

**Maria Joana de Sousa Pinto Guimarães de Castro Mendonça**

**Dar instruções: para uma gramática do texto de  
especialidade**

**Tese de Doutoramento em Tradução apresentada à Faculdade de  
Letras da Universidade do Porto e realizada sob a orientação do  
Prof. Doutor Thomas Hüsgen**

**Porto**

**2012**

**Maria Joana de Sousa Pinto Guimarães de Castro Mendonça**

**Dar instruções: para uma gramática do texto de  
especialidade**

**VOL. I**

**Às duas famílias de que sou quinto elemento  
e que são a minha “quinta essência”**

## **Agradecimentos:**

Em primeiro lugar, quero agradecer ao Senhor Professor Doutor Thomas Hüsgen a preciosa ajuda que me deu, absolutamente indispensável para a elaboração desta tese: ideias oportunas, sugestões orientadoras, críticas objetivas, num acompanhamento amigo e sem pausas que, nem os períodos de descanso respeitou.

Palavras sinceras de agradecimento devo, também, a todos os colegas do Departamento de Estudos Germanísticos pela solidariedade generosa e sem contrapartidas; permito-me particularizar a Senhora Professora Doutora Isabel Galhano Rodrigues que, aliviando a minha carga docente, me tornou possível dispor de mais tempo, sobretudo na fase decisiva do sim que a mim própria tinha dado.

O meu profundo agradecimento merecem, também, as bolseiras do Centro de Linguística da Universidade do Porto, Britta Zeller e Isabel Moutinho, com quem tive o gosto de trabalhar e que muito me ajudaram na fase de recolha e tratamento do *corpus*.

Gostaria de manifestar, também, o meu apreço pelo trabalho dos estudantes da unidade curricular de Tradução Técnica e Científica do Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos, do ano letivo 2010/2011, que se encarregaram da tradução de Alemão para Português do inquérito que serviu de base ao que foi utilizado no âmbito desta tese.

Um agradecimento que não posso deixar de manifestar é o que tenho de dirigir ao Senhor Professor Doutor António Franco. Devo-lhe o despertar do interesse pelo tema das linguagens de especialidade e o carinho com que sempre me incentivou a seguir este caminho.

Não posso deixar de agradecer a atenção amiga da Senhora Professora Doutora Ana Maria Brito na revisão de algumas questões de natureza linguística.

Aos muitos e bons amigos, agradeço todas as manifestações de confiança e todas as palavras de estímulo, que atenuaram um esforço que assim deixou de ser só “meu” e passou a ser “nosso”, numa partilha que certamente enriqueceu a nossa amizade.

À minha família, em sentido mais lato, aos primos e primas, e às tias, queria deixar uma palavra de agradecimento por me fazerem sentir uma parte de um todo tão variado e ao mesmo tempo tão coeso, como nem o melhor dos textos de especialidade consegue ser.

À Augusta, à Fátima e à Clementina agradeço a estabilidade da minha vida de casa, particularmente nos períodos de trabalho mais intenso.

Aos meus Pais, e à minha Sogra, aos irmãos, cunhadas, cunhados, sobrinhas e sobrinhos um agradecimento com o sentir que bem conhecem e a intensidade que não precisam de medir.

Ao Miguel, ao Vasco, à Rosarinho e ao Luís um agradecimento sem palavras escritas ou ditas, mas com toda a ternura.

# Índice

<b>0. Introdução</b>	<b>1</b>
<b>1. Linguagens de Especialidade</b>	<b>9</b>
<b>1.1 As Linguagens de Especialidade em Portugal</b>	<b>9</b>
<b>1.2 Investigação das Linguagens de Especialidade</b>	<b>11</b>
<b>1.2.1 Linguística de Texto (de Especialidade)</b>	<b>14</b>
<b>1.2.2 O modelo de compreensibilidade de “<i>Karlsruhe</i>”</b>	<b>17</b>
<b>1.2.3 Classificação dos Textos de Especialidade (Géneros e Tipos)</b>	<b>20</b>
<b>2. O manual de instruções</b>	<b>27</b>
<b>2.1 O manual de instruções à luz desta classificação textual</b>	<b>27</b>
<b>2.2 O manual de instruções: objeto de estudo de várias disciplinas</b>	<b>28</b>
<b>2.3 O Enquadramento legal (na Europa e em Portugal)</b>	<b>31</b>
<b>3. A perspetiva da Tradução</b>	<b>39</b>
<b>3.1 Os desafios que se colocam à Tradução de Textos de Especialidade</b>	<b>46</b>
<b>3.2 O tradutor e outros profissionais da comunicação de especialidade</b>	<b>54</b>
<b>3.3 A formação de tradutores de textos de especialidade</b>	<b>58</b>
<b>4. O <i>Corpus</i></b>	<b>61</b>
<b>4.1 O objetivo da recolha de textos</b>	<b>61</b>
<b>4.2 A Linguística de <i>Corpus</i></b>	<b>62</b>

<b>4.3 O <i>corpus</i> selecionado</b>	<b>64</b>
<b>4.4 O Corpógrafo</b>	<b>67</b>
<b>4.5 A grelha de análise</b>	<b>68</b>
<b>5. Análise dos Textos</b>	<b>82</b>
<b>5.1 Análise do Texto 1</b>	<b>82</b>
<b>5.2 Análise do Texto 2</b>	<b>102</b>
<b>5.3 Análise do Texto 3</b>	<b>111</b>
<b>5.4 Análise do Texto 4</b>	<b>125</b>
<b>5.5 Análise dos Textos 5 e 6</b>	<b>136</b>
<b>5.6 Análise do Texto 7</b>	<b>154</b>
<b>5.7 Análise do Texto 8</b>	<b>158</b>
<b>5.8 Análise do Texto 9</b>	<b>170</b>
<b>5.9 Análise do Texto 10</b>	<b>179</b>
<b>5.10 Análise do Texto 11</b>	<b>187</b>
<b>5.11 Análise do Texto 12</b>	<b>196</b>
<b>5.12 Análise do Texto 13</b>	<b>200</b>
<b>5.13 Análise do Texto 14</b>	<b>207</b>
<b>5.14 Análise dos Textos 15 e 16</b>	<b>215</b>
<b>5.15 Análise dos Textos 17 e 18</b>	<b>229</b>
<b>5.16 Análise do Texto 19</b>	<b>243</b>
<b>5.17 Análise do Texto 20</b>	<b>250</b>
<b>6. Resultados da Análise Prática</b>	<b>264</b>

<b>7. Inquérito sobre os manuais de instruções em Portugal</b>	<b>271</b>
<b>8. Conclusões</b>	<b>275</b>
<b>9. Bibliografia</b>	<b>279</b>
<b>10. Anexos</b>	<b>Vol. II</b>

## 0. Introdução

A escolha do tema/objeto do presente trabalho não decorreu de um momento único mais marcante, ou de um acontecimento singular. Ele foi surgindo e ganhando contornos cada vez mais bem definidos, foi-se cristalizando, pela influência de vários fatores. Se, por um lado, é inegável o estímulo da ligação à prática, ao mundo da produção industrial, do marketing empresarial e até, da utilização doméstica dos mais diversos tipos de equipamento tecnológico, por outro, o manual de instruções é, sem dúvida, no âmbito da Linguística de Texto de Especialidade, e da Comunicação Técnica/Especializada, um dos principais, senão o principal género textual (*Fachtextsorte*)<sup>1</sup>. Existem inúmeros estudos desenvolvidos a seu respeito, sobretudo no espaço de língua alemã, onde é um género textual amplamente descrito, sob diferentes perspetivas, desde a aplicação de tipologias textuais até à definição das suas principais características sobretudo lexicais, sintáticas e morfossintáticas.<sup>2</sup>

Porém, e talvez por ser um texto de grande divulgação – todos nós uma ou outra vez, nas nossas vidas, já tivemos um manual de instruções na mão - é mais ténue a fronteira entre aquilo que é académico e o que é “popular”, entre o cientificamente comprovado e o espontaneamente intuído. Estas circunstâncias são particularmente válidas no caso de Portugal. No nosso país, não existem muitos estudos de carácter linguístico que tenham como objeto os manuais de instruções<sup>3</sup>; existe, contudo, relativamente à qualidade desses mesmos manuais, um sentimento de insatisfação generalizado, pelo que é possível imaginar que, qualquer iniciativa que visasse a melhoria da sua qualidade e consequente legibilidade e funcionalidade, seria bem acolhida.

Na sua grande maioria, os manuais são considerados pouco inteligíveis, apesar de a sua função ser precisamente a de transmitir ao utilizador toda a informação necessária ao correto manuseamento de um determinado produto. Embora fosse de suspeitar que, pelo menos em grande parte, os portugueses não consultam os manuais de

---

<sup>1</sup> Sobre a definição de *Textsorte*, cfr. Lux (1981:273) ou Reiß / Vermeer (1984:176). Em relação ao termo *Fachtextsorte*, cfr. Göpferich (1995:65) ou Gläser (1990:28 e segs.).

<sup>2</sup> Cfr., entre outros e a título ilustrativo, os trabalhos de Nickl (2001) e Grosse / Mentrup (1982).

<sup>3</sup> Os trabalhos de Roque Dias: [[http://www.jrdias.com/PDF/JRD\\_Technical\\_Manuals\\_52ATA\\_2011.pdf](http://www.jrdias.com/PDF/JRD_Technical_Manuals_52ATA_2011.pdf)] e Ebert / Hundt (1997), por exemplo, são as exceções que confirmam a regra.

instruções quando adquirem um produto novo e só o fazem quando esse mesmo produto deixa de funcionar, optou-se por levar a cabo um inquérito que teve como finalidade confirmar ou infirmar esse pressentimento (Cfr. Cap. 7).

É certo que, à semelhança do que aconteceu na Literatura, em que houve misturas de géneros, devido às traduções, é forte a probabilidade de, neste momento, os nossos manuais de instruções representarem uma mistura mais ou menos evidente de convenções e estilos importados. Mas a verdade é que, quanto mais não seja, o nosso senso-comum nos diz que determinado manual é mau; ora isso implica que pelo menos mentalmente o comparemos com um modelo idealizado de manual. No caso específico da tradução de manuais, pode constatar-se que sempre que há falhas, elas decorrem, frequentemente, da opção por uma tradução documental e não instrumental – no sentido da distinção estabelecida por Nord (1988)<sup>4</sup> - e adaptada às especificidades culturais e técnicas de um dado país.

Todas estas circunstâncias, mais uma vez ditadas, acima de tudo, pela já referida intuição de utilizador comum de manuais de instruções, concorreram para a identificação de um ponto de partida, que serviu de base à investigação a que demos andamento:

**Os manuais de instruções portugueses originais, que não são portanto manuais traduzidos a partir de outras línguas, possuem características específicas e respeitam, ainda que de forma não assumida, determinadas normas e convenções, que os tornam passíveis de serem considerados um género textual com marcas culturais específicas.**

Com a ajuda de uma grelha de análise, desenvolvida a partir de modelos apresentados por dois autores a que teremos oportunidade de regressar mais adiante (Cfr. Cap. 6), propômo-nos verificar quais são essas características que nos podem permitir falar de um determinado padrão textual (*Textmuster*), subjacente ainda que de forma implícita à redação deste tipo de textos e que se tenha consolidado ao longo dos

---

<sup>4</sup> O resultado de uma tradução documental funciona como metatexto, centrado no texto de partida, é um documento de um ato comunicativo passado, inserido na cultura de partida. Já a tradução instrumental gera um texto que é um instrumento válido num novo ato comunicativo da cultura de chegada e para o qual o texto de partida serve de modelo.

anos, sobretudo pelo uso decorrente do bom-senso dos falantes de português como língua materna.

Esta análise textual (na perspectiva da Linguística de Texto de Especialidade) poderá servir de ponto de partida, fundamentado, para a elaboração de um guião de redação destes textos, útil não só a redatores técnicos, mas também - até pela proporção de manuais traduzidos, no conjunto total dos manuais disponíveis no mercado nacional - a tradutores, no sentido de lhes fornecer uma ferramenta que lhes permita produzir textos que, não sendo um decalque fiel do original, sejam textos consentâneos com as expectativas dos leitores da cultura de chegada, facilitando assim a compreensão do seu conteúdo.

Cedo se tornou evidente que seria impossível abordar este tema sem o fazer de uma forma transversal, i.e., sem lançar um olhar sobre diversas áreas que não surgem habitualmente associadas à análise linguística, mas que, neste caso, se revestem de grande importância para o tratamento deste tema.

Num mundo cada vez mais competitivo, em grande parte devido à globalização dos mercados, o manual de instruções revela-se um instrumento fundamental para fazer face à necessidade de as empresas se tornarem globais localizando os seus produtos (*act global, think local*).

Enquanto instrumento de marketing, o manual de instruções reveste-se, assim, de uma importância extrema para as empresas. Baier (2002:12 e segs.), por exemplo, distingue, neste contexto, a perspectiva da política de produto da perspectiva da política de comunicação. Em relação à primeira, reconhece que o manual permite tirar o máximo proveito das características físicas e funcionais de um produto e, eventualmente, também, das suas características estéticas e sociais e, relativamente à segunda, identifica o papel do manual como vínculo que se estabelece com o cliente, nas diferentes fases da compra, e como veículo de uma comunicação integrada. O manual permite, na fase anterior à compra, que o potencial cliente conheça melhor o produto, se familiarize com ele e com a sua imagem; na fase da compra propriamente dita, o manual serve para reduzir uma eventual sensação de insegurança e fomentar a confiança no produto e, por último, na fase ulterior à da compra, mantém-se como o único elemento de ligação com o cliente, contribuindo para a sua satisfação global face ao produto e, ainda, para a possibilidade de ele o recomendar a outros potenciais clientes. É, ainda, do mesmo autor um comentário que me parece particularmente importante e aplicável à realidade portuguesa: com a diminuição do número de lojas especializadas e a proliferação de

superfícies comerciais do tipo *hard discount*, sem pessoal qualificado/especializado, é cada vez mais importante que a transmissão de informação técnica e específica se faça juntamente com o próprio produto, concretamente através do manual de instruções.<sup>5</sup> O manual de instruções assume, ainda, nesta perspetiva de instrumento de marketing, uma função muito importante como meio de publicidade mais ou menos assumida.

Já num outro domínio, o respeito pela legislação relativa a máquinas e equipamentos industriais, e no que concerne à obrigação de comercialização de certos produtos acompanhados do respetivo manual de instruções (esta legislação embora com características comuns a vários países sobretudo aos membros da União Europeia tem também particularidades específicas de cada um deles – como adiante se verá (Cfr. Cap. 2.3) – transforma o manual, quando bem redigido e devidamente estruturado num elemento de segurança jurídica para as empresas, uma vez que, através das advertências de segurança, etc., as defende do risco de serem punidas com o pagamento de indemnizações em processos que implicam a chamada *product liability*, ou seja a responsabilidade de produto.

Também no meio académico, o manual de instruções merece, atualmente, um lugar de destaque e merecê-lo-á, no futuro, certamente ainda mais. A comunicação de especialidade é um domínio de investigação em franca expansão a que se tem vindo a dar mais e mais protagonismo, havendo um número cada vez maior de cursos de tradução que integram a vertente da redação técnica e da comunicação especializada nos seus *curricula*. Tornou-se evidente que era indispensável desenvolver nos estudantes de tradução competências específicas de produção de textos de especialidade e dar-lhes a conhecer as estruturas, as normas e as convenções pelas quais se regem os principais géneros textuais, nos diferentes contextos culturais, com que terão de lidar. Neste caso concreto, o manual de instruções pareceu-nos particularmente interessante, porque, sendo Portugal um país importador de variadíssimos equipamentos industriais e domésticos, a tradução de todo o tipo de instruções se tornou um mercado importante para os tradutores profissionais.

A Associação Alemã para a Comunicação Técnica e a Criação/Gestão de Informação (Deutscher Fachverband für Technische Kommunikation und Informationsentwicklung) testemunha de forma exemplar a importância atribuída à qualidade do manual de instruções, optando por uma perspetiva transversal, uma vez

---

<sup>5</sup> Cfr. Nickl (2001:7) sobre o contributo dos manuais de instruções para a chamada *Techniksozialisation*.

que estabelece a ponte entre os diferentes domínios implicados no desenvolvimento de manuais de instruções capazes de cumprir a sua missão de uma forma eficaz. Além de divulgar artigos científicos oriundos de várias áreas do saber sobre o tema e de organizar colóquios e sessões de formação, atribui também um prémio ao melhor manual de instruções publicado em cada ano, iniciativa de que voltaremos a falar mais adiante (Cfr.pág. 36), dada a relevância, nomeadamente, dos critérios de avaliação dos textos.

Perante uma tão grande diversidade de interesses e implicações, não é difícil adivinhar-se uma certa dificuldade de definição do objeto de análise propriamente dito, ou seja, o manual de instruções. Tanto especialistas como leigos têm uma noção muito concreta daquilo que entendem ser um manual de instruções, para que serve e que informações deveria ou não conter, o que é de facto um indício de que, num mundo cada vez mais desenvolvido do ponto de vista tecnológico, ele representa um género de texto presente, no dia a dia, de um grande número de pessoas.

Designações, como por exemplo, manual de utilização, manual do utilizador, manual de segurança, manual de manutenção, guia do utilizador, manual de montagem, ou mesmo modo de emprego, numa tradução literal do francês *mode d'emploi*, são algumas das expressões que são utilizadas de forma mais ou menos indistinta para fazer referência ao mesmo tipo de conteúdos. Apesar de tudo, o termo hiperonímico “manual” é de grande utilidade, na medida em que permite abranger praticamente todos os exemplos deste género textual, sem fazer à partida qualquer distinção relativamente à forma, à dimensão (um manual embora possa também ter esse significado, não tem forçosamente de ser um livro e pode ser um documento em formatos muito diversos) e à estrutura do texto ou à relação que se estabelece entre o seu autor e o seu destinatário; esta situação verifica-se também em relação ao inglês<sup>6</sup>, o mesmo não acontecendo em relação à realidade alemã, onde se distingue entre *Gebrauchsanleitungen* (destinadas a leigos) e *Betriebsanleitungen* (destinadas a especialistas)<sup>7</sup>. Esta distinção, na sua essência, é de grande importância para a análise dos textos e não pode ser por isso

---

<sup>6</sup> Cfr. Schmitt (1999) sobre a problemática da designação desta categoria textual em Alemão.

<sup>7</sup> Existem contudo autores, como Horn-Helf (2007: 62) que põem em causa esta separação. No entender desta autora, as instruções para especialistas podem ser *Gebrauchs-* ou *Betriebsanleitungen*, se disserem respeito a máquinas de grande porte e serão *Bedienungsanleitungen* se respeitarem a máquinas de menor porte, a aparelhos elétricos para uso doméstico.

descurada na classificação dos materiais recolhidos, como adiante se verá (Cfr. Cap. 7 e 8).

No âmbito do presente trabalho e partindo das definições apresentadas por Schmitt (1999:209) e Pelka (1982:80 e seg.) entender-se-á por manual de instruções, em termos gerais, os elementos da documentação que acompanha um determinado produto (em alemão *produktbegleitend*) que permitem ao utilizador desse mesmo produto obter informações sobre a sua montagem, a sua utilização, o seu funcionamento e/ou a sua manutenção. Através da escolha da expressão “produto”, pretende-se, acima de tudo, que a definição seja o mais aberta possível, de modo a permitir enquadrar, também, substâncias e materiais que ficariam de fora de uma definição que optasse por termos como máquina, equipamento ou aparelho.

Como já foi dito anteriormente, é muito importante distinguir/identificar o público-alvo dos manuais de instruções. O manual de instruções para um público leigo tem sido até aqui considerado como o manual de instruções por excelência no âmbito da investigação existente sobre o tema. Há contudo autores, como por exemplo Horn-Helf (2007:62) que sugerem que se deveria distinguir e considerar como fazendo parte de dois géneros textuais separados, os textos dirigidos a especialistas e os que são destinados a um público leigo, um pouco à semelhança do que acontece já relativamente a artigos científicos de revistas especializadas de grande divulgação (*popularisierend*) ou não, atualmente considerados pela comunidade científica como dois géneros textuais diferentes. Como já foi dito, esta distinção é fundamental logo na fase de classificação dos textos, tendo em conta que os destinatários deste tipo de texto já de si representam um grupo com características muito particulares: para além de estudos de carácter mais geral que se ocuparam da receção dos textos de especialidade<sup>8</sup>, são numerosas as referências às especificidades da leitura deste tipo de textos, como por exemplo, o facto de ela corresponder a um ato imposto por necessidades concretas de trabalho – no caso sobretudo dos especialistas - e não decorrer portanto de um ato voluntário e livre. Schopf (2003) fala na falta de sistematicidade e na impaciência do leitor de manuais de instruções, que geralmente não lê o manual de ponta a ponta e de uma forma sequencial.

Uma das explicações possíveis para a escassez ou quase inexistência de trabalhos sobre manuais destinados a especialistas reside na dificuldade em ter acesso a

---

<sup>8</sup> Cfr. Jahr (1996.) sobre a receção de textos de especialidade.

esse tipo de documentação, de que as empresas, geralmente por razões de confidencialidade, não querem abrir mão.

Curiosamente, ao longo de todo o processo de recolha de manuais para a criação do *corpus* que foi o objeto da análise e que tentamos que fosse o mais representativo possível, esse não foi um dos principais obstáculos identificados. O principal problema consistiu na dificuldade em estabelecer contactos com as empresas, i.e., em obter uma resposta, depois de feito o levantamento inicial de um número considerável (cerca de duas centenas) de empresas portuguesas fabricantes fosse de que produto fosse. Uma vez estabelecido o contacto, a cedência de materiais, desde que eles existissem – dado que nem todas as empresas têm manuais originalmente redigidos em Português – fez-se, pelo menos aparentemente, sem qualquer restrição.

Tendo em conta uma série de fatores de diversa ordem, como o número relativamente reduzido de respostas, o número também limitado de empresas portuguesas fabricantes de produtos passíveis de serem acompanhados por manuais de instruções e, acima de tudo, a quase ausência de estudos anteriores sobre este género textual no nosso país, optámos por incorporar, na análise que foi levada a cabo, manuais dos dois tipos, quer destinados a especialistas quer a leigos, abrangendo, assim, automaticamente, também uma vasta gama de produtos diferenciados, desde complexos equipamentos industriais, passando por produtos de tratamento de águas de piscina até aparelhos de GPS. Foram ainda outros os critérios relativamente aos quais sentimos necessidade de dar provas de uma certa generosidade sendo um desses critérios o meio através do qual os manuais eram divulgados. Perante o baixo número de manuais disponíveis, decidimos excluir do âmbito deste trabalho apenas os manuais de instruções transmitidos por via oral, aceitando assim manuais impressos em papel, posteriormente digitalizados e manuais disponíveis online, em formato *Word*, *PDF* ou outro. Também relativamente à data de origem dos manuais não foi possível escolher apenas manuais datados, o que não põe em causa nem prejudica a descrição rigorosa dos mesmos.

Quanto à grelha de análise do *corpus* recolhido, os modelos que serviram de ponto de partida são de autores de língua alemã, uma opção natural, se atendermos a que a Alemanha é, de facto, um país pioneiro neste domínio, com uma poderosa indústria e, por isso, também, uma vastíssima tradição de normalização no âmbito da redação técnica e da comunicação de especialidade.

Havendo essa preocupação de normalizar, que é de facto manifesta no número de publicações de carácter mais ou menos normativo para a elaboração de manuais, não é de estranhar que haja também um elevado número de trabalhos científicos que se debrucem sobre esta matéria: a sua evolução ao longo dos tempos, como é o caso do trabalho levado a cabo por Nickl (2001), os atos de fala que contribuem para a classificação de um texto como tendo carácter instrutivo (Schreiber, 2004), etc.

Já a legislação portuguesa, no decreto-lei aprovado a 24 de junho de 2008 e que entrou em vigor a 29 de dezembro de 2009, revogando o decreto -lei n.º 320/2001, de 12 de dezembro, com exceção das referências às traduções e respetivos originais, não contém nenhuma recomendação mais concreta e precisa relativamente à forma de redação dos manuais. Pelo que foi possível apurar, os nossos manuais são, na sua maioria, redigidos por técnicos da área da Engenharia, que acumulam esta tarefa com todo o restante trabalho por que são responsáveis. É curioso que as autoras de um dos poucos trabalhos que referem a situação portuguesa constatem precisamente a falta de regulamentação relativamente à língua e o facto de o desenvolvimento das linguagens de especialidade ter levado a que a língua se visse exposta e confrontada com a falta de regulamentação legislativa.<sup>9</sup>

Dadas as especificidades do panorama português, urgia encontrar uma grelha de análise dos textos pertencentes ao *corpus* que fosse o mais completa possível para permitir dar conta da grande variedade de materiais.

---

<sup>9</sup> Cfr. Ebert / Hundt (1997).

## 1. Linguagens de Especialidade<sup>10</sup>

### 1. 1 As Linguagens de Especialidade em Portugal

Embora Paiva Boléo já em 1974 tenha lançado o apelo<sup>11</sup>, o certo é que a história das linguagens de especialidade em Portugal está ainda por fazer, e são poucos os trabalhos consagrados a esta matéria<sup>12</sup>.

No domínio das Ciências, o latim foi durante muito tempo a língua de comunicação científica por excelência, à escala internacional, sendo o número de publicações em língua portuguesa muito reduzido ainda nos séculos XVI e XVII. O estatuto dominante do latim contribuiu, de modo significativo, para que algumas línguas nacionais, entre as quais o Português, não atingissem tão cedo a sua maturidade e plenitude, pelo menos nalguns domínios do conhecimento.

Ainda em relação à língua portuguesa, não se afigura tarefa fácil determinar o momento em que se começou a utilizar expressões como língua ou linguagem de especialidade. Mas certamente mais importante do que esse exercício de datação, será o exercício que nos permitirá debruçar-nos sobre as razões e as vantagens ou desvantagens da utilização de uma ou outra designação. A escolha da expressão “língua de especialidade” – à semelhança do que se passou com a designação francesa *langue de spécialité* – não é de todo alheia à opção anglo-americana, *language for special/specific purposes (LSP)*. Importa contudo deixar claro que, muito embora em inglês se utilize *language*, quer no sentido de língua quer no de linguagem, a expressão inglesa surgiu no âmbito da investigação associada ao ensino do inglês como segunda língua, sendo nesse contexto, naturalmente razoável e adequado falar-se em “língua”. Já no domínio da investigação que aqui nos ocupa, parece-nos muito pouco desejável a

---

<sup>10</sup> Como adiante se verá, é conscientemente que recorreremos à expressão “linguagem de especialidade” em detrimento de outras soluções também comumente utilizadas.

<sup>11</sup> Cfr., a título de exemplo, a seguinte afirmação de Paiva Boléo (1974: 278): «Mas não quero deixar de me referir às linguagens especiais e técnicas, próprias de uma determinada classe ou profissão. Quanto às primeiras, citarei apenas a gíria militar, quer do Colégio Militar, quer a do soldado em campanha, e a gíria dos estudantes. Quanto às segundas – as linguagens técnicas – alguma coisa está feita, mas há ainda muito a estudar, tanto em relação ao presente como ao passado».

<sup>12</sup> Para uma breve resenha sobre alguns desses trabalhos, cfr. Guimarães (2005:211 e segs.).

confusão que muitas vezes se testemunha entre as expressões língua<sup>13</sup> e linguagem, considerando nós mais apropriada e correta a designação “linguagem”. A opção pela utilização da expressão “língua” parece-nos já pouco atual enquanto reflexo da dicotomia entre língua corrente e língua de especialidade e demasiado enraizada na aceção – a nosso ver ultrapassada - de que o léxico é a dimensão identificadora por excelência dos textos de especialidade. Autores como Correia (1998), que define linguagens de especialidade como «subsistemas linguísticos que compreendem o conjunto de meios linguísticos próprios de um domínio particular do saber (disciplina, ciência, técnica, profissão)», ou Verdelho (1994:339) que entende que «as linguagens técnicas e científicas constituem uma manifestação da variação linguística, dentro de um mesmo idioma, e são essencialmente condicionadas pela especialização dos domínios de referência [...]», ou até mesmo Conceição (2005: 253), que propõe como alternativa a designação “discursos em especialidade”, parecem-nos claramente mais próximos de refletir o que julgamos ser essencial: estarmos acima de tudo perante uma forma diferente/especial de usar a língua.<sup>14</sup>

E é a perspetiva da análise precisamente desse ‘uso da língua’ aquela que assumimos neste trabalho, alinhando-nos pelo que tem vindo a ser feito noutros países, nomeadamente a Alemanha, afastando-nos do trabalho de levantamento terminológico, portanto mais preso ao léxico, para nos aproximarmos de uma perspetiva de produção textual estratégica, ou seja, de uma forma específica de usar a língua, com um determinado fim, para um determinado recetor.

A definição apresentada por Hoffmann (1988:24), e que aqui se transcreve, foi tomada como referência no âmbito deste trabalho, por ser a mais completa e, por isso, também, eventualmente, a mais suscetível de ser mais consensual:

«Fachsprache - das ist die Gesamtheit aller sprachlichen Mittel, die  
in einem fachlich begrenzbaeren Kommunikationsbereich verwendet werden,

---

<sup>13</sup> A título ilustrativo do uso desta expressão, vejam-se, os trabalhos, «Algumas considerações sobre línguas de especialidade e seus processos lexicogénicos», de Morais Gil (2003), e «O Léxico da Moda: sua extensão e função», de Batista (2004).

<sup>14</sup> Um argumento não menos interessante em favor da utilização do termo “linguagem” é o facto de Herculano de Carvalho (1973:335), certamente menos exposto do que os autores mais recentes aos decalques e empréstimos de expressões provenientes de línguas estrangeiras, optar por falar, na sua definição, em “linguagens” - e não línguas - “especiais”.

um die Verständigung der dort tätigen Fachleute zu gewährleisten [...] Objekt der Fachsprachenforschung sind also Subsprachen, die der fachlichen Verständigung in unterschiedlich geschichteten Kommunikationsbereichen von Wissenschaft, Technik, Ökonomie, materieller Produktion, Kultur, usw. dienen. Gegenstand der Fachsprachenforschung sind Texte, die bei der Kommunikation in diesen Bereichen entstehen, mit ihrem ganzen Bestand an Lauten bzw. Buchstaben, morphologischen Mitteln, Formativen, Wortformen, Wortverbindungen, und Textkonstituenten höherer Ordnung. Mit anderen Worten: Die Fachsprachenforschung hat es mit der Aktualisierung der Zeichen des sprachlichen Gesamtsystems in Fachtexten zu tun»<sup>15</sup>

## 1.2 Investigação das Linguagens de Especialidade

O facto de a Alemanha ser um dos países pioneiros no domínio da investigação das linguagens de especialidade, a análise dos trabalhos desenvolvidos em língua alemã tem a vantagem de permitir acompanhar, de uma forma modelar, a evolução que esta investigação sofreu ao longo dos tempos<sup>16</sup>.

Durante muito tempo, a investigação das linguagens de especialidade concentrou-se numa polarização pouco profícua entre aquilo que se considerava ser a

---

<sup>15</sup> «Linguagem de especialidade - é a totalidade dos meios linguísticos utilizados numa área de comunicação delimitável do ponto de vista técnico, para garantir a comunicação entre os especialistas que aí exercem a sua atividade. [...] Objeto da investigação das linguagens de especialidade são, pois, sublinguagens, que servem para a comunicação técnica em áreas de comunicação diversamente estratificadas da ciência, da técnica, da economia, da produção material, da cultura, etc. Matéria da investigação das linguagens de especialidade são textos produzidos na comunicação nestas áreas, com todo o seu inventário de sons e/ou letras, meios morfológicos, formativos, formas de palavras, combinações lexicais e constituintes textuais de ordem superior. Por outras palavras: a investigação das linguagens de especialidade tem a ver com a atualização dos signos do sistema linguístico em textos de especialidade» [Tradução nossa]

<sup>16</sup> Trabalhos como os de Fluck (1985), v. Hahn (1983) e Beier (1999) representam excelentes contributos para o estudo da investigação das linguagens de especialidade desde os tempos mais remotos (como o prefácio de Jacob Grimm ao *Deutsches Wörterbuch*, datado de inícios do século XIX) passando pelas primeiras décadas do século XX, altura em que, não só na Alemanha, mas também noutros países como os Países Baixos e a Suíça, no âmbito da *Wirtschaftslinguistik*, se reconheceu a importância das linguagens de especialidade para a formação de especialistas, sobretudo da área comercial, até tempos mais recentes.

linguagem de especialidade e a linguagem geral ou comum. Esta polarização foi sobretudo consequência de um trabalho que dava prioridade ao estudo do léxico e que, erroneamente, encarava as palavras da linguagem de especialidade como termos, que por si sós deveriam dar um contributo para a compreensão global do enunciado de que faziam parte igual ao que as palavras da linguagem geral dão com a ajuda do contexto em que estão inseridas. O vocabulário é, aliás, também referido de forma recorrente como o principal problema a ultrapassar, no contexto da tradução de textos de especialidade.

A partir de meados dos anos 70, verifica-se que, como consequência das novas correntes linguísticas, da viragem pragmática (*pragmatische Wende*), da teoria acional e da linguística de texto, e através da atenta consideração de aspetos até então pouco tidos em conta, aquela polarização começou lentamente a ser contrariada.

Kalverkämper (1978:437) foi um dos autores que contribuiu para neutralizar a oposição entre linguagem geral e de especialidade, defendendo que toda a comunicação é comunicação de especialidade ou, pelo menos, “*for special purposes*” e ao afirmar que esta distinção entre um e outro tipo de linguagem não é sustentável, nem do ponto de vista linguístico, no sentido mais rigoroso, nem do ponto de vista pragmático.

A negação desta dicotomia faz, em nosso entender, todo o sentido, dada a extrema dificuldade de estabelecer fronteiras entre os elementos pertencentes a uma eventual linguagem geral e os pertencentes a uma linguagem dita de especialidade.

Numa fase posterior à desta negação, assistiu-se à afirmação e consagração de um novo modelo de análise da linguagem de especialidade com base no princípio de uma escala variável (*gleitende Skala*)<sup>17</sup> de especialidade dos textos, que vai desde o extremamente pobre em traços de especialidade, até ao extremamente rico nesses mesmo traços; defende-se, assim, a existência de um espectro de diferentes graus de especialidade, posição que a nosso ver não só reflete melhor a realidade (em que não se identificam, de facto, limites) como também abrange todas as constelações de comunicação: dentro de um mesmo domínio de especialidade (*fachintern*), entre domínios de especialidade distintos (*interfachlich*) e de um domínio de especialidade para fora desse mesmo domínio (*fachextern*)<sup>18</sup>. Göpferich (1995) aplica este modelo da escala variável a um conjunto variado de textos e introduz-lhe certas modificações,

---

<sup>17</sup> Kalverkämper (1999:117 e segs.).

<sup>18</sup> Para uma definição mais completa destes conceitos, veja-se Möhn (1979).

transformando-o num modelo de espectros complementares (*komplementäre Spektren*), chamando a atenção para o facto de todos os textos revelarem traços de especialidade e traços que são de linguagem geral. A diminuição do grau de especialidade surge associada à redução do grau de abstração e ao alargamento do círculo de destinatários. Como a própria autora afirma (1995:31), a sua tipologia textual, que abordaremos ainda neste trabalho (Cfr Cap. 1.2.3) representa um esforço de maior diferenciação (*Präzisierung*) do modelo dos espectros complementares, que classifica de relativamente abstrato.

Uma questão que vai ganhando cada vez maior importância à medida que se vai neutralizando a oposição entre linguagem geral e linguagem de especialidade é a da classificação desta última. Perante a enorme diversidade de materiais passíveis de serem caracterizados como linguagem de especialidade, foram feitas ao longo do tempo inúmeras propostas de classificação / estruturação horizontal, em função dos diversos domínios de especialidade, como por exemplo, Medicina, Eletrónica, Física, etc. Cedo porém se constatou que esta divisão não era adequada, dado que não permitia, por exemplo, decidir de forma inequívoca se existe uma linguagem da ciência de carácter mais generalizado e, a seu lado, linguagens de especialidade de cada um dos seus ramos. Tentou-se, então, em face destas dificuldades de classificação, para além da estruturação horizontal, uma estratificação vertical, que desse conta das diferentes variantes dentro de um mesmo tipo de linguagem. No âmbito destas propostas, distinguem-se as que partem de critérios de pendor estilístico e as que partem de critérios comunicativo-pragmáticos. Dentro da primeira categoria, os investigadores da Escola de Praga apresentaram modelos com apenas dois estratos: o estilo prático-utilitário e o estilo teórico-científico<sup>19</sup>. Hoffmann (1985:65 e segs.), por sua vez, apresentou um modelo com cinco estratos, que dependem da aplicação de critérios como o grau de abstração, o meio ou os agentes da comunicação.

Göpferich (1995:37) faz uma avaliação crítica dos vários modelos que reflete bem as falhas dos mesmos e consideramos por isso pertinente reter as exigências que faz à apresentação deste tipo de propostas:

«Ein Modell der vertikalen Schichtung, das die Differenziertheit der sprachlichen Realität in einem Fachgebiet adäquat widerspiegeln soll, muß

---

<sup>19</sup> Cfr. Beneš, (1971).

jedoch so gliedert sein, daß jeweils nur pragmatisch und sprachlich tatsächlich verwandte Textsorten der gleichen Kategorie zugewiesen werden; es muß also auf einem textsortenorientierten Ansatz beruhen und die Gemeinsamkeiten der Textsorten durch Abstraktion verdeutlichen»<sup>20</sup>

### 1.2.1 A Linguística de Texto (de Especialidade)

Cícero e Quintiliano, em épocas distintas, foram dois dos mais ilustres representantes da Retórica clássica e a eles se deve a utilização metafórica do verbo “*texere*”, e o recurso ao termo “*textus*” para designar estilo. Apesar de “*textus*” poder sugerir as noções de conexão e coerência (veja-se trama), segundo Ehlich (1984:10), o termo era utilizado com outro significado pelos mestres da Retórica<sup>21</sup>, salientando-se sobretudo a noção de estilo, cujas quatro qualidades Quintiliano identificou como sendo a clareza, a correção, a elegância e a adequabilidade.

Na Literatura, e ainda segundo Ehlich (1984:15), o significado de texto que se impôs foi diferente: à semelhança do que acontecera na Idade Média, em que “texto” era sinónimo de texto do Evangelho, que constituía assunto de sermão - logo autêntico e original (por oposição a comentários, aditamentos e traduções<sup>22</sup>) -, a obra literária escrita toma a posição do texto bíblico e passa a ser analisada filologicamente, mantendo-se os traços de originalidade e autenticidade.

Já na Linguística, o sentido que prevaleceu foi o metafórico: “texto” é aquilo que está unido, coeso, coerente, bem “tecido”.

A obra *Einführung in die rhetorische Textanalyse* (Plett, 1975) constitui um exemplo da proximidade inegável entre a Retórica e a Linguística de Texto. De acordo

---

<sup>20</sup> «Um modelo de estratificação vertical, que tenha por objetivo refletir adequadamente o grau de diferenciação da realidade linguística de um domínio de especialidade, tem, no entanto, de estar articulado de modo a que apenas os géneros de texto que sejam de facto pragmática e linguisticamente aparentados sejam atribuídos à mesma categoria; tem, pois, de assentar numa abordagem que tenha como referência os géneros de texto e de dilucidar por abstração os pontos comuns dos géneros de texto». [Tradução nossa]

<sup>21</sup> De facto, a Retórica regulamentou a produção de discursos através de um conjunto de preceitos (*praecepta*) e estabeleceu que as matérias a tratar obedecem a cinco fases de elaboração: *inventio*, *dispositio*, *elocutio*, *memoria* e *pronuntiatio*, sem nunca perder de vista o propósito final: convencer o recetor.

<sup>22</sup> Cfr. a definição de Silva (1959).

com Junker [(1976) citado em Heinemann / Viehweger (1991:21)], apesar de se ter debruçado principalmente sobre a palavra simples, grupos de palavras ou frases, a Retórica clássica não pode deixar de ser considerada antecedente da Linguística de Texto, uma vez que tendencialmente se orientou para a totalidade de um texto (*Textganzheit*). O mesmo se poderá dizer da Estilística, que tendo-se afirmado como disciplina autónoma no século XIX, tem raízes claras na Retórica e é também precursora da Linguística de Texto, na medida em que também ela sublinha o princípio da seleção dos recursos linguísticos, em função de um determinado fim e se centra sobretudo no efeito do discurso.

Pese embora a proximidade inegável entre estas disciplinas e a Linguística de Texto, durante muitos anos não foi, de facto, o texto o principal alvo das atenções da Linguística. Foi sobre a frase que durante muito tempo incidiram os estudos de carácter linguístico, à semelhança do que acontecera com a gramática tradicional, com o Estruturalismo e a Gramática Gerativa Transformacional também. Tudo o que fosse além da frase, recaía no domínio da Estilística. Através da sua *discourse analysis*, Harris (1952) aproximou-se de forma decisiva daquilo que viria a ser a Linguística de Texto, ao alargar os métodos estruturais do distribucionalismo americano da fonologia, da morfologia e da sintaxe ao chamado plano textual.

Só nos anos sessenta do século passado é que se começou a defender de forma programática que o texto é, à semelhança do que afirmam por exemplo Hartmann (1971:10) e Isenberg (1977:144), a unidade fundamental, o signo linguístico original e primário e que o Homem escreve e fala por meio de textos<sup>23</sup> (a unidade em torno da qual se organiza a comunicação linguística). Esta perspetiva está associada a uma mudança de paradigma – a chamada viragem pragmática, que permitiu ultrapassar a Linguística quase exclusivamente virada para a língua enquanto sistema (de Saussure a Chomsky), para se chegar a uma Linguística marcadamente funcional e comunicativa.

---

<sup>23</sup> «Auf einer dritten Reflexionsstufe ist also höchste sprachliche Einheit der Text zu suchen. Der Mensch redet und schreibt in Texten, oder zumindest intendiert er es: sie sind die primären sprachlichen Zeichen, in denen er sich ausdrückt» (Dressler, 1973:12) – Tradução: «Num terceiro nível de reflexão, deve pois, procurar-se o texto como a mais elevada unidade linguística. O Homem fala e escreve em textos, ou pelo menos é essa a sua intenção: eles são os sinais linguísticos primários, através dos quais se exprime» [Tradução nossa].

A Teoria dos Atos de Fala<sup>24</sup>, que surgiu ainda no primado da frase, contribuiu de forma decisiva para forçar esta viragem, tendo sido vários os autores que se empenharam na sua aplicação ao plano textual<sup>25</sup>. À luz desta teoria, mais do que uma sequência de frases com uma ligação gramatical, um texto é uma ação linguística intencional complexa, através da qual aquele que fala / escreve estabelece uma relação comunicativa com aquele que ouve / lê. A noção chomskiana de competência linguística cede o lugar à noção de competência comunicativa<sup>26</sup>, enquanto capacidade dos indivíduos de comunicarem entre si de acordo com situações variáveis de natureza normativa, social, psíquica, etc. Um texto é simultaneamente texto-em-função (Schmidt, 1973: 145) e texto-em-situação (Weinrich, 1976: 16), logo texto-em-situação-com-função.

Na sua obra *Einführung in die Textlinguistik*, de Beaugrande e Dressler (1981) estabelecem sete critérios para a definição de um texto: coesão (1) e coerência (2), dois termos centrados no próprio texto, e ainda intencionalidade (3), aceitabilidade (4), informatividade (5), situacionalidade (6) e, por último, intertextualidade (7), conceitos estes já mais manifestamente ligados à comunicação tanto do ponto de vista do emissor ou produtor como do recetor de texto.

Se pegarmos nos dois primeiros conceitos, o de coesão e o de coerência, e acompanharmos a sua evolução, verificamos que ela é emblemática da evolução da própria Linguística de Texto, ao longo dos tempos mais recentes. Estes são dois conceitos que desde sempre estiveram ligados à definição de textualidade. Inicialmente foram apresentados como equivalentes (Dressler, 1973); depois, Halliday /Hasan (1976) utilizaram unicamente o termo coesão, que, no seu entender, abrangia fenómenos de identidade referencial, como a substituição, etc. Mais tarde, Vater (1992) foi um dos autores que contribuíram para a separação dos dois conceitos, associando cada um deles a um plano diferente da análise textual. Baseando-se na obra de de Beaugrande e Dressler (1981), propõe o conceito de coesão para caracterizar as relações gramaticais e o de coerência para caracterizar as relações que se estabelecem com a dimensão cognitiva, que transcendem o puramente linguístico, sublinhando que a coerência é

---

<sup>24</sup> Cfr. Austin (1965) e Searle (1969).

<sup>25</sup> Refira-se, a título ilustrativo, Schmidt (1973) e van Dijk (1977).

<sup>26</sup> Sobre esta noção, cfr. Hymes (1971:269 e segs.).

dominante relativamente à coesão: a coesão, por si só, não constitui critério de textualidade e serve de indicador de possíveis relações de coerência.

O reconhecimento da necessidade de incluir a dimensão cognitiva no domínio da análise textual, muitas vezes apelidado de “viragem cognitiva”, tornou necessário o desenvolvimento de conceitos e metodologias que permitissem o tratamento deste domínio translinguístico, o que, em parte, foi levado a cabo pela psicologia cognitiva.<sup>27</sup> Abriu-se, assim, caminho a que a coerência e a coesão, mas sobretudo a primeira, se definissem em relação aos processos cognitivos da produção e da receção textual:

«Coherence is not a property inherent of a written or spoken text. [...] Coherence is a property of what emerges during speech production and comprehension.» [Gernsbacher / Givón (1995) citados em Rickheit/Schade (2000:279)]

Além desta visão mais radical, existe também outra que, não deixando de reconhecer a importância da estrutura linguística do texto para a definição da coerência, coloca a tónica no esforço/no trabalho de (re)-construção pelos agentes da comunicação, i.e., o produtor e o recetor do texto. A compreensão deixa, assim, de ser vista como mera descodificação de uma estrutura linguística, para passar a ser considerada como um processo de “recriação ativa” (Adamzik, 2004:95)<sup>28</sup>.

Essa tarefa de recriação, inerente à compreensão do texto, tem vindo a ser descrita e explicada sob diferentes perspetivas, quer no âmbito das ciências cognitivas, quer, mais especificamente, pela psicologia da instrução.<sup>29</sup>

### **1.2.2. O modelo de compreensibilidade de “*Karlsruhe*”**

Göpferich (2001, 2009), faz uma apreciação crítica destas abordagens, baseando-se nalgumas das propostas de modelos de compreensibilidade apresentadas por um grupo de psicólogos de Hamburgo [Langer /Schulz von Thun und Tausch, 1993,

---

<sup>27</sup> Sobre esta material, e a título ilustrativo, cfr. Strohner (2000).

<sup>28</sup> Para um desenvolvimento destas ideias, bem como da noção de intertextualidade, cfr. Janich (2008:180 e segs.).

<sup>29</sup> Para um resumo dos resultados destes trabalhos, cfr., por exemplo, Göpferich (2008).

citado em Göpferich (1995)] e por Groeben (1982), e propõe um novo modelo de avaliação da compreensibilidade, que justifica com o facto de a compreensibilidade não ser uma grandeza absoluta e ter de ser vista em relação a uma série de fatores extratextuais. No entender desta autora, é essencial enquadrar a avaliação da compreensibilidade e é nesse sentido que afirma que a qualidade de um texto, e automaticamente a sua compreensibilidade como um dos fatores que determinam a qualidade, não pode ser devidamente apreciada sem atender à função comunicativa desse texto. Para definir a função comunicativa de um texto, é essencial considerar a sua finalidade, os seus destinatários e o seu emissor. Além destes fatores, Göpferich identifica outros, a que chama diretrizes da produção textual, a saber o modelo mental de denotação dos objetos e factos tratados no texto (*mentales Denotatsmodell*), o modelo mental convencional do género textual a ser escolhido (*mentales Konventionsmodell*)<sup>30</sup>, o meio através do qual a informação é veiculada e, no caso de existirem, diretrizes de carácter jurídico ou redaccional, como os guias de estilo. Todos estes fatores variam em virtude da função comunicativa do texto: recorrendo a um exemplo da mecânica automóvel, a autora ilustra o facto de um mesmo modelo mental de denotação de uma embraiagem poder variar quanto ao seu grau de complexidade, conforme o tipo de destinatário a que se dirige o texto: leigos ou especialistas.

Além destes fatores e a eles associadas, Göpferich identifica ainda seis dimensões de compreensibilidade (acrescentando assim mais duas aos modelos em que se inspirou): a concisão (1), a correção (2), a motivação (3), a estrutura (4), a simplicidade (5) e a perceptibilidade (6).

Quanto à primeira, um texto possui o grau necessário de concisão, se o modelo mental de denotação tiver sido reduzido ao mínimo de informação necessário ou relevante para que o texto cumpra a sua função comunicativa. Os requisitos inerentes a esta dimensão são violados, sempre que no texto existirem, por exemplo, tautologia, redundância, etc. No que respeita à segunda, a correção, esta dimensão perpassa vários domínios: pode haver incorreção na antecipação que o produtor textual faz dos conhecimentos prévios dos destinatários, pode haver um modelo mental de denotação

---

<sup>30</sup> Estes modelos não estão necessariamente codificados, mas são padrões de uso da língua e da composição textual, que são interiorizados pelos falantes competentes; no que diz respeito à receção textual, a familiaridade com estes modelos facilita a compreensão do texto, funcionando como *advance organizers*, que controlam as expectativas do leitor em relação àquilo que o texto tem para lhe dar e à forma como essa informação será verbalizada.

desadequado e pode existir também incorreção na escolha das formas linguísticas. Quanto à terceira dimensão, a motivação que se pretende avaliar, não é a que o recetor traz para a leitura, mas sim a motivação acrescentada a essa pelo texto, aquela que o texto desperta, e que apesar de ser fortemente dependente do contexto cultural, pode, por exemplo, ser reforçada pelo recurso a exemplos ilustrativos, etc.<sup>31</sup>. A quarta dimensão, a da estrutura, diz respeito, acima de tudo, ao conteúdo<sup>32</sup> e manifesta-se, por exemplo, no encadeamento das ações mais complexas, que deve ser adaptado aos conhecimentos do destinatário do texto. Importantes, segundo Göpferich, são, neste contexto, por exemplo, as indicações que permitem ao leitor verificar os resultados das suas ações, para que possa comparar os resultados descritos pelo texto com aqueles que ele próprio vai obtendo. Além disso, são importantes também os *advance organizers*<sup>33</sup>, que orientam as expectativas do leitor e lhe facilitam o trabalho de estruturação da informação assimilada. Neste contexto são fundamentais as noções de perspectiva funcional da frase e de encadeamento lógico das frases. Göpferich dá alguns exemplos: os elementos informativos, sobretudo as instruções, devem ser dadas pela ordem pela qual o recetor precisa de as executar, o que leva a autora a aconselhar, por exemplo, que a oração condicional preceda a oração principal. A quinta dimensão, a da simplicidade, relaciona-se apenas com a verbalização, e dela fazem parte a simplicidade lexical, a simplicidade gramatical, etc. e é neste contexto que a autora recomenda a utilização de um estilo verbal e não nominal, da voz ativa em vez da passiva e das frases afirmativas em vez das negativas. Por último, identifica a dimensão da perçetibilidade, que diz respeito à perção do texto em termos sensoriais, à sua legibilidade. Voltaremos a alguns destes aspetos aquando da análise dos textos do *corpus* (Cfr. Cap. 5).

---

<sup>31</sup> No caso dos manuais de instruções, pode acontecer que seja necessário despertar o interesse do leitor para a leitura do manual, sobretudo nos casos em que o produto pode ser facilmente utilizado sem a consulta do manual, mas em que o manual contém indicações relativas à segurança, que se não forem respeitadas podem representar um risco para o utilizador. Ao nível das escolhas linguísticas, a motivação pode ser criada, por exemplo, pelo recurso a formas mais diretas (imperativo e conjuntivo) e não tão impessoais.

<sup>32</sup> Esta dimensão pode, no entanto, dizer também respeito à estrutura, que é criada pelos elementos metacomunicativos, que anunciam, por exemplo, o conteúdo do capítulo que se segue.

<sup>33</sup> Destes fazem parte também as convenções culturalmente condicionadas e que desempenham um papel fundamental na criação de expectativas de leitura.

### 1.2.3 Classificação dos Textos de Especialidade (Gêneros e Tipos)

Se admitirmos, como Bernárdez [(1995) citado em Coutinho (2006)], que os «textos funcionam como sistemas complexos, dotados de dinamismo e abertura, formados por diferentes subsistemas interativos, que variam com o tempo e cuja dinâmica interna se altera pela influência recebida do exterior» e que estas características – complexidade, dinamismo e abertura – são válidas para o ato de comunicação, para a produção e receção textuais (enquanto dimensões constitutivas da comunicação) bem como para o próprio texto», será mais fácil entender que qualquer trabalho no âmbito da Linguística de Texto pressuponha o enquadramento dos textos analisados numa tipologia textual adequada. O exercício de classificação dos textos traz benefícios incontornáveis, servindo de orientação a toda e qualquer análise textual. A identificação, quer do tipo, quer do género a que pertence um dado texto, facilita, em larga medida, a sua compreensão e permite, de certa forma, regulamentar as múltiplas possibilidades de interação entre os diversos fatores que estão em causa. No momento da produção, a identificação e escolha do tipo de texto reveste-se de uma função estruturante e organizadora. À semelhança do que acontece de forma mais visível e comumente aceite em relação aos textos literários, os géneros funcionam como modelos de escrita para o emissor e enquadram-se no horizonte de expectativas do recetor.

Sager (1997:30)<sup>34</sup>, por exemplo, afirma que a forma mais visível de exprimir uma intenção é através da escolha de tipos de texto convencionados.

Trosborg (1997: 17) - na mesma linha de Reiß (1976), que faz depender o método de tradução selecionado do tipo de texto a traduzir – enumera, por sua vez, aqueles para quem considera que esta tipologização pode ser de maior utilidade<sup>35</sup>:

« [...] genre knowledge, knowledge of form-function relations of communicative functions and text types are important not only to scholars and researchers in the fields of communication, rhetoric, and sociology of science, to

---

<sup>34</sup> «The most visible means of expressing intention is through the choice of conventional text types. Text types have evolved as patterns of messages for specific communicative situations».

<sup>35</sup> Embora mais tarde dediquemos um capítulo à tradução, julgamos que esta referência tem aqui também a sua razão de ser, na medida em que o tradutor é também um produtor de textos.

linguists who teach and conduct research in ESP and LSP, but also to practitioners who compose or translate in the disciplines.»

Não é contudo realista aspirar a apresentar uma tipologia que cubra de modo sistemático e satisfatório toda a espécie de textos - falados, escritos, literários e não literários - impondo-se assim, naturalmente, várias escolhas para reduzir o espectro de textos. No contexto do presente trabalho, parece-nos razoável a exclusão dos textos de caráter literário da classificação / tipologização que adotámos.

As propostas de classificação de géneros textuais que têm vindo a ser apresentadas ao longo dos últimos anos refletem, felizmente, a evolução da noção de texto e, afastando-se progressivamente das características intratextuais, dão cada vez maior importância aos critérios de análise baseados nos aspetos extratextuais. Se, como vimos, um texto não pode hoje deixar de ser entendido como texto-em-situação-com-função, então devemos aceitar que é a dimensão comunicativo-pragmática que determina as características linguísticas e devemos partir dos elementos extratextuais para determinar numa segunda fase quais os recursos linguísticos que estão ao serviço dessas características extratextuais. Não deixa de ser importante lembrar, também, neste contexto, que o número de fatores comunicativo-pragmáticos relevantes para um texto é, por norma, bem menor do que o dos seus traços de caráter formal e linguístico. Não se pode naturalmente também acreditar que os critérios extratextuais são, por si sós, suficientes para a classificação de um texto.

Do ponto de vista metodológico, distinguem-se neste âmbito várias abordagens, nomeadamente, as que se podem considerar mais teórico-dedutivas e que fazem derivar os géneros textuais de um modelo comunicativo mais abrangente e as de caráter mais empírico-indutivo, que extraem os critérios de análise relevantes dos próprios textos concretos.

Göpferich (1995) demarca-se de ambas as perspetivas, na medida em que preconiza uma abordagem que concilia levantamento empírico e desenvolvimento de teoria.

Em relação aos textos não literários, objeto da nossa classificação, são vários os requisitos impostos a qualquer tipologia, nomeadamente que defina um âmbito de aplicação e apresente um número relativamente reduzido de tipos de texto. Quanto maior for o número de tipos de texto definido por uma tipologia, tanto menor será o grau de abstração face aos textos individuais (um tipo de texto representa sempre o

resultado de uma abstração das características dos vários exemplares de textos) e tanto mais se afastará a atenção do que é comum a vários textos para se concentrar naquilo que eles têm de diferente.

Göpferich (1995:119 e segs.) considera que mesmo depois da separação entre textos literários e não-literários, o conjunto destes últimos é ainda demasiado heterogéneo do ponto de vista da sua função comunicativo-pragmática, pelo que aconselha a sua divisão em várias categorias, propondo como categoria o seu domínio de especialidade. Assim, apresenta uma proposta de tipologia de textos da Ciência e da Técnica que nos parece equilibrada e compatível com os nossos objetivos. Ao contrário do que acontece com a maioria dos autores, nomeadamente Adam (1992), que defende que a análise tipológica se deve processar a um nível menos elevado, através da identificação, delimitação e caracterização das sequências textuais<sup>36</sup>, a autora deixa claro que a sua tipologia se aplica apenas àquilo que considera serem, textos globais, *Globaltexte*<sup>37</sup> e partindo da divisão dos textos em quatro tipos, proposta por Reiß / Vermeer (1984)<sup>38</sup>, opta por abranger apenas os textos de tipo informativo, que resultam da vontade do emissor de transmitir um determinado conteúdo, estando assim associados à função representativa de Bühler (1965).

Para Göpferich, esta tipologia é a mais razoável também do ponto de vista da tradução e a autora justifica a sua posição alegando que os redatores e os tradutores se deveriam concentrar num único domínio de especialidade. Se assim for, o espectro de géneros textuais abrangido pela tipologia corresponde àquele com que os membros de um determinado grupo profissional se veem confrontados. Esta argumentação talvez seja válida para a realidade alemã, mas no que toca ao mercado português, com uma

---

<sup>36</sup> Em nosso entender, uma classificação desse tipo não deveria chamar-se tipologia textual e teria então de ser uma tipologia de sequências textuais.

<sup>37</sup> Este conceito remete para a análise da macroestrutura textual, no âmbito da qual se pode proceder à divisão de um texto em textos-parte, termo cunhado por Güllich /Raible (1975), com uma determinada função no quadro do texto-todo. A análise destes textos-parte assenta em determinadas regras; assim, as partes do texto que possuem um correspondente/equivalente extratextual (*Analogon*) são hierarquicamente superiores. O texto global – “texto-parte de grau zero”, na terminologia de Güllich/Raible - é aquele que tem a função comunicativa mais elevada da hierarquia.

<sup>38</sup> Göpferich não contempla na sua classificação os restantes três tipos, ou seja, o tipo expressivo, quando a tónica é colocada na organização estética do conteúdo, associado à função expressiva, o operativo, que surge sempre que um autor pretende fazer uso da sua capacidade de persuasão, ligado à função apelativa e, por último, o multimedial, quando se recorre a representações gráficas, musicais, etc.

dimensão tão mais reduzida, não nos parece possível admitir que um tradutor seja capaz de sobreviver, caso se especialize apenas num domínio e traduza apenas textos oriundos desse mesmo domínio.

Antes de apresentar a sua classificação, Göpferich passa em revista as propostas de Isenberg (1983) e Gvenzadse (1983) quanto aos requisitos impostos a uma tipologia, apresentando, de seguida, uma seleção daqueles que lhe parecem mais adequados; dedica-se depois à avaliação das propostas de classificação mais importantes<sup>39</sup>, para por último apresentar o seu próprio modelo. Em relação aos requisitos, conclui o seguinte: uma tipologia textual adequada deverá:

- (1) - ter um domínio de aplicação definido com precisão, cobrindo de forma exaustiva todo o espectro textual, sendo que esse domínio, pelo menos numa primeira fase, deve ser limitado aos textos literários ou – como é o nosso caso – aos textos não literários (*Gebrauchstexte*),
- (2) - possuir uma estrutura hierárquica bem definida,
- (3) - apresentar a função comunicativa dos textos como critério de diferenciação no seu nível superior (*Typologisierungsbasis*),
- (4) - possuir um critério de diferenciação comunicativo-pragmático unitário para cada um dos níveis seguintes,
- (5) - ter um conjunto de tipos de texto razoável no seu nível superior, que não possam ser reagrupados de novo a um outro nível,
- (6) - apresentar uma especificação dos tipos de texto com base em traços formais e linguísticos,
- (7) - possuir uma definição das unidades a tipificar (*Anwendungsprinzipien*), i.e. a sua delimitação e a aplicação dos critérios de diferenciação.

No caso da categorização segundo a função textual ou comunicativa, distingue-se geralmente entre unidades de carácter mais geral, como o tipo, a espécie e a classe de textos<sup>40</sup> e a unidade mais específica que é o género textual. A divisão hierárquica segundo a função comunicativa tem, do ponto de vista analítico, a vantagem de permitir que se realizem descrições contrastivas, uma vez que existem estruturas linguísticas que

---

<sup>39</sup> Neste contexto, destaca-se a tipologia de textos de especialidade apresentada por Gläser (1990) que é, em grande parte, semelhante à de Göpferich.

<sup>40</sup> Para uma definição destes conceitos, cfr., Göpferich (1995:58).

surtem com funções equiparáveis/comparáveis em conjuntos mais abrangentes (classes ou tipos de texto). Assim e em relação a um texto de carácter mais instrutivo, por exemplo, poder-se-á averiguar como é que as respetivas instruções se concretizam do ponto de vista dos recursos linguísticos e por que razão é que determinados géneros textuais selecionam apenas um conjunto muito específico a partir da totalidade dos recursos linguísticos disponíveis.

Os modelos de classificação que têm como critério fundamental a função textual baseiam-se, por exemplo, no modelo de Bühler (1965), ou ainda na Teoria dos Atos de Fala de Searle (1969)<sup>41</sup>. A função comunicativa é um critério amplamente utilizado, também pelo facto de todos os outros fatores do modelo de comunicação, incluindo a conceção linguística e gráfica, serem por ela determinados.

De entre as tipologias apresentadas, vale a pena destacar a de Werlich (1975, 1983) – certamente uma das que gozou de maior eco. O critério de diferenciação para a obtenção dos cinco tipos de texto é aquilo a que chama o *contextual focus*, um núcleo conceptual ligado aos processos cognitivos; este núcleo é composto pelos fatores situacionais para os quais a atenção do leitor é atraída de forma convencional: já os tipos de texto são os que se seguem: a) o tipo descritivo, ligado à perceção no espaço, b) o tipo narrativo, ligado à perceção no tempo, c) o tipo expositivo, análise e síntese de representações conceptuais, d) o tipo argumentativo, juízos de valor e tomada de posições e, por último, e) o tipo instrutivo, ligado à previsão de comportamentos.

Werlich faz aplicar a sua classificação às sequências textuais, pelo que um mesmo texto pode ser composto por sequências de vários tipos diferentes, violando assim o princípio da monotipificação, segundo o qual um texto só poderá ser classificado como pertencendo a um único tipo. Um dos casos em que se pode dar essa coexistência de atos de tipo diferente é precisamente nos manuais de instruções, objeto do presente estudo.

Brinker (1988), por sua vez, adota a função textual no topo dos critérios de diferenciação que propõe no seu modelo. E como critério para a delimitação da função textual, o autor escolhe “o tipo de contacto, que se manifesta entre emissor e recetor. Distingue cinco funções textuais que se relacionam naturalmente com os atos de fala: a função de informação, a função de apelo, a de obrigação, a de contacto e a de

---

<sup>41</sup> Este é o caso das abordagens dedutivas, que recorrem mais facilmente a um inventário finito, como é o dos atos de fala.

declaração. A função informativa sobrepõe-se às outras funções. Mais uma vez, no que respeita aos manuais de instruções à luz desta proposta, eles pertencem aos textos informativos, uma vez que o destinatário não é obrigado a fazer qualquer coisa, mas se limita a receber informações sobre como proceder para “agir” sobre um determinado objeto”. Brinker considera que a função apelativa nos manuais de instruções é de caráter distinto, sendo explicitada por uma relação de “se..., então...”; dado que este autor não define a unidade a tipificar, no caso dessa unidade ser o texto global, então os manuais teriam de surgir em dois grupos diferentes o que mais uma vez viola o princípio da monotipificação.

Göpferich, como já foi dito, restringe a aplicação do seu modelo aos textos escritos, informativos, do domínio da Ciência e da Técnica. Num primeiro grau, identifica quatro tipos de texto, em virtude da sua função comunicativa: os textos jurídico-normativos, os textos de atualização orientados para o progresso, os textos didático-instrutivos e os textos de compilação do saber. Num segundo nível, em função do critério de classificação teoria/prática, distingue os textos didático-instrutivos em textos unidirecionais de transmissão de saber teórico e textos bidirecionais orientados para a interação Homem / máquina.<sup>42</sup> Num terceiro nível, e segundo o critério do tipo de apresentação (visual e linguístico-estilística) da informação, subdivide os textos de atualização em textos orientados para os factos, em que sobressai o caráter puramente informativo, ou textos adaptados “preparados” para publicação, através da escolha do tipo de letra, do tipo de papel, etc.; ainda neste nível, divide os textos de transmissão de saber teórico em textos que despertam interesse e textos organizados de forma mnemotécnica; já os textos de compilação do saber surgem neste nível divididos em textos de tipo enciclopédico e textos fragmentados em frases. Nos dois níveis inferiores surgem os diferentes géneros textuais: em primeiro lugar os chamados géneros primários (*Primärtextsorten*), que a autora caracteriza como sendo os que têm uma relação direta com o “mundo real”, e depois, num nível inferior ainda os géneros

---

<sup>42</sup> A classificação de bidirecional deve-se ao facto de se tratar aqui de textos em que não é o conhecimento teórico sobre um determinado objeto que se destaca, mas sim as informações de que o leitor necessita para poder tirar o máximo partido desse mesmo objeto. Sublinha-se, neste contexto a interação entre o leitor/utilizador e o objeto, que o leitor geralmente tem diante de si, aquando da receção do texto. A atenção do leitor não pode assim centrar-se única e exclusivamente no texto mas terá de se voltar também para o objeto, o que torna o fluxo de informação bidirecional; a “reação” do objeto permite ao leitor verificar se compreendeu corretamente o texto.

secundários (*Sekundärtextsorten*), que decorrem da seleção, da compressão, do comentário ou da avaliação de informação consubstanciada num género primário. Estes géneros textuais podem ocorrer de forma autónoma ou então estar inseridos na macroestrutura de um outro texto.

## **2. O manual de instruções**

### **2.1. O manual de instruções à luz desta classificação textual**

Os manuais de instruções poder-se-ão enquadrar no conjunto dos textos didático-instrutivos, e dentro desta categoria serão “textos bidirecionais orientados para a interação Homem / máquina”.

Embora esta seja uma designação talvez demasiado longa, julgamos que é mais incisiva do que aquelas que muitas vezes com ela concorrem, ou seja, texto instrucional, texto diretivo ou texto injuntivo-instrucional.

Segundo a “Terminologia Linguística para os Ensinos Básico e Secundário”, os textos objeto do presente trabalho enquadram-se na seguinte definição:

«Os textos que atualizam o protótipo textual injuntivo-instrucional têm subjacente o objetivo de controlar o comportamento do(s) seu(s) destinatário(s). Trata-se de textos que incitam à ação, impõem regras comportamentais ou que, simplesmente, fornecem instruções sobre as etapas e os procedimentos que deverão ser seguidos de modo a alcançar um determinado objetivo. Estes textos estão sempre orientados para um comportamento futuro do destinatário».

À definição segue-se o exemplo:

«Este protótipo textual é atualizado numa grande diversidade de textos, desde enunciados simples como "Proibido fumar" até às regras de utilização de um software extremamente complexo, incluindo, por exemplo: receitas de culinária, instruções de montagem».

Na mesma linha também o “Dicionário Terminológico para Consulta em linha” distingue, enumerando critérios intratextuais, os textos conversacionais, os narrativos, os descritivos, os expositivos, os argumentativos, os preditivos, os literários e os:

« [...] textos instrucionais ou diretivos, que têm como função ensinar ou indicar como fazer algo, enumerando e caracterizando as sucessivas operações, tendo como estrutura verbal dominante o imperativo».

Afirma-se ainda neste documento que cada tipo de texto se pode configurar de modo prototípico, no sentido do termo *protótipo* na linguística cognitiva – isto é, o exemplar mais característico, o modelo idealizado de uma categoria –, ou pode apresentar uma prototipicidade mais atenuada ou difusa, sobretudo através da sua combinação com outros tipos.

Por último, na “Revisão da Terminologia Linguística para os Ensinos Básico e Secundário” (setembro de 2007), a classificação adotada é a de Werlich (1975, 1983), sendo que lhe é apontada uma falha - a ausência de classificação dos textos literários, em particular textos poéticos e líricos – falha essa que é colmatada pelo recurso à tipologia formulada por Adam (1992), que acrescenta aos cinco tipos de Werlich os textos conversacionais, os textos preditivos e os textos retóricos, que abarcam textos tão díspares como «os poemas, os textos literários em geral, os textos publicitários, etc.».

Por tudo o exposto nos pontos relativos às exigências subjacentes à elaboração de uma tipologia textual, parecem-nos estas classificações enfermas de alguma falta de rigor. Além disso, julgamos importante também justificar a opção pela designação texto instrutivo (para evitar a formulação mais longa relativa à interação Homem-Máquina) em detrimento de texto intrucional. Segundo o *Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa*, “instrucional” é tudo o que diz respeito a ensino, sendo “instrutivo” aquilo que instrui, pelo que nos parece que - embora tenhamos consciência de que ambos os termos se podem usar como sinónimos – é mais correta a designação instrutivo para textos que, de facto, servem para instruir.

## **2.2 O manual de instruções: objeto de estudo de várias disciplinas**

Sendo o manual de instruções, de certa forma, um ponto de interseção entre Homem e Técnica, é natural que desperte as atenções de variados quadrantes do saber e que seja grande a variedade de perspetivas que se podem assumir para o analisar.

O marketing é uma das disciplinas às quais recentemente mais se tem associado o manual de instruções. Em nosso entender, não se justifica que, tendo em conta o objetivo do trabalho, nos detenhamos numa análise aprofundada das origens e dos contornos da definição de marketing. Parece-nos contudo importante abordar aqui algumas noções de carácter mais geral e que melhor permitem entender qual o papel que o manual de instruções pode desempenhar no âmbito desta disciplina. Numa perspetiva mais clássica, o chamado *marketing mix*, é o conjunto de variáveis controláveis sobre as quais uma empresa deve atuar para, contornando as dificuldades criadas pelas variáveis não controláveis, atingir os seus objetivos. Essas variáveis controláveis foram identificadas nos anos sessenta do século passado por McCarthy (1960) como os “4Ps”, ou seja: *product*, *price*, *placement* e *promotion*. Quanto ao produto e à política de produto de uma empresa, eles constituem naturalmente a base de todo o marketing, uma vez que se trata da oferta concreta que é lançada no mercado. A proposta de um preço competitivo representa um segundo passo, devendo respeitar-se fatores como as características do mercado (por exemplo, se há ou não um monopólio), as possibilidades de crédito, de desconto, etc. Relativamente à distribuição, distinguem-se entre outros elementos o tipo de venda (direta, por catálogo, através de sucursais, por *franchising*, etc.), a logística, a cobertura do mercado e os meios de transporte do produto. Por último, é necessário comunicar ao mercado aquilo que se tem para vender; se ninguém conhecer um determinado produto, mesmo sendo, de boa qualidade, a bom preço e de entrega rápida, ele ficará por vender. A comunicação/promoção é, sem dúvida, uma componente indispensável de qualquer tipo de marketing, seja ele mais estratégico ou mais operacional.

É legítimo interrogarmo-nos sobre qual o papel da documentação técnica em geral e do manual de instruções em particular, no meio deste esquema. De facto, este é um tema ainda pouco referido nas principais publicações sobre esta matéria. E isto apesar de a documentação técnica se enquadrar num domínio que goza de cada vez maior protagonismo: a relação com o cliente e a orientação para o cliente. Se é certo que até há algum tempo o marketing se concentrava sobretudo no momento da venda, a verdade é que hoje em dia, as empresas estão plenamente conscientes de que o importante é o cliente: interessa obter a sua confiança e fidelizá-lo. Os produtos dos diferentes fabricantes estão a tornar-se cada vez mais parecidos e é cada vez mais difícil para o cliente comum aperceber-se das pequenas diferenças, facto que lhe dificulta a escolha. Uma forma de as empresas tentarem ultrapassar este problema é precisamente

através da orientação para o cliente. Clientes satisfeitos não reclamam, compram mais do que um exemplar do mesmo produto, compram acessórios, outros produtos e, muitas vezes, recomendam o produto a familiares e amigos – justifica-se assim plenamente a inclusão da documentação técnica no *marketing mix*. Embora transversal aos quatro parâmetros, será certamente e como já foi dito, sobretudo nas dimensões relativas à política de produto e à política de comunicação que se concentrará a influência do manual de instruções. Para começar, no que diz respeito à política do produto, e como adiante se verá, a própria legislação nacional e internacional estipula que o manual de instruções é parte integrante do produto. Mas, além disso, o manual permite ao cliente explorar o produto em todas as suas dimensões e aproveitar todos os benefícios que ele lhe pode trazer. Quanto à política de comunicação e àquilo a que alguns autores chamam o *mix* da comunicação, a função do manual estende-se pelas diferentes fases da compra, de que já falámos, e Mertens (1997), por exemplo, refere três adjetivos para descrever o tipo de comunicação que o manual permite estabelecer com os clientes: intensiva, direta e imediata. Intensiva, porque se debruça sobre a interação entre o cliente e o produto, direta, porque transmite ao cliente toda a informação necessária para que possa tirar o máximo proveito do produto e imediata, não só pela proximidade entre manual e cliente, entre os quais nada se interpõe, mas também pela durabilidade da “relação” que entre eles se cria.

Cabe às empresas e aos redatores técnicos e tradutores saber, com conhecimento de causa, colocar ao seu serviço os resultados obtidos por trabalhos de investigação neste domínio do marketing. Como podem transmitir confiança ao cliente que, pela primeira vez depois da compra, se encontra sozinho diante do produto novo e começa a ter dúvidas sobre a sua escolha? Como podem aproveitar a “boleia” do manual para fazer publicidade aos produtos da empresa e melhorar a sua imagem? Como podem garantir que o manual não vai ficar esquecido no fundo de uma gaveta e vai ser utilizado ao longo de toda a vida útil do produto? As respostas a estas perguntas refletirão certamente decisões estratégicas que irão naturalmente condicionar algumas opções no plano linguístico, mas não podemos deter-nos, aqui, dado que não é esse o nosso objetivo, na apresentação de soluções para problemas concretos e pontuais. Limitar-nos-emos a chamar a atenção para a existência dessa possibilidade de “manipular” um manual de instruções mais num ou noutra sentido através, por exemplo, da inclusão de sugestões de receitas, no caso dos eletrodomésticos de cozinha, através do recurso a um maior número de adjetivos com conotações positivas, etc.

Para além deste domínio, no qual se verifica que existe, realmente, um grande potencial de aproveitamento do manual de instruções, há uma série de outros estudos, cujos resultados se podem revelar interessantes para a elaboração de manuais. Schwender (1999), por exemplo, apresenta resultados de estudos levados a cabo no âmbito da psicologia evolutiva, que dão conta de certas dificuldades na transmissão de conhecimento técnico e também de algumas tendências decorrentes de especificidades dos modelos mentais masculino e feminino, que condicionam a forma como homens e mulheres apreendem aquilo que leem: aparentemente as mulheres destacam-se devido às suas capacidades verbais, à sua memória e à sua capacidade de assimilação e os homens são mais fortes a resolver questões lógico-matemáticas, têm uma melhor perceção abstrata do espaço e desempenham melhor tarefas que exijam coordenação espacio-temporal de movimentos. Não querendo correr o risco de generalizar, parece-nos contudo que deste tipo de trabalho poderão sair recomendações interessantes para a elaboração dos manuais concretos, em relação aos quais se sabe à partida que o público-alvo será predominantemente masculino ou feminino.

Trabalhos sobre as especificidades de um público-alvo mais idoso (Norbey, 2009) ou sobre a evolução do manual de instruções ao longo dos tempos (Nickl, 2001), desde os primeiros hieróglifos de carácter instrutivo até aos manuais dos nossos dias - bem mais curtos e compactos do que aqueles que circulavam nos inícios da industrialização - podem contribuir para, de forma mais ou menos direta, melhorar a qualidade dos manuais de instruções e para permitir aos redatores técnicos adaptar aquilo que escrevem a cada situação concreta.

### **2.3. Enquadramento legal (na Europa e em Portugal)**

Reconhecida a importância do manual de instruções enquanto instrumento de marketing, parece-nos que se justifica a apresentação do enquadramento jurídico do manual de instruções em Portugal/legislação relativa ao manual de instruções, uma vez que a legislação tem implicações concretas na redação deste género de textos.

É fundamental separar as disposições de carácter vinculativo daquelas que não têm obrigatoriamente de ser cumpridas. Tanto a nível nacional como internacional existem organismos oficiais que emitem disposições, como é o caso das normas técnicas, com o principal objetivo de proteger os direitos do consumidor. Embora não tenham, na maioria dos casos, valor legal, dado que não existe a obrigação jurídica de as

aplicar, a influência desta normas, na prática, é muito grande, uma vez que, por razões de concorrência, as empresas preferem oferecer produtos que cumpram as normas, para demonstrar a sua competitividade e qualidade e, também, para que haja uma maior compatibilidade entre produtos de diferentes fabricantes.

A norma internacional IEC 82079-1:2012, «Preparing instructions – Structuring, content and presentation», que acaba de ser publicada, tem por objetivo «fornecer uma compilação dos requisitos e regras metodológicas que devem ser seguidas na elaboração de instruções para os utilizadores de produtos» e substitui a norma IEC EN 62079:2001. Importa registar que apesar de conhecermos na íntegra o conteúdo da norma de 2001, a que tivemos acesso durante a preparação deste trabalho, não nos foi possível, dado o carácter muito recente da publicação (agosto de 2012), ter pleno acesso ao texto da nova norma. Contudo, e pela comparação dos índices<sup>43</sup>, podemos concluir que, na sua essência, o conteúdo é semelhante. Depois de alguns pontos consagrados a questões de carácter mais geral, como por exemplo a importância do manual para a redução de riscos, a necessidade da identificação de grupos-alvo específicos, etc., esta norma possui também um ponto inteiramente dedicado ao conteúdo dos manuais, enumerando as indicações que o manual deve dar relativamente à identificação do produto, à declaração de conformidade, à preparação do produto para a sua utilização (transporte, instalação, etc.), às peças sobressalentes, à eliminação do produto, etc. Há ainda um ponto que é especificamente dedicado a questões do foro linguístico e cujo índice passamos a transcrever, uma vez que permite melhor identificar as questões tratadas:

## «6. Presentation of instructions for use

### 6.1 Comprehensibility

#### 6.1.1 Recognized communication principles

#### 6.1.2 Style guide

#### 6.1.3 Structure

#### 6.1.4 Consistent terminology

#### 6.1.5 Simple and brief

#### 6.1.6 One sentence, one command

---

<sup>43</sup> Lamentavelmente não conseguimos ter acesso senão ao índice da nova norma e não nos foi possível averiguar quais as alterações que foram, de facto, introduzidas no articulado do texto, por comparação com a versão anterior.

### 6.1.7 Rules for simple wording

### 6.1.8 Standardized signs and graphical symbols

### 6.1.9 Ergonomic principles»

Este ponto número seis, dedicado à apresentação das instruções, apesar de ligeiramente alterado, tem uma estrutura semelhante ao da versão anterior e por isso, tanto quanto nos é possível ajuizar, não deverá conter senão indicações que, apesar de úteis, são de carácter mais ou menos geral, como por exemplo, que o texto deve ser simples e conciso, que a cada frase deve corresponder uma só ação/ um só comando, etc.

Para além desta norma existe ainda a norma EN ISO 12100:2010 «Safety of machinery - General principles for design - Risk assessment and risk reduction», que embora de modo mais indireto, está também relacionada com a questão da segurança e, portanto, também, do manual de instruções.

Além destas duas normas, existe, ainda, um outro documento de carácter não vinculativo, mas que apesar de tudo é extraordinariamente completo em função do número de questões que nele se abordam e retrata de uma forma, que nos parece realista e lúcida, a situação atual em torno dos manuais, pelo menos no que diz respeito a Portugal. Trata-se da «Resolução do Conselho de 17 de dezembro de 1998 relativa às instruções de utilização de bens de consumo técnico» (JOC, 31.12.98, C411/1). No considerando 5 deste documento comunitário, diz-se:

«Considerando que, à luz da crescente diversidade de artigos disponíveis no mercado e das frequentes inovações decorrentes do progresso técnico, as instruções de utilização de bens de consumo técnicos tendem a ser consideradas inadequadas não só devido à sua falta de clareza e às dificuldades de carácter linguístico, nomeadamente as que resultam de traduções incorretas, ou do emprego de termos demasiado complexos, mas também devido à falta de estruturação e à escolha inadequada do conteúdo; que o emprego de uma linguagem adequada é fundamental para a transparência e convivialidade das instruções de utilização».

É certo que a escolha das palavras nem sempre é a mais feliz e que algumas expressões são demasiado vagas (veja-se “linguagem adequada” ou “falta de clareza”, mas a verdade é que as questões identificadas são, de facto, as mais pertinentes e são aquelas que ocupam, também, os linguistas que se dedicam ao estudo deste tipo de linguagem.

Este documento contém, em anexo, uma lista de «Indicações para a elaboração correta de instruções de utilização de bens de consumo técnicos»<sup>44</sup>, dividida, por sua vez, em sete pontos, destacando-se alguns deles pela relevância das informações que contém. No ponto intitulado “conteúdo”, enumeram-se os componentes ditos típicos das instruções de utilização. No ponto dedicado à “língua utilizada nos manuais” inclui-se uma referência extremamente importante, do nosso ponto de vista, e que não consta da norma de que falámos anteriormente, ou seja, a tradução. Diz-se concretamente o seguinte:

«As traduções baseiam-se exclusivamente na língua original e têm em conta as especificidades culturais da área em que é utilizada a língua em causa; para tal, as traduções devem ser realizadas por especialistas com formação adequada que partilhem a língua dos consumidores visados pelo produto e, idealmente, devem ser testadas junto dos consumidores para se aferir a compreensão».

Recorrentes no nosso trabalho, as referências à formação dos tradutores, à necessidade de atender à cultura de chegada e ao papel fundamental dos chamados *usability tests*, revestem-se de facto de uma importância crucial neste contexto e atrevemo-nos a dizer que são geralmente uma exceção neste género de documento, que, na maioria das vezes, reflete uma perspetiva mais marcadamente técnica, do domínio das engenharias e não tanto da linguística.

Esta resolução contém ainda outras referências que, pela sua projeção, merecem uma atenção especial. Em primeiro lugar, o texto faz alusão a um projeto<sup>45</sup>, designado

---

<sup>44</sup> Para o texto integral, cfr. Anexo D.

<sup>45</sup> «Regista que, com o objetivo de ajudar a identificar os melhores métodos e práticas possíveis, a Comissão tenciona comunicar aos Estados-membros as conclusões de um inquérito conduzido junto das

*SecureDoc*, levado a cabo com o apoio da Comissão Europeia e que culminou na publicação de um guia, intitulado *Usable and Safe Operating Instructions for consumer goods*, cuja tradução para português «Manuais de Operação Seguros e Funcionais para bens de consumo» é da responsabilidade da Associação Portuguesa para a Comunicação Técnica (APCOMTEC), membro da “TCeurope, the European umbrella organisation for technical communication”; não podendo avaliar a projeção deste documento noutros países, a nossa experiência revela-nos que em relação ao território português, a sua divulgação junto das empresas é praticamente nula, facto que não deixa de ser lamentável, dado que o documento reflete uma preocupação louvável com a qualidade da documentação técnica e a sua uniformização no espaço europeu. Infelizmente a sua tradução denota algumas falhas. Um exemplo, aliás muito interessante também, dada a relação com um tema já por nós abordado, surge num capítulo consagrado aos requisitos e normas de tradução, onde se afirma o seguinte:

«Inteligibilidade significa ter uma quantidade suficiente de conteúdo, estruturado de acordo com os potenciais utilizadores e seu nível de conhecimentos. Significa também o uso de uma linguagem que é compreendida pelos leitores. Consequentemente, poderá ser necessário traduzir a documentação técnica para outros idiomas».

Infelizmente aqui parece-nos existir uma confusão entre “língua” e “linguagem”<sup>46</sup>, que prejudica a imagem de um documento cujo objetivo é servir de guia à elaboração de manuais de instruções de qualidade. Outro exemplo ainda é o da utilização da expressão “calão”, quando se diz a propósito de Terminologia, que se deve «Evitar excesso de calão e abreviaturas», sendo calão no nosso entender demasiado conotado com uma linguagem menos própria, dado o seu carácter mais vulgar; talvez a utilização do termo “jargão” fosse mais adequada.<sup>47</sup>

---

administrações nacionais de países da União Europeia e da EFTA, bem como o relatório final de um estudo especializado sobre instruções de utilização levado a cabo pelas autoridades austríacas.»

<sup>46</sup> Esta questão já foi por nós discutida no Capítulo 1.1.

<sup>47</sup> Para além dos exemplos que se poderão mais facilmente classificar como erros de tradução existem inúmeros outros, que revelam falta de cuidado na redação como é o caso de um dos pontos relativos à

Existe ainda um outro documento interessante decorrente de um outro projeto, o *TecDoc-Net*, realizado no âmbito do programa Leonardo da Vinci, que é consagrado à formação de especialistas em comunicação técnica. O documento, intitulado «Ensino e formação profissional de Comunicadores Técnicos na Europa – Linhas de orientação-», define o que se entende por comunicador técnico, descreve as suas competências e apresenta algumas possibilidades de receber formação nesse domínio na Europa<sup>48</sup>.

Uma outra referência para a qual gostaríamos de chamar a atenção prende-se com um desafio lançado nesta resolução:

«[...] convida os Estados-Membros e os agentes económicos [...] a estudarem, por exemplo, a possibilidade [...] de se atribuírem prémios destinados a promover a introdução de instruções de utilização atualizadas e conviviais.»

Embora a formulação em português não seja a mais feliz, a ideia é certamente louvável e é já posta em prática, como vimos, na Alemanha, pela *tekom*, que anualmente distingue os melhores manuais de instruções colocados no mercado nesse ano. A lista de critérios a que o júri recorre para efetuar a avaliação encontra-se disponível no site da associação, e é composta por sete critérios principais, divididos depois numa série de subcritérios. Os sete critérios identificados são: (1) estrutura e texto; (2) imagens; (3) conceção; (4) avisos de segurança; (5) navegação; (6) dimensão/volume; (7) comparação documento - produto. A análise dos subcritérios abarcados por cada um destes sete critérios principais denota claramente um conhecimento dos resultados obtidos por investigadores como Göpferich ou Horn-Hel, a que fazemos constante referência ao longo do presente trabalho.

Por último, o texto toca ainda na questão dos “*usability tests*”, a que voltaremos mais adiante (Cfr. Cap. 3.2).

---

Legibilidade/Inteligibilidade em que se diz. «Usar tipos de caracteres diferentes, tanto no estilo como no tamanho, é um modo razoável para garantir que o documento não aparente ser visualmente confuso.» Parece-nos de facto redundante dizer-se «aparente visualmente»: aparência já é aquilo que se vê.

<sup>48</sup> Infelizmente e mais uma vez, a qualidade da tradução do documento deixa bastante a desejar.

Para além destes documentos com mero valor de recomendação, existem também diretivas que são transpostas para a legislação nacional por meio de decretos-lei, e que possuem um carácter vinculativo.

A Diretiva 2006/42/CE, de 17 de maio, vulgarmente conhecida como “Diretiva Máquinas”, tem como objetivo regulamentar a colocação no mercado e a entrada em serviço das máquinas novas. Esta Diretiva foi transposta para o direito interno português, pelo Decreto-Lei n.º 103/2008, de 24 de junho, e define um conjunto de obrigações do fabricante, sendo de destacar a implementação dos Requisitos Essenciais de Saúde e Segurança (Anexo I), a emissão da Declaração CE de conformidade (Anexo II), a aposição da Marcação CE (Anexo III), a constituição do Processo Técnico da máquina (Anexo VII) e o Exame CE de Tipo (Anexo IX) obrigatório para as máquinas referidas no Anexo IV do diploma. Concretamente em relação ao manual de instruções, o Decreto-Lei chama a atenção para a necessidade de cada máquina dever «ser acompanhada de um manual de instruções em português e ou na ou nas línguas comunitárias oficiais do Estado membro em que a máquina for colocada no mercado e ou entrar em serviço» e estipula princípios orientadores para a redação desse manual, que dado o seu carácter demasiado geral perdem utilidade. Veja-se um exemplo:

«No caso de máquinas destinadas a utilização por operadores não profissionais, a redação e a apresentação do manual de instruções devem ter em conta o nível de formação geral e a perspicácia que podem razoavelmente ser esperados desses operadores.»

Não é fácil para um redator técnico ou para um tradutor adivinhar o que se entende por perspicácia razoavelmente esperada. E relativamente a aspetos de pendor mais linguístico mais nada se diz, passando-se de seguida ao conteúdo do manual de instruções, ponto que se centra acima de tudo em indicações de carácter técnico.

Neste contexto, há um aspeto digno de referência, pelas consequências que acarreta, ainda que de forma indireta, quer para o redator técnico quer para o tradutor. Este documento consagra a responsabilização do produtor/fabricante do produto pelo manual de instruções: « [...] figurar na ou nas versões linguísticas pelas quais o fabricante ou o seu mandatário assumam a responsabilidade.» O facto de o texto falar

em versão linguística aproxima indubitavelmente o redator/tradutor da responsabilidade. É também de responsabilidade que trata o decreto-lei 383/89, de 6 de novembro (alterado pelo decreto-lei 131/2001, de 24 de abril), que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n° 85/374/CEE, do Conselho, de 25 de julho de 1985, relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados membros em matéria da responsabilidade devido a produtos defeituosos. No seu artigo primeiro, afirma-se, perentoriamente, que «o produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos dos produtos que põe em circulação», aplicando-se a exclusão de responsabilidade apenas a um número reduzido de casos, cabendo nesses casos ao produtor provar que não é responsável, como se depreende do seguinte exemplo: «O produtor não é responsável, se provar f) Que, no caso de parte componente, o defeito é imputável à conceção do produto em que foi incorporada ou às instruções dadas pelo fabricante do mesmo.»

Feita esta análise muito sumária da legislação em vigor, e do ponto de vista do redator técnico e do tradutor, parece-nos que existem dois aspetos fundamentais a reter: por um lado, a escassez de indicações sobre a forma ou o conteúdo dos manuais de instruções nos atos jurídicos de carácter vinculativo, o que em nada facilita o trabalho de quem se dedica à elaboração e tradução de manuais; por outro lado, a responsabilização do produtor/fabricante, e as eventuais consequências de um processo de reclamação. Pode dar-se o caso de um fabricante se ver obrigado a provar que não incorreu em nenhum defeito de instrução e que forneceu ao consumidor todas as instruções necessárias à correta e segura utilização de um determinado produto. Um erro, ou uma falha no manual de instruções pode constituir o defeito de um produto, o mesmo se aplicando à tradução e o redator técnico ou o tradutor podem ver-se obrigados a responder pelo seu trabalho e em casos extremos até a indemnizar um fabricante.

### 3. A Perspetiva da Tradução

Como tivemos já oportunidade de referir, e como o demonstrou também a recolha de textos para a constituição do *corpus* a ser analisado neste trabalho, a maioria dos manuais que circulam no mercado em Portugal são traduções e não originais, sendo por isso em nosso entender fundamental aliar a perspetiva da tradução a qualquer estudo sobre este género de texto no nosso país.

Se é verdade que hoje em dia é ponto assente que o tradutor é um produtor de textos, não é menos certo que nem sempre foi entendido assim. Se olharmos para trás, ainda que de modo não necessariamente extenso e profundo, e analisarmos a evolução dos Estudos da Tradução, facilmente poderemos testemunhar as várias mudanças de paradigma.

Atendendo aos objetivos do presente trabalho, não nos parece que se justifique recuar demasiado no tempo, até aos primórdios dos Estudos da Tradução, numa altura em que a dicotomia fidelidade/liberdade dominava por completo o debate e se reconhecia o texto de partida como um “sagrado original”. Optámos, por isso, por olhar apenas para os trabalhos que têm o texto como objeto de estudo.

Como tivemos já oportunidade de referir (Cfr. Cap. 1.2.1), no final dos anos sessenta e início dos anos setenta do século passado, surgiu na Linguística um novo domínio de investigação: a Linguística de Texto. Como a própria designação indica, esse domínio centra a sua análise no texto, embora a frase se mantenha a principal unidade estrutural e o texto seja visto como uma sequência coesa de frases.

Numa primeira fase, a Linguística de Texto estava ainda muito marcada pela perspetiva da língua como sistema, legado do Estruturalismo e da Gramática Generativa. Tratava-se, acima de tudo de uma Linguística da *langue*, cujo principal objetivo era descrever o conjunto das regras e dos princípios de base pelos quais se regia a redação de textos.

Baseada, sobretudo, na Teoria dos Atos de Fala (Austin, J. L. e Searle, J. R.), segundo a qual, o texto surge como uma ação linguística complexa, através da qual se estabelece uma relação de comunicação entre um emissor / falante e um recetor / ouvinte, desenvolveu-se numa fase posterior, já nos anos setenta, uma Linguística de Texto muito mais voltada para a comunicação, influenciada pela perspetiva da

Pragmática e que se propôs descrever as circunstâncias em que se desenrola a comunicação humana.

No domínio da Tradução, as primeiras abordagens inscritas na Linguística de Texto eram, contudo, ainda demasiado centradas na língua; a Linguística de Texto contribuiu para aumentar a unidade de tradução, permitindo que se começasse a pôr em causa a análise contrastiva mais tradicional.

“Übersetzungswissenschaft” era, acima de tudo, Linguística aplicada à tradução, que tinha como instrumentário conceptual a linguística contrastiva; a tradução era objeto da Linguística Aplicada.

O modelo teórico elaborado por Catford (1965) representa, de forma nítida, a mudança de paradigma, da Teoria da Tradução centrada na língua, para uma Teoria centrada no texto. No centro da sua reflexão teórica encontra-se o texto, no seu contexto específico. A equivalência que postula é a equivalência ao nível do texto, tendo cunhado a noção de “equivalência textual”, como somatório de várias equivalências individuais. Na prática, porém, na sua abordagem não se dá o salto para a perspetiva comunicativa, como testemunham as *translation shifts*, regras segundo as quais um tradutor transpõe estruturas gramaticais da língua de partida para a língua de chegada. Catford distancia-se das teorias anteriores de *code-switching* e coloca, de facto, o texto no centro da sua reflexão, salientando a dependência das relações de equivalência face à situação comunicativa, mas não se liberta ainda, contudo, de uma abordagem demasiado centrada na(s) língua(s).

Já Nida (1964), mandatado pela *United Bible Societies* em Nova Iorque, desenvolveu um modelo que adapta o método de tradução ao texto a traduzir. Tendo em conta a sua incumbência enquanto tradutor da Bíblia, viu-se confrontado com a necessidade de transmitir uma mensagem num novo enquadramento cultural; acreditando que cada língua está associada a uma determinada mundividência<sup>49</sup>, o mais importante será reproduzir a mensagem, porque é a mensagem que tem de chegar ao destinatário de forma correta e sem parecer uma tradução. «The best translation does not sound like a translation [...] A conscientious translator will want the closest natural equivalent» (Nida e Taber 1969:13) Este *closest natural equivalent* à semelhança da

---

<sup>49</sup> É conveniente aqui recordar a influência de abordagens como a hipótese de Saphir-Whorf sobre o modelo de Nida. A hipótese de Saphir-Whorf tem como ponto culminante a formulação de um princípio de relatividade linguística, segundo o qual o pensamento humano depende da gramática das línguas que utiliza.

equivalência dinâmica de que Nida já havia falado (1964:139) baseia-se na obtenção de um efeito equivalente, por oposição à equivalência formal, que assenta na reprodução do conteúdo e da forma. Trata-se de um conceito de equivalência de tal forma associado ao recetor que Nida propôs a substituição da designação *target language* por *recetor language*.<sup>50</sup> Acima de tudo, este conceito de equivalência designa um processo de tradução:

«A translation of dynamic equivalence aims at complete naturalness of expression, and tries to relate the recetor to modes of behaviour relevant within the context of his own culture; it does not insist that he understands the cultural patterns of the source-language context in order to comprehend the message».  
(Nida 1964:159)

Apesar de muito confinada à tradução de um género textual específico – o texto bíblico – a sua teoria permitiu reconhecer que géneros textuais diferentes pedem metodologias de tradução diferentes e graus de equivalência diferentes também.

Entre as críticas apontadas a este modelo, destaca-se a de Koller (1987) de que a noção de equivalência aqui apresentada é demasiado vaga/livre e de que este conceito promove e contribui para o domínio de certas culturas sobre as outras (Venuti 1995: 21). Sendo certo que ainda muito preso à análise da estrutura sintática, este é sem dúvida um modelo de certa forma inovador, dado que assenta numa análise do texto de partida e tenta abranger a mensagem veiculada pelo texto na sua totalidade. (Mais tarde – 1985 - Nida distancia-se desta posição).

O facto de os teóricos se centrarem no texto levou-os a sentir cada vez mais a necessidade de explicar a relação comunicativa entre texto de partida, tipo de texto, tradutor e recetor do texto de chegada. É assim que surgem as primeiras tentativas de identificação dos géneros textuais específicos aos quais se atribuem metodologias de tradução próprias.<sup>51</sup>

Em 1971, Reiß, baseada no modelo comunicativo de Karl Bühler (1934), distingue três tipos de texto: um derivado da função representativa da linguagem, outro da sua função expressiva e um terceiro da função apelativa. O texto de tipo “áudio-

---

<sup>50</sup> Para uma exposição mais pormenorizada dos modelos propostos pelos tradutores bíblicos e das principais críticas que lhes foram apontadas, cfr. Hüsgen (1999:65 e segs.).

<sup>51</sup> Para uma visão mais detalhada de toda esta evolução, cfr. por exemplo, Hüsgen (1999)

medial” representa uma categoria especial, que inclui todos os textos que recorrem a meios extralinguísticos. Reiß entende que a equivalência está dependente do contexto em que cada texto se insere; cada texto transmite instruções semânticas, lexicais, estilísticas e gramaticais, mas ao mesmo tempo existe também uma grande quantidade de fatores extratextuais que são determinantes para a compreensão do texto. Num trabalho posterior (1976), esta mesma autora vai mais longe e afirma que é o tipo de texto que determina o método tradutivo a aplicar.

A prototipologia textual de Snell-Hornby (1988), baseada na noção de polissistema da literatura e na semântica de protótipos, proposta por Eleanor Rosch (1973) – que identificou as categorias naturais subjacentes à categorização que o Homem faz do mundo que o rodeia – permite a criação de um modelo dinâmico e mais flexível de relações dentro de um sistema, onde as formas híbridas também têm lugar e não representam exceções indesejadas como acontece de certa forma em Reiß. Snell-Hornby defende uma metodologia autónoma, que faça justiça à complexidade da tradução; essa metodologia consiste em analisar a estrutura total a todos os níveis (a autora considera que as análises parciais não permitem ter a visão do todo). Um outro elemento fundamental para esta análise é a noção de “scenes and frames semantics” de Charles Fillmore (1977). Durante os anos setenta do século passado, Fillmore desenvolveu a sua própria teoria do significado, que caracteriza como sendo uma abordagem integrada da estrutura linguística, do comportamento linguístico e da aquisição da linguagem (1977:55). Uma *frame* representa um sistema de escolha linguística, como as palavras de uma estrutura gramatical e enquanto tal desencadeia uma *scene* na nossa mente, um segmento coerente de crenças, experiências ou fragmentos da nossa imaginação (1977:63) e vice-versa. Por outras palavras, a *scene* é a situação ou o cenário vivido que encontra expressão e se manifesta numa determinada forma linguística. *Scenes* e *frames* estão constantemente a ativar-se reciprocamente: uma certa forma linguística com que nos deparamos num texto, evoca em nós associações que por sua vez ativam outras formas linguísticas que evocam novas associações mentais, e assim por diante.

Comum a todos os implicados na chamada viragem pragmática dos anos setenta e em particular àqueles que deram importantes contributos para o desenvolvimento dos Estudos da Tradução é uma certa forma de resistência à Gramática Generativa, uma «orientação polémica», nas palavras de Snell-Hornby (2006:39). A Linguística de Texto desempenhou um papel fulcral para que esta viragem pragmática pudesse acontecer e

para que dela decorressem importantes mudanças de perspectiva no âmbito dos Estudos da Tradução. Pode mesmo dizer-se que o entendimento de que a frase não era o limite supremo da investigação linguística abriu novos caminhos: primeiro, porque se assistiu a um alargamento de perspectiva dentro da própria Linguística e depois porque se verificou um esbatimento das fronteiras entre esta e outras disciplinas. No domínio da Linguística, houve, por um lado, um afastamento do conceito de signo linguístico mais ou menos isolado e do conceito abstrato de sistema linguístico e, por outro lado, uma aproximação a uma noção holística de texto enquanto parte integrante do mundo, o que, por sua vez, levou a um enriquecimento dos estudos linguísticos através dos contributos de disciplinas como a antropologia, a filosofia, a sociologia ou a psicologia o que deu grandes frutos nomeadamente no domínio dos Estudos da Tradução, já mais nos anos oitenta.

Vermeer é indubitavelmente um dos nomes que marcam a Teoria da Tradução na década de oitenta. Foi em parte baseados nas ideias de Vermeer que Hönig e Kussmaul compilaram a obra “Strategie der Übersetzung. Ein Lehr- und Arbeitsbuch”, publicada em 1982 e dirigida a estudantes de tradução. A palavra grega *skopos* não foi utilizada no livro, porque os autores achavam que se tratava de um termo desconhecido no domínio da tradução e preferiram usar a expressão “função”, o que lhes valeu o epíteto de “funcionalistas de Germersheim”. Toda a obra gira em torno da noção de cultura, sendo um texto, no entender destes autores, a parte verbalizada de uma sócio cultura (1982:58). Um texto está enraizado numa dada situação, por sua vez condicionada pelo seu contexto sociocultural. O tradutor, que traduz sempre em função do recetor, assume um papel ativo na medida em que lhe cumpre adaptar o texto de partida às necessidades do leitor do texto de chegada. É, a partir desta perspectiva, que se desenvolve a noção de “grau necessário de diferenciação”, para substituir o conceito tradicional de equivalência: o que é que é relevante, tendo em conta a função da tradução no respetivo contexto? Quão diferenciadas terão de ser as escolhas do tradutor para alcançar o seu objetivo comunicativo? (Hönig / Kussmaul 1982:63).

Lentamente assiste-se a uma mudança de estatuto por parte do tradutor e à sua afirmação como perito, como especialista, a quem cabe tomar decisões e delinear uma estratégia para levar a cabo a sua tarefa de tradução:

«Er nimmt den AS-Text als Übersetzer zur Kenntnis und bezieht ihn auf seine Situation als Übersetzer. Er präzisiert den Übersetzungsauftrag und legt die

kommunikative Funktion des ZS-Textes fest, wobei er sich an den pragmatischen Erwartungen seiner Adressaten orientiert. Aus dieser kommunikativen Funktion leitet er den notwendigen Grad der Differenzierung ab, indem er die relevante Grenze zwischen Verbalisierung und soziokulturellem Situationshintergrund im AS-Text bestimmt, und dann als Sender des ZS-Textes auf dem Hintergrund der soziokulturellen Situation seiner Adressaten den notwendigen Grad der Differenzierung seiner Verbalisierung festlegt» (Hönig / Kussmaul 1982:58).<sup>52</sup>

De facto, a abordagem funcionalista põe em causa a conceção tradicional de tradução, na medida em que recorre a outras disciplinas como a teoria da ação, a sociologia ou a teoria da cultura, tornando-se verdadeiramente interdisciplinar<sup>53</sup>. Concordamos com Bernardo (2009:425), quando afirma que «para os funcionalistas, também na tradução imperam convenções, normas e regras na cooperação entre os vários intervenientes do processo da tradução, nas diversas situações».

Vermeer reafirmou os seus princípios teóricos na obra que em 1984 publicou juntamente com Katharina Reiß e que se tornou uma espécie de manifesto da “Skopostheorie”. No modelo proposto, a linguagem, mais uma vez, não representa um sistema autónomo, mas antes uma parte da cultura, pelo que o tradutor não só deve ser bilingue/plurilingue como “bicultural”/“pluricultural”. O texto não é um fragmento linguístico estático e isolado, mas está fortemente dependente da sua receção pelo leitor e estabelece uma relação com a realidade extralinguística na qual se insere. Da perspetiva da tradução, o texto de partida é, assim, definitivamente destronado e é visto como uma proposta de informação (*Informationsangebot*) - a transpor para uma outra cultura por um tradutor, produtor de uma tradução – sendo o principal critério de qualidade a manutenção da função do “translato”, ou seja, o texto traduzido. (Reiß /

---

<sup>52</sup> Ele apreende o texto de partida enquanto tradutor e relaciona-o com a sua situação : especifica a encomenda de tradução e determina a função comunicativa do texto de chegada, orientando-se pelas expectativas pragmáticas dos seus destinatários. Essa função comunicativa condiciona o grau necessário de diferenciação, determinando o limite relevante entre verbalização e enquadramento sociocultural no texto de partida e estabelecendo, como emissor do texto de chegada – com base na situação sócio-cultural dos seus destinatários – o grau necessário de diferenciação da sua verbalização. [Tradução nossa]

<sup>53</sup> A propósito das influências que marcaram de forma decisiva a abordagem funcionalista na Tradução, cfr. Bernardo (2009:436 e segs.).

Vermeer, 1984:86). É neste sentido também que os autores propõem um novo conceito, o de adequabilidade, que definem do seguinte modo:

«Eine Relation zwischen Ziel- und Ausgangstext bei konsequenter Beachtung eines Zwecks (Skopos), den man mit dem Translationsprozeß verfolgt (Reiß / Vermeer 1984:139)<sup>54</sup>.

O tradutor com a sua competência tradutiva, a sua compreensão do texto de partida e naturalmente também com a sua subjetividade, torna-se o fator central de todo o processo de tradução. Simultaneamente recetor do texto de partida e produtor do texto de chegada, é ao tradutor que compete decidir se o texto de chegada pertencerá ou não ao mesmo género e ao mesmo tipo de texto que o texto de partida.

Curiosamente, foi também em 1984 - um ano que, sem dúvida marcou os Estudos da Tradução - que, em Helsínquia, uma editora académica de pequena dimensão publicou a obra “*Translatorisches Handeln: Theorie und Methode*”, de Justa Holz-Mänttari, resultado de reflexões que já vinham de trás e também elas, de certo modo, um ato de rebeldia face aos dogmas da tradução. Mas, se a “*Skopostheorie*” nasceu na sala de aula, em ambiente académico, a teoria de Holz-Mänttari, uma “*Skopostheorie*” levada ao extremo, reflete a rotina diária de um tradutor experiente. Holz-Mänttari (1984, 1986) apresenta uma espécie de grito de revolta contra o que era prática corrente na Finlândia (e não só!): formar e avaliar tradutores única e exclusivamente com base na competência linguística, no conhecimento dos termos técnicos e das estruturas gramaticais, a partir de fragmentos de texto isolados (Holz-Mänttari 1984:176). Para esta autora, o objetivo da tradução está muito para além do conteúdo linguístico do texto de partida. Holz-Mänttari chega mesmo a afirmar, de modo radical, que a Tradução, *Translatorisches Handeln*, para usar a terminologia que a própria autora propõe, à partida nada tem a ver com palavras:

«‘Translatorisches Handeln’ heißt also weder Wörter, noch Sätze, noch einfach Texte übersetzen, es heißt in jedem Fall: zwecks Steuerung intendierter

---

<sup>54</sup> Uma relação entre texto de chegada e texto de partida respeitando de forma coerente uma finalidade (*skopos*) que se pretende alcançar através do processo de tradução. [Tradução nossa]

Kooperation über Kulturbarrieren hinweg funktionsgerechte Kommunikation ermöglichen.»<sup>55</sup>

De facto, esta autora introduz, juntamente com o seu modelo teórico, uma nova terminologia, em parte substancialmente diferente daquela que era prática corrente até à data. Para além de não utilizar as designações comuns de *Übersetzen*, *Übersetzung* ou *Übersetzer*, e falar em *Translation*, *Translat* e *Translator*, introduz um conjunto de novos termos para designar diferentes aspetos do processo de tradução. Descrevendo precisamente esse processo de tradução, a autora entende por agir translatório (*Translatorisches Handeln*) a ação de um perito, que em cooperação com outros peritos (autor do texto, ilustrador, etc.), se encontra num sistema complexo de ações, *Handlungsgefüge*, com uma série de tarefas para executar. A pedido de um iniciador *Initiator/Bedarfsträger*, responsável pela encomenda de tradução, o tradutor, deverá, a partir de um texto de partida, um *Botschaftsträger*, que veicula uma mensagem, recorrer a processos mentais de construção e *transfer* cultural (Holz-Mänttari 1993) para elaborar um texto de chegada que cumpra plenamente a sua função e que seja feito à medida das necessidades do cliente. Holz-Mänttari fala mesmo em design-textual, sublinhando assim, na nossa opinião, o papel do tradutor como redator de textos, pelos quais deverá assumir total responsabilidade.

Esta abordagem adequa-se à estrutura de uma sociedade em que cada um desempenha uma função parcial específica e que exige por isso que haja cooperação entre todos.

Se se partir do princípio de que todo o agir é agir teleológico, então também a translação é entendida como agir translatório que leva à produção de textos investidos de uma função.

### **3.1. Os novos desafios que se colocam à Tradução de Textos de Especialidade**

---

<sup>55</sup> O agir translatório não significa, assim, traduzir palavras, nem frases nem simplesmente textos, significa proporcionar, caso a caso, comunicação adequada à função, tendo como fim o comando da comunicação intencionada, ultrapassando as barreiras culturais. [Tradução nossa.]

Nos anos noventa, na mesma altura em que Justa Holz-Mänttari (1993), no seu artigo "Textdesign- verantwortlich und gehirngerecht" revela preocupação pelo design textual e pelo texto criado à medida do cliente, no âmbito da Tradução, Benjamin Barber, inicia um artigo intitulado "Jihad vs. McWorld" descrevendo da seguinte forma aqueles que considera serem os dois princípios basilares da nossa era:

«Just beyond the horizon of current events lie two possible political futures—both bleak, neither democratic. The first is a retribalization of large swaths of humankind by war and bloodshed: [...] a Jihad in the name of a hundred narrowly conceived faiths against every kind of interdependence, every kind of artificial social cooperation and civic mutuality. **The second is being borne in on us by the onrush of economic and ecological forces that demand integration and uniformity and that mesmerize the world with fast music, fast computers, and fast food—with MTV, Macintosh, and McDonald's, pressing nations into one commercially homogenous global network: one McWorld tied together by technology, ecology, communications, and commerce. The planet is falling precipitantly apart AND coming reluctantly together at the very same moment**» [Barber 1992:53, sublinhado nosso]

Independentemente de concordarmos ou não com esta visão mais ou menos simplista e reducionista do mundo, parece-nos que há muito de verdadeiro nesta descrição, sobretudo, se atendermos àquilo que mudou efetivamente na atividade profissional de um tradutor, na abordagem teórica da tradução e até na própria perceção que temos da linguagem. Snell-Hornby (2006:131) fala-nos da informação instantânea, apresentada em quantidades ilimitadas, em simultâneo, através dos mais variados canais. A velocidade a que todo o material informativo tem de ser processado, o carácter mais ou menos remoto ou virtual do ato comunicativo, são tudo fatores que mudaram a forma como produzimos e apreendemos a linguagem e interagimos com o mundo à nossa volta. É o *McWorld* de Barber aplicado à linguagem e à comunicação - Snell-Hornby (2006:132) fala mesmo em "*McLanguage*" - e identifica, a nosso ver bem, três áreas em que as mudanças foram significativas: a natureza do material que o consumidor tem de processar, a linguagem em que esse material é apresentado e o conceito de texto. Quanto aos dois primeiros aspetos, Snell-Hornby afirma:

«Our linguistic McWorld presents its own intellectual “fast food”, via the Internet, for example. For the translator this means a virtually unlimited quantity of parallel texts as a potential aid in translation [...], along with sophisticated websites for information, but at the same time a massive quantity of language which twenty years ago would have been dismissed as defective. This “McLanguage” is to a great extent a particular brand of American English, reduced in stylistic range and subject matter, and – with the aid of abbreviations, icons, acronyms and graphic design – it is tailor-made for fast consumption».

E logo a seguir, descreve assim as alterações na nossa percepção do conceito de texto:

«No less drastic however are the changes caused by multimedia in our concept of text and text-types: at one time the products of the communication act over long distances could be neatly classified into spoken and written, into business correspondence (often governed by rigid culture-specific conventions), telegrams, phone calls, memos, reports, and so forth. Multimedia, with their blend of word, image and sound, and the endless possibilities of telecommunication have produced a “homo communicator” used to e-mailing, SMSing, faxing, speaking, listening, reading and viewing (typically with several of these activities going on at the same time), but often without absorbing or ordering the endless snippets of information or the flood of images into a coherent message».<sup>56</sup>

Parece-nos que as projeções dos anos noventa e as constatações que Snell-Hornby faz, já neste século, apontam todas na mesma direção e seria em nosso entender errado tentar ignorar aquilo que agora podemos considerar factos consumados: a comunicação mudou e a Linguística e os Estudos da Tradução não devem voltar as costas a essa mudança e devem adaptar-se às novas circunstâncias.

---

<sup>56</sup> Também num pequeno exercício de futurologia, Violante-Cassetta (citada por Snell-Hornby 2006:131) descreve, em setembro de 1994, a sua previsão daquilo que será a vida de um tradutor na viragem do milénio, sob a designação de “Jack in the year 2000”, rodeado de alta tecnologia sofisticada, desde o computador e o e-mail, às bases de dados e memórias de tradução: «We wade through documents that are often highly technical (sometimes barely legible) and translate them into other languages. One day it might be environmental regulations and the next day the specifications for a desalinator».

Como vimos, numa fase inicial dos Estudos de Tradução, Tradução e Linguística andavam de mãos dadas, tendo-se depois assistido a uma certa emancipação da Tradução e a verdade é que há, hoje, uma reaproximação das duas disciplinas devido às mudanças em torno do fenómeno da comunicação. E quando falamos aqui em comunicação, referimo-nos não apenas à comunicação de carácter mais geral, mas sobretudo àquela que vulgarmente se designa por comunicação técnica ou de especialidade. Segundo um estudo levado a cabo entre 1988 e 1989, a maioria dos textos traduzidos (76%) são de facto textos provenientes de domínios da Técnica (Schmitt, 1990:97), sendo seguidos dos textos da área da Economia (22%) e do Direito (6%). É certo que nós estamos já no século XXI, mas, apesar disso, consideramos razoável concluir que, perante uma diferença percentual tão acentuada, o mais provável é que, neste momento, continuem a ser os textos da área da Técnica a representar a principal “fatia do bolo” da atividade tradutiva.<sup>57</sup>

E é naturalmente o domínio da produção de documentação técnica aquele que mais nos interessa e também aquele em que é maior a variedade de soluções que se têm encontrado para resolver os problemas provenientes desta evolução, que se iniciou nos anos noventa. Uma referência ainda que breve às principais tendências do mercado atual, será certamente ilustrativa dessa nova realidade com que o tradutor é forçado a lidar no seu dia a dia.

Como Hartley/Paris (1997) reconhecem, a necessidade de apresentar produtos adaptados do ponto de vista linguístico, cultural e, também, legal aos diferentes mercados em que se pretende comercializá-los, faz com que as empresas tenham de encontrar novas soluções para a produção da documentação relativa a uma utilização e a uma manutenção eficazes desses produtos.

As fortes pressões para diminuir o chamado *time-to-market* relativo a esses produtos levaram à adoção de uma série de instrumentos de apoio às tarefas de redatores técnicos e de tradutores. Estes instrumentos podem dividir-se em grupos distintos: num primeiro grupo poder-se-iam incluir os dicionários bilingues disponíveis online e cada vez em maior número, enquanto que, num segundo grupo, entrariam os programas de tradução automática, e as ferramentas de apoio à tradução, como, por exemplo, as memórias de tradução, as bases de dados terminológicas, etc. Tendo em conta as

---

<sup>57</sup> Vale a pena aqui recordar que foi a Tradução Técnica que contribuiu para a definição do perfil profissional do tradutor.

dificuldades de traduzir aquilo que Hartley / Paris (1997:2) designam por “unconstrained input”, surgiu um terceiro grupo, de que poderiam fazer parte todos os instrumentos que servem para apoiar a redação de textos numa determinada língua, de modo a que os restantes textos elaborados a partir desse primeiro texto possam ser criados sem intervenção humana. Este grupo inclui sistemas de tradução automática baseada em diálogos que, por sua vez, recorrem a uma metodologia de desambiguação, sistemas baseados no recurso a linguagens controladas e outros que se baseiam na composição de novos textos a partir de fragmentos de textos já existentes. Curiosamente, estes sistemas são concebidos para apoiar não tradutores, mas redatores monolíngues. Além disso, quando os textos são produzidos a partir de uma base de dados de fragmentos de texto equivalentes em diferentes línguas, os sistemas são desenhados para apoiar não a tradução, mas a produção textual multilíngue, sendo as diferentes versões do texto produzidas paralelamente e não sequencialmente. Estes desenvolvimentos demonstram uma mudança de paradigma, passando-se da tradução ao “authoring” e da pós-edição do texto de chegada à pré-edição do texto de partida.

Tradicionalmente, a prática corrente nas grandes multinacionais era garantir o multilinguismo através da tradução de um texto original e a redação desse texto original e a respetiva tradução, eram tarefas levadas a cabo em dois processos separados e sequenciais; atualmente assiste-se a uma reorganização da produção textual em várias línguas e, segundo Hartley/Paris (1997:113), há já empresas onde o processo clássico de tradução de um documento original foi substituído pela produção em simultâneo de documentos originais em várias línguas, por parte de redatores de diferentes línguas maternas. Esta solução, conhecida por “parallel technical documentation” ou “multilingual document generation”, permite levar em linha de conta as especificidades culturais dos diferentes públicos de chegada, uma vez que os redatores trabalham, nesses casos, na sua língua materna. Esta criação multilíngue de textos tem, segundo os seus adeptos, ainda, outras vantagens: em primeiro lugar, os textos são elaborados a partir de uma base de conhecimento subjacente ao sistema, o que evita problemas de análise e diversidade de interpretações; em segundo lugar, não existe um texto de partida que condicione os textos de chegada e não se impõe uma relação de (inter)dependência entre os textos gerados; além disso, os textos são concebidos em paralelo, reduzindo o *time-to-market*, fator crucial da política de custos nas grandes empresas de exportação e, por último, este tipo de criação multilíngue permite a reutilização do conhecimento. Há empresas que têm de redigir enormes quantidades de

documentação, reproduzindo o mesmo conhecimento e fornecendo a mesma informação sob diferentes formas, em diferentes géneros de texto. Por exemplo na indústria automóvel, produzem-se os manuais do proprietário, os manuais de oficina, os textos publicitários, etc.

Um exemplo do tipo de software que pode ser utilizado na criação multilingue de documentos é o DRAFTER<sup>58</sup>, que é um instrumento de redação de manuais de software – disponível por enquanto para Francês e Inglês - que pode ser usado para formular instruções em várias línguas; é composto por vários módulos de processamento, que permitem ao redator técnico determinar o conteúdo e a estrutura do texto, especificar formalmente os procedimentos necessários para que o utilizador final alcance os seus objetivos e, ainda, controlar o processo de redação. O *software* assenta numa base de dados conceptual, a partir da qual são depois elaboradas as frases. Segundo os seus criadores, este software garante correção gramatical e rigor terminológico, num grau muito superior àquele que a tradução automática permite obter.<sup>59</sup>

Apesar das indiscutíveis vantagens que esta solução possa trazer às empresas, sobretudo do ponto de vista financeiro, não acreditamos que se venha a tornar prática comum num número significativo de empresas e parece-nos que, mesmo adotando este sistema, há sempre um momento em que é necessário traduzir. Hartley/Paris descrevem o processo do seguinte modo:

«Technical writers of different native languages are briefed at the same time, and write the documents more or less independently in the different languages, conferring with each other when necessary».

É óbvio que a informação que é transmitida aos redatores técnicos, por via oral ou escrita, está compilada numa determinada língua que não é a língua materna dos redatores, pelo que, no fundo, há sempre nestes casos um momento de tradução mais ou menos explícita. Parece-nos mais útil e por isso mesmo mais importante, do ponto de vista da qualidade do produto final, o facto de os redatores, embora escrevendo em línguas diferentes, terem a possibilidade de trocar impressões entre si, do que

---

<sup>58</sup> Para mais informações sobre este projeto, cfr. Hartley/Paris (1997).

<sup>59</sup> O *software* WEKA é outro exemplo de software concebido para facilitar a produção de textos de especialidade, neste caso manuais de instruções.

propriamente o facto de receberem essa informação (ou texto de partida!) em simultâneo e de não haver formalmente um momento consagrado à tradução em todo o processo de criação da documentação técnica.

Enquadrado numa tendência de adotar uma escrita cada vez mais dirigida para o leitor (*reader-oriented writing*), surge um outro fenómeno que é, por vezes, visto como representando uma ameaça para a tradução na sua forma mais tradicional: a localização. Localização foi definida pela *LISA (Localization Industry Standards Association)*<sup>60</sup> da seguinte forma:

«Localization involves taking a product and making it linguistically and culturally appropriate to the target locale (country/region and language) where it will be used and sold»

Em nosso entender, a localização pode dizer respeito ao produto em si, como acontece em relação aos produtos de software, cujas interfaces de utilização contêm informação linguística, mas diz também obrigatoriamente respeito a toda a documentação que acompanha o produto e que permite que este seja utilizado de forma eficaz.

Inicialmente, a localização era mais associada a produtos de software ou a páginas *web*, mas consideramos que os textos técnicos, embora instintivamente talvez pudessemos ser levados a pensar que são relativamente desprovidos de marcas culturais e são mais ou menos homogéneos e apátridas, são um produto passível de ser localizado, sendo a localização então uma adaptação linguística e cultural do texto de partida às especificidades da língua e da cultura do texto de chegada.<sup>61</sup>

Hoft (1995: 11 segs.) distingue a *general localization* – em que há uma transferência linguística, a conversão de unidades monetárias, a adaptação do formato de indicação de datas, horas, etc., da *radical localization* – que leva em linha de conta

---

<sup>60</sup> «As of 2011 February 28, the Localization Industry Standards Association (LISA) was declared insolvent. The results of the Extraordinary General Assembly meeting and ballot of 2011 April 21 LISA has formalized the dissolution of the association and the transfer of the LISA Standards to the public domain».

<sup>61</sup> Outro conceito interessante neste domínio é o da transcrição (tradução + criação). Para uma definição, cfr. Byrne (2010).

diferenças culturais na forma de pensar, aprender e negociar, nos horizontes de expectativas, etc.

São vários os fatores que determinam a escolha de um ou outro tipo de localização: para além dos custos, que tendem a aumentar quanto mais radical for a localização, a existência ou não de produtos concorrentes no mercado, que já tenham sido localizados e, ainda, o prestígio de que goza a cultura de partida entre os destinatários do texto de chegada, são elementos fundamentais a ter em consideração no processo de tomada de decisão.

À primeira vista, poder-se-ia julgar que a tradução representa apenas uma pequena parte do processo de localização, a da transferência linguística pura, mas uma análise mais atenta demonstra-nos claramente que, do ponto de vista funcionalista, a distinção entre traduzir e localizar não é sequer relevante, uma vez que do ponto de vista da “Skopostheorie”, todo o ato tradutivo se rege pela necessidade de localizar a mensagem contida no texto de partida. Assim, se acreditarmos que a adequabilidade de uma tradução se julga na medida em que o texto de chegada cumpre a sua função específica e que traduzir de forma adequada para um determinado público-alvo implica necessariamente a conversão das indicações de unidades monetárias, de sistemas métricos, a substituição, por exemplo, de nomes típicos da cultura de partida pelos nomes típicos da cultura de chegada, etc., então não podemos senão aceitar que um tradutor, que tenha tido uma boa formação e possua as devidas competências será perfeitamente capaz de executar tarefas de localização. A sua competência intercultural deverá permitir-lhe reconhecer as características específicas da cultura de partida e reproduzir o seu texto, não pondo em causa as características específicas da cultura (e da língua de chegada).

Ainda no contexto da localização, e mais uma vez inseridas numa lógica de pré-edição do texto de partida, surgiram duas práticas, que agilizam o trabalho de localização, além de facilitarem o recurso às ferramentas de apoio à tradução: a internacionalização e o uso de linguagens controladas.

Internacionalizar significa normalmente (Göpferich, 1998: 286) escrever de forma culturalmente neutra, de modo a minimizar as medidas de adaptação de um texto à língua e à cultura de chegada. As medidas de internacionalização também podem, contudo, aplicar-se a um texto já existente, que é “desculturalizado”, esvaziado de marcas culturais, para constituir texto de partida para uma tradução.

Uma linguagem controlada, ao contrário do que o atributo “controlada” poderia sugerir, não é de modo algum uma linguagem artificial, mas sim uma versão da linguagem geral, que tem sobretudo duas características principais: um conjunto de regras gramaticais mais reduzido e um vocabulário que contém apenas uma fração das palavras permitidas na linguagem geral. É possível assim evitar eventuais ambiguidades (neste tipo de linguagem não há lugar para a utilização de sinónimos, por exemplo), é maior a coerência na expressão e torna-se assim também mais fácil aprender esta linguagem. Parece-nos importante referir ainda que normalmente o leitor não se apercebe de que um determinado texto foi escrito em linguagem controlada.

Mais uma vez é conveniente salientar que um tradutor, devido à sua competência intercultural, estará certamente numa posição privilegiada para levar a cabo uma tarefa de internacionalização, uma vez que a identificação daquilo que é culturalmente mais marcante num texto lhe permitirá mais facilmente escrever de forma culturalmente neutra ou levar a cabo a “desculturalização” de um texto já escrito. Göpferich (2008:411) constata também a maior facilidade dos tradutores em utilizarem uma linguagem controlada (quando comparados, por exemplo, com engenheiros ou informáticos); essa sua capacidade deve-se, sobretudo, ao facto de terem uma maior consciência metalinguística. Esse maior domínio da terminologia linguística facilita-lhes não só a aprendizagem e a aplicação das regras de uma dada linguagem controlada, como também lhes torna mais fácil a criação de uma linguagem controlada da sua própria autoria.<sup>62</sup>

### **3.2 O tradutor e os outros profissionais da comunicação de especialidade**

A afirmação de uma sociedade cada vez mais dependente da comunicação e da transmissão de informação, tornou fundamental uma competência, já há muito identificada e descrita, mas agora talvez mais transversal e com lugar cativo na definição de vários perfis profissionais: a capacidade de produzir textos.

---

<sup>62</sup> Para facilitar o recurso às linguagens controladas, existem programas de verificação (“Controlled Language Checkers” ou “Conformance Checkers”), muitas vezes desenvolvidos pelas mesmas empresas que desenvolveram a sua própria linguagem controlada. O projeto CATI [<http://www.hcr.pt/cati/>] é um exemplo de uma parceria que envolveu uma empresa portuguesa.

No domínio das linguagens de especialidade, são vários os perfis profissionais que assentam na necessidade de escrever textos sobre temas específicos para um público bem definido também. A título ilustrativo, vejamos a proposta de Göpferich (2008:17), que reconhece para além do jornalista especializado, que escreve textos de divulgação sobre assuntos da ciência e da técnica, o “especialista em publicidade” (*Werbefachmann*), responsável entre outras atividades pela redação de textos publicitários e, por último, o redator técnico, que é certamente aquele cuja atividade mais interessa considerar no âmbito deste trabalho. Ao contrário do jornalista, e do profissional de publicidade, o redator técnico<sup>63</sup> ocupa-se primordialmente da produção de textos relacionados com a comercialização de determinados produtos. Assim, escreve sobretudo, manuais de instruções, fichas técnicas, etc. Ainda segundo a mesma autora, não é, contudo, possível estabelecer limites rígidos entre essas três atividades profissionais, uma vez que a cada um dos diferentes agentes dessas atividades se poderá sempre pedir a execução de tarefas mais comumente associadas a um dos outros perfis profissionais.<sup>64</sup>

O redator técnico que, para além das habituais barreiras de comunicação, tem ainda de ultrapassar obstáculos do foro linguístico ou cultural, como é o caso no âmbito da tradução, será um redator técnico intercultural.

Há, sem dúvida, um esbatimento de fronteiras entre as tarefas que mais tradicionalmente se associavam a um redator técnico e a um tradutor profissional. Verifica-se, hoje em dia, como aliás já dissemos, que é muito mais aquilo que os une do que aquilo que os separa: um tradutor é, de facto, nos dias de hoje, alguém que tem de estar preparado para ser redator / manipulador de textos, para produzir “textos

---

<sup>63</sup> Göpferich (2008:18) refere a Segunda Guerra Mundial como sendo o período em que pela primeira vez terá surgido, ainda que certamente não associada a uma designação profissional deste tipo, a necessidade de se produzirem textos contendo especificações técnicas e instruções de montagem, manutenção e reparação de equipamento proveniente da indústria de armamento. Mais tarde, já nos anos setenta, o desenvolvimento da micro-eletrónica e do processamento de informação, terá feito disparar de novo a procura de redatores técnicos.

<sup>64</sup> Por exemplo, o redator técnico é muitas vezes chamado a escrever textos de divulgação sobre o lançamento de novos produtos, (aproximando-se do trabalho jornalístico) e mesmo quando solicitado para redigir um manual de instruções é, sempre, conveniente, do ponto de vista dos interesses da empresa que comercializa o produto em causa, que a imagem criada seja positiva, (aproximando-se o redator técnico do trabalho publicitário).

originais”<sup>65</sup>, à medida do seu público-alvo e da função que esses textos terão de desempenhar no universo da cultura e da língua de chegada<sup>66</sup>. Göpferich (2000) apelida o redator técnico atual de “Global Player”, o que se entende e nos leva a admitir que essa mesma designação se poderá também aplicar – até talvez com mais justiça - ao tradutor, tendo em conta a polivalência do seu perfil. A eliminação progressiva das diferenças entre redatores técnicos e tradutores, é comprovada também pelos resultados de um inquérito levado a cabo junto da indústria:

«There is a growing convergence between authoring and translation in sophisticated ‘global-ready’ companies. Where globalisation is well-understood and practised, it is recognised that there is a strong mutual dependency between the document management system and its translation methodology. Indeed, many companies are finding that documentation and translation are two aspects of the same requirement for efficient information flow» (Lockwood *et al.*, 1995)

Há, em nosso entender, ainda um outro aspeto que aproxima as tarefas do redator e do tradutor: geralmente, no âmbito da elaboração de documentação técnica/de especialidade, redator e tradutor partem do mesmo ponto para a formulação do seu texto: no caso do tradutor, será naturalmente o texto original numa outra língua e, no caso do redator técnico, são todas as indicações que lhe são fornecidas para executar a sua tarefa, que, como foi dito, podem ser transmitidas oralmente, ou veiculadas por

---

<sup>65</sup> A capacidade de produzir uma tradução adequada à sua função e aos seus destinatários pressupõe, naturalmente, que o tradutor é, também, capaz de produzir um texto original na língua de chegada, desde que disponha das informações pertinentes. Hönig (1995:167), a propósito da formação de tradutores, faz uma pergunta retórica, que a nosso ver, salienta o absurdo que seria, se assim não fosse: «Wie kann es angehen, daß eine Person muttersprachliche Texte aufgrund einer fremdsprachlichen Vorlage produzieren kann, wenn sie bisher nicht in der Lage war, solche Texte ohne Vorlage in der Muttersprache zu produzieren?» (Como é possível alguém ser capaz de produzir textos a partir de um modelo em língua estrangeira, se até aí não foi capaz de produzir esses textos, sem modelo, na sua língua materna?) [Tradução nossa].

<sup>66</sup>Göpferich (2008:20) constata que todas as competências que caracterizam o perfil do redator técnico são, sem exceção, competências que se exigem de um tradutor que queira estar preparado para desempenhar as funções descritas no âmbito da categoria profissional, proposta pela Associação Alemã de Tradutores e Intérpretes (BDÜ): “Berufsbild für Übersetzer, Dolmetscher und verwandte Fremdsprachenberufe”.

escrito como acontece muitas vezes. Assim, quer um quer outro, geram os seus textos a partir de outros textos.

Olhando agora não tanto para o que os une, mas mais para o que os distingue, lembramos que o tradutor tem de ter competência cultural e competência textual em mais do que uma língua. Perante um texto de partida, e de acordo com as propostas funcionalistas que perfilhamos, o tradutor é chamado a extrair do texto – de preferência baseado no esquema de análise textual proposto por Nord (1988) toda uma série de informações cruciais para o processo de tradução: em primeiro lugar os fatores extratextuais: quem transmite a quem, por que meio, onde, quando e porquê um texto, com que função; em segundo lugar, os fatores intratextuais: sobre quem é que esse alguém diz o quê (e o que não), por que ordem, mediante que elementos não verbais, com que palavras, com que frases, em que tom e com que efeito (que no fundo é o resultado da interação dos fatores externos e internos). Esta análise permite ao tradutor ir “desverbalizando” o texto de partida, para depois melhor poder verbalizar o texto de chegada, de forma adequada à função que o texto assumirá e aos destinatários que terá, nessa cultura de chegada.

Concretamente, no que diz respeito ao tradutor de manuais de instruções e no que toca à verbalização do texto de chegada, o tradutor deverá ter sempre presente que, como vimos pelo modelo proposto por Göpferich (Cfr. Cap. 1.2.2), a função de um texto e a sua compreensibilidade são indissociáveis. E no caso concreto dos textos instrutivos, de interação Homem-Máquina, se o leitor tem de interagir com a máquina é fácil verificar a compreensibilidade do texto. Neste domínio, normalmente, a compreensibilidade verifica-se através de testes de usabilidade (“*usability tests*”). À semelhança de um qualquer outro produto, neste caso são os textos que veem a sua usabilidade testada. Byrne (2007) apresenta a seguinte definição deste conceito:

«Usability can be defined as a measure of how well certain users can perform particular tasks quickly and effectively in a given context and how satisfied they are with the experience. If we consider that a technical text, like a piece of software is a tool which enables users (or readers) to perform some other task, a usable text will impart just the right amount of information to users to allow them to perform whatever task, be it carrying out some operation or acquiring new knowledge, as efficiently, with as few mistakes and with as little effort as possible»

São várias as metodologias adotadas para realizar estes testes. Numa visão quiçá simplista, mas que julgamos suficiente para ilustrar o que pretendemos, diríamos que basta entregar três textos diferentes a um grupo de várias pessoas (ficando cada um naturalmente só com um texto) e pedir a essas pessoas que executem as tarefas ilustradas no texto que receberam; aquele que as conseguir executar bem em menos tempo será provavelmente aquele que tem o melhor texto. E “melhor” é naturalmente um termo muito variável neste contexto: varia em função de muitos fatores. E é por isso que é tão importante o tradutor conhecer os destinatários do texto de chegada: a sua idade, as suas qualificações, a sua cultura, com tudo o que isso implica. Porque todos esses fatores, com os quais ele deve estar familiarizado, condicionam a forma como os destinatários compreendem, processam e reagem à informação contida no texto.

### **3.3 A formação de tradutores de textos de especialidade**

À luz da situação atual do mercado da produção de textos de especialidade, parece-nos importante refletir sobre a formação mais adequada para os responsáveis por todas estas atividades que temos vindo a descrever. Em primeiro lugar, convém lembrar que em Portugal não existe, neste momento, uma formação de nível superior no domínio da redação técnica. Há vários cursos que possuem no seu plano de estudos disciplinas mais ou menos diretamente relacionadas com a produção de textos de especialidade, nomeadamente as licenciaturas em ciências da linguagem, mas não há a possibilidade de adquirir formação superior específica nesta área. Assim, e indo ao encontro de propostas feitas por autores como Göpferich (2008) e Lockwood *et al* (1995), seria conveniente articular a formação no domínio da tradução e da redação técnica. No caso de Portugal, a solução passaria provavelmente por integrar nos cursos de Tradução uma componente mais forte de produção/redação de textos de especialidade; nos países onde a formação em redação técnica já existe, seria desejável que a essa formação se acrescentasse uma componente intercultural mais marcante.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup> O curso de Comunicação Internacional de Especialidade (*Internationale Fachkommunikation*), de que fala Göpferich (2004:22) e que funciona na “Fachhochschule Flensburg” poderia servir de modelo de um curso que integra Tradução e Redação Técnica. (Para mais informações sobre este curso: [http://www.fh-flensburg.de/fhfl/internationale\\_fachkommun.html](http://www.fh-flensburg.de/fhfl/internationale_fachkommun.html))

Não é fácil prever quais as soluções que o mercado irá adotar de forma mais generalizada no futuro, mas independentemente dessa incerteza relativamente à evolução da produção de documentação técnica, julgamos indiscutível, quer seja na preparação de textos mais ou menos simplificados para posterior tradução, quer seja na tradução propriamente dita (com ou sem recurso às ferramentas CAT) a utilidade de dispor de instrumentos que ajudem tradutores/redatores técnicos a desempenhar as suas funções com qualidade e competência.

A Linguística e os Estudos da Tradução são apenas duas das várias disciplinas que podem e devem dar o seu contributo para a criação de documentos de qualidade, que cumpram a sua função e sejam adequados ao respetivo público-alvo. Mas nem sempre estas disciplinas prestam esse serviço e isso acontece por várias razões: os resultados da investigação raramente são apresentados de forma didática, sobretudo a não-linguístas; é também frequente os teóricos optarem, na apresentação dos seus resultados de investigação, pela via mais descritiva e não tanto instrutiva; à semelhança do que acontece noutros domínios, talvez haja falta de diálogo entre teoria e prática. Heringer (1979:275) tem certamente razões para afirmar o seguinte:

«Die bisherige Linguistik ist eine akademische Wissenschaft mit einer selbstreproduzierenden Praxis. Das heißt: ihre Praxis besteht darin, daß sie ihre eigene Theorie lehrt.»<sup>68</sup>

O conhecimento profundo das noções de género e tipo textual, das normas e convenções por que se rege a produção de textos mais ou menos padronizados em cada língua e em cada cultura são fundamentais na hora de redigir textos de especialidade. Mesmo quando tradutores e/ou redatores técnicos, dispõem de linhas de orientação claras e específicas para a formulação dos seus textos<sup>69</sup>, ou seja, mesmo quando o trabalho que lhes resta é o de “preencher espaços” em grelhas ou outro tipo de fórmulas matemáticas variáveis, a escolha de estratégias de produção textual, que lhes permitam concretizar essas variáveis (em função de fatores como o contexto, o cotexto, o público-alvo, etc.) será facilitada, se eles possuírem conhecimentos sólidos no domínio do Texto

---

<sup>68</sup> A Linguística tem sido até agora uma ciência com uma prática autorreprodutiva: a sua prática consiste em ensinar a sua própria teoria. [Tradução nossa]

<sup>69</sup> Talvez seja útil aqui referir que a fronteira entre o recurso a guias de estilo (*style guides*) e o uso de linguagens controladas é ténue.

de Especialidade. Um profissional bem preparado tomará, com conhecimento de causa, decisões a todos os níveis intratextuais de maneira flexível e criativa concebendo textos de qualidade e que vão ao encontro das expectativas do leitor.

## 4. O *Corpus*

### 4.1 O objetivo da recolha de textos

Como já foi dito (Cfr. Introdução), a análise do *corpus* realizada no âmbito deste trabalho teve como objetivo proceder ao levantamento das principais características dos manuais originalmente redigidos em língua portuguesa. Tendo nós já abordado a importância das tipologias textuais, no contexto da produção e tradução de textos de especialidade, não será demais recordar que a cada género correspondem normas, convenções e padrões de produção textual próprios, que redatores e tradutores técnicos têm de conhecer e respeitar se quiserem evitar defraudar as expectativas dos seus leitores e quiserem garantir assim uma comunicação bem sucedida. Embora, como já vimos, não haja em Portugal uma grande tradição de normalização e regulamentação da produção textual, à exceção de domínios muito concretos, de que são certamente exemplo as patentes de registo de propriedade ou os folhetos informativos dos medicamentos, a própria legislação sobre comercialização de certos bens de consumo, a que já nos referimos (Cfr. Cap. 2.3), é razão mais do que suficiente para justificar um investimento sério no conhecimento aprofundado das convenções que regem a redação de outros géneros textuais.

Assim, a identificação de eventuais padrões de produção textual nos manuais de instruções escritos originalmente em Português permitiria chegar a uma espécie de “mínimo denominador comum”, que refletiria a realidade portuguesa no domínio da redação deste género textual. As convenções<sup>70</sup> cristalizam-se pelo uso e um *corpus*

---

<sup>70</sup> Lewis (1969:78) propõe-nos a seguinte definição: «A regularity *R* in the behaviour of members of a population *P* when they are agents in a recurrent situation *S* is a *convention* if and only if it is true that, and it is common knowledge in *P* that, in almost any instance of *S* among members of *P*, (1) almost everyone conforms to *R*; (2) almost everyone expects almost everyone else to conform to *R*; (3) almost everyone has approximately the same preferences regarding all possible combinations of actions; (4) almost everyone prefers that any one more conform to *R*, on condition that almost everyone conform to *R*; (5) almost everyone would prefer that any one more conform to *R'*, on condition that almost everyone conform to *R'*, where *R'* is some possible regularity in the behaviour of members of *P* in *S*, such that almost no one in almost any instance of *S* among members of *P* could conform both to *R'* and *R*.»

como o que nos propusemos recolher representa, sem dúvida, uma dimensão real da língua em uso.

Uma vez efetuado esse levantamento da realidade portuguesa, e mesmo na ausência de um denominador comum digno dessa designação, poder-se-ia mais facilmente compilar um guia de estilo para a redação deste género de textos. Os resultados dos inúmeros trabalhos, alguns de carácter normativo, a que fomos fazendo referência, dedicados a temas específicos relacionados com a produção de textos instrutivos, ainda que naturalmente escritos para outras línguas, serviriam, por sua vez também de inspiração segura à compilação das recomendações para a produção original ou tradução de manuais com qualidade, adequados à sua função e ao seu público-alvo.

Esse guia determinaria a estrutura de base cujos espaços vazios seriam então posteriormente preenchidos por cada redator e cada tradutor, em função das suas necessidades, tendo em conta características e exigências particulares de cada texto-em-situação-com função.

## 4. 2 A Linguística de *Corpus*

A Linguística de *Corpus* é uma área relativamente recente da Linguística, para a qual alguns autores reclamam o estatuto de disciplina, enquanto a maioria prefere considerá-la somente uma metodologia de análise de dados linguísticos<sup>71</sup>. Surgiu com a designação de Linguística de *Corpus* apenas nos anos oitenta do século XX<sup>72</sup> e foi-se desenvolvendo graças sobretudo ao aumento da capacidade e da velocidade de armazenamento e processamento de dados, possibilitado pelos avanços da micro-informática. Ao longo dos últimos anos foi criando o seu próprio acervo teórico, que condiciona as práticas comuns nos trabalhos de investigação desenvolvidos nesta área.

---

<sup>71</sup> Sobre este debate, cfr. McEnery *et al* (2006).

<sup>72</sup> De acordo com McEnery *et al* (2006), já na era pré-chomskiana se fazia trabalho de análise linguística baseado em corpora, que na altura em vez de estarem armazenados em computador, se materializavam em caixas de sapatos cheias de tiras de papel (daí a designação por vezes usada de *shoebox corpus*). Durante os anos cinquenta foram tantas as críticas à linguística praticada nestes moldes, que acabámos por assistir a um abandono desta metodologia, que só viria a ser retomada com o advento dos computadores e consequente possibilidade de processamento e armazenamento de grandes quantidades de dados/informação.

Para começar, talvez valha a pena recordar a definição de *corpus* proposta por Sinclair (1996):

«A corpus is a collection of pieces of language that are selected and ordered according to explicit linguistic criteria in order to be used as a sample of language. »

Uma primeira distinção importante neste contexto é entre *corpora* de caráter geral e *corpora* de especialidade. Os primeiros servem geralmente ao trabalho descritivo de uma língua ou uma variedade de uma língua. Os segundos são normalmente específicos de um domínio do saber (por exemplo, Direito, Medicina, etc.) ou de um género linguístico em particular (por exemplo, editorial, registo de patente, etc.).

Os critérios linguísticos explícitos, mencionados na definição, são, na sua maioria, exteriores/externos ao texto, dependem da finalidade da utilização do *corpus* e são usados para selecionar e juntar os textos de uma forma “organizada”, o que distingue um corpus de um arquivo ou qualquer outra recolha mais aleatória de textos. Sinclair (1996) chama, a nosso ver com toda a pertinência, a atenção para a necessidade de os textos ou fragmentos de texto a ser incluídos num *corpus* serem escolhidos em função de critérios extralinguísticos de modo a que, pelo menos inicialmente, as suas características linguísticas sejam independentes do processo de seleção.

Partindo destas definições, há quatro características que são geralmente apontadas como essenciais para a existência de um *corpus*: os textos devem (1) ser “machine-readable (legíveis por computador)”, (2) ser autênticos - podendo incluir transcrições de discurso oral - e (3) ser selecionados por amostragem, para poderem (4) ser representativos. Quanto a estes dois últimos aspetos, eles não são tão consensuais como os primeiros, uma vez que entre os teóricos as opiniões se dividem relativamente à definição de representatividade e às técnicas de amostragem a que se recorre para alcançar essa representatividade.

De acordo com McEnery *et al* (2006: 16 e segs.), a representatividade de um corpus é determinada pelos fatores do equilíbrio (a variedade de géneros nele incluídos) e a amostragem (modo como é feita a seleção dos fragmentos de texto de cada género).

### 4.3 O *corpus* selecionado

Tendo em conta as características específicas da tarefa que nos propusemos levar a cabo, vimo-nos obrigados a contornar alguns destes princípios mais comumente relacionados precisamente com o fator da representatividade. Em primeiro lugar, em relação à dimensão do *corpus*: condicionados pela falta de resposta por parte da maioria das empresas que contactámos, fomos forçados a criar um *corpus* que reconhecemos ser extremamente heterogéneo quanto à dimensão dos textos que o constituem e que ficou um pouco aquém do nosso objetivo inicial, relativamente ao número de manuais nele incluídos. O número vinte, embora sendo um número “redondo” e já razoável, parece-nos escasso, tendo em conta o número de empresas portuguesas, que fabricam bens de consumo que têm de ser comercializados com um manual de instruções. Em segundo lugar, para além da dimensão do *corpus* decorrente do número de textos que o constituem, há um outro fator importante a ter em conta neste contexto: o da dimensão de cada um dos diferentes textos. Cientes de que na maioria dos casos se procede à seleção de excertos extraídos alternadamente do início, do meio ou do final dos textos, considerámos que, neste caso, era imprescindível inserir os manuais completos no *corpus*, dado que um dos fatores essenciais para a nossa análise é precisamente o da organização do texto, da sua macro-estrutura, impossível de descrever e avaliar no caso de não dispormos do texto integral de cada um dos manuais em causa. Sabemos, porém, também, que a inclusão de textos de dimensões tão díspares como é o caso neste *corpus*, pode mais facilmente gerar um certo desequilíbrio; ficamos mais expostos ao perigo que Sinclair (1991:19) refere: as peculiaridades de um estilo ou de um tema específico podem ocasionalmente “transparecer” como generalidades. Assumimos esse risco, por entendermos que apesar de tudo, e tendo em conta os destinatários finais, aqueles que poderão beneficiar dos resultados deste trabalho, será mais o que se ganha, podendo analisar textos completos, do que aquilo que se perde, eventualmente por uma certa confusão entre estilos mais ou menos pessoais.

Fundamentais para o equilíbrio global de um *corpus* são, na opinião de alguns autores também, dimensões como o domínio, o tempo e o meio. Quanto à questão do domínio, estava excluída à partida a hipótese de selecionar textos de um único domínio, porque, por um lado, seria impossível recolher material suficiente em português para obter resultados representativos e, por outro, porque aquilo que nos interessa é um

género de texto e não um domínio específico do saber e a respetiva terminologia. Quanto ao segundo aspeto, o tempo, tal como já foi dito, não é muito frequente os manuais estarem datados e mesmo quando tentámos obter essa informação junto das empresas, nem sempre o conseguimos. Na esperança de poder levar a cabo um estudo de carácter diacrónico e poder assim testemunhar eventuais mudanças nos padrões textuais ao longo dos tempos, fizemos ainda algumas tentativas de encontrar manuais mais antigos, quer de forma mais caseira, junto de familiares e amigos, quer de forma mais profissional, junto de diferentes alfarrabistas e colecionadores da cidade do Porto e também em *fora* de colecionadores na *Internet*, mas os poucos materiais que conseguimos recolher eram todos traduções de manuais originalmente escritos noutras línguas, sobretudo em alemão, já que pertenciam a pequenos eletrodomésticos, que são, e que no passado eram de forma ainda mais acentuada, na sua maioria, produzidos na Alemanha. Por último, e como foi já dito anteriormente também, não pudemos ser demasiado exigentes quanto ao meio de transmissão dos manuais e aceitamos integrar no nosso *corpus* textos veiculados por diversos canais e em distintos formatos. Dos vinte manuais, há alguns que são entregues juntamente com o produto em CD, outros que são veiculados sob a forma de folhetos ou pequenos livros impressos em papel e, outros ainda, que estão disponíveis para *download* a partir dos sítios *web* das empresas.

Talvez seja oportuno, neste contexto, voltar a referir um fator que julgamos determinante e que tem implicações (a que voltaremos mais adiante) a vários níveis, desde o meio através do qual o manual é disponibilizado ao cliente, até ao tipo de linguagem utilizado, passando pela própria divisão do texto em partes. Trata-se naturalmente do tipo de destinatário das instruções, daquele que lê o manual, se é profissional ou não. Vejamos um exemplo: se um equipamento industrial se destina a ser utilizado por pessoal de uma fábrica, não será certamente necessário felicitar o cliente pela compra do produto, uma vez que quem compra o equipamento não é quem o utiliza e logo não é quem irá consultar o manual de instruções para saber como instalar e colocar em funcionamento o aparelho em causa!

Existe ainda um aspeto que não pôde ser mais solidamente trabalhado, por falta de dados disponíveis, e que se prende com outro tipo de informação relativa à origem dos textos: a maioria dos manuais para além de não estar datada não possuía qualquer indicação quanto ao seu autor e muito menos ainda quanto às suas qualificações. Há algumas exceções a que voltaremos mais adiante, na análise dos textos.

Houve, contudo, um requisito em relação ao qual nos sentimos obrigados a ser intransigentes, dado o nosso objetivo principal: a certeza de que os textos não eram traduções elaboradas a partir de manuais redigidos originalmente noutras línguas. Assim, vimo-nos forçados a excluir alguns textos que recebemos, por nos ter sido impossível garantir que estávamos perante textos genuinamente portugueses. Importa salientar que há pelo menos um caso, que representa de certa forma uma exceção, uma vez que os eletrodomésticos a que os manuais dizem respeito são fabricados na China (como aliás se pode ler no próprio manual), mas o manual é integralmente redigido em português pela empresa que distribui os produtos cá em Portugal, tendo nós por isso optado por considerar que o facto do produto ser fabricado e provavelmente montado na China não interfere com o facto de o manual ser um texto genuinamente português; as dúvidas que tínhamos no início da consulta do texto foram dissipadas numa conversa pessoal que mantivemos com o autor dos manuais.

Atendendo às circunstâncias que fomos descrevendo e às características próprias que advêm do género de texto escolhido, parece-nos, contudo, que estamos perante um *corpus* representativo e a verdade é que, à medida que fomos aprofundando a nossa investigação nesta área, fomos dando conta de que a representatividade é um conceito de contornos mais ou menos vagos e, por isso mesmo, difícil de definir. Socorremo-nos do seguinte comentário, que nos parece vir precisamente ao encontro da nossa opinião:

«The research question one has in mind when building (or thinking of using) a *corpus* defines representativeness. [...] It is a fluid concept. It should be viewed as a statement of belief rather than a fact»  
McEnery *et al* (2006:18)

Antes de passarmos à descrição do tratamento dado ao *corpus*, e sem querer de maneira nenhuma antecipar conclusões, julgamos pertinente mencionar que, a nosso ver, a falta de resposta por parte de um número tão grande de empresas por nós contactadas reflete não só falta de interesse, mas também falta de conhecimento da importância de que o manual de instruções se pode revestir, não só pelo facto de ser parte integrante do produto a que se refere, mas também como instrumento de marketing (Cfr. Cap. 2.2) para melhorar a imagem de marca das empresas e, ainda,

como garante de uma utilização segura e razoável dos equipamentos e, em última análise, de satisfação do cliente.

#### 4.4 O Corpógrafo

Uma vez feita a seleção dos textos e para proceder ao tratamento do *corpus* recolhido, escolhemos o Corpógrafo, por ser uma ferramenta que nos era familiar, e que conhecíamos bem, dado que foi desenvolvida pelo Centro de Linguística da Universidade do Porto (CLUP), no âmbito do projeto Linguateca.

O Corpógrafo<sup>73</sup> é uma plataforma destinada à análise e ao trabalho sobre *corpora*. Está dividido em quatro áreas de trabalho diferentes: um *Gestor*, que contém as ferramentas de edição e pré-processamento dos ficheiros, uma área de *Pesquisa*, onde se levam a cabo as pesquisas, um *Centro de Conhecimento*, no qual se encontram alojadas as ferramentas de organização e gestão da informação e o *Centro de Comunicação*, onde se pode encontrar informação sobre a utilização do Corpógrafo e onde é possível também entrar em contacto com a administração da plataforma.

Julgamos não mentir se afirmarmos que o Corpógrafo foi sobretudo concebido a pensar na pesquisa terminológica e é para essa pesquisa que se encontra vocacionado. Possui funcionalidades avançadas de extração terminológica, diretamente integrada num sistema de base de dados para uma fácil organização dos termos extraídos. As capacidades de pesquisa terminológica (fundamentalmente em português e inglês, mas também em espanhol, francês, italiano e alemão) são complementadas com módulos de identificação de definições dos termos extraídos e de reconhecimento de possíveis relações semânticas entre os conceitos. Possui também funcionalidades genéricas de pesquisa por *expressões regulares*, de estudo de frequências de *N-Gramas*, de organização de *corpus* e outras que vão sendo adicionadas a pedido dos utilizadores.

No nosso caso concreto, a utilização que foi possível fazer do Corpógrafo foi relativamente limitada. Numa primeira etapa, os ficheiros tiveram de ser carregados para o sistema e, depois, para ficarem prontos a ser processados, tiveram de ser limpos. Isso significa que tiveram de ser automaticamente também despojados da totalidade de

---

<sup>73</sup> Financiada pela Fundação para a Ciência e Tecnologia, cofinanciada pelo POSI, através do projeto Linguateca (POSI/PLP/43931/2001).

imagens e diagramas, um elemento essencial para a sua caracterização, na perspectiva de análise que assumimos. Aquilo a que Kalverkämper (1998:368 e segs.) chama “*Text-Bild-Gemeinschaft*”, (comunidade texto-imagem), ou seja a interação entre o texto e a imagem é, sem dúvida, fundamental na redação de manuais de instruções e dadas as características do Corpógrafo, a análise dessa interação teve naturalmente de ser feita “à mão”.

Uma vez que, como várias vezes já o sublinhámos, o nosso levantamento pretendia ser uma identificação daquilo que realmente se faz em Portugal nesta área e, simultaneamente, também, um levantamento daquelas que são as *best practices* no domínio da redação de manuais de instruções, optámos por criar uma grelha de análise para aplicar a todos os textos e, assim, melhor poder identificar os seus traços comuns e as suas diferenças.

#### 4. 5 A grelha de análise

Tendo em conta a grande diversidade de textos que compõem o *corpus* que constitui o objeto deste trabalho, era fundamental encontrar uma grelha de análise que fosse suficientemente ampla para se poder aplicar a todos eles e, ao mesmo tempo, fosse, também, suficientemente completa e detalhada, de modo a garantir uma apreciação rigorosa de cada um desses mesmos textos.

Partindo de dois modelos que já foram utilizados na prática e que têm portanto provas dadas, desenvolveu-se uma grelha única que permitiu levar a cabo uma análise textual que, em certa medida, se pode considerar simultaneamente cumulativa<sup>74</sup> (Hoffmann, 1983) e integrativa<sup>75</sup> (Baumann, 1992). Importa desde já salientar que o

---

<sup>74</sup> Na aceção de Hoffmann (1983:63), este tipo de análise representa a integração de todas as características relevantes e distintivas nos vários planos da hierarquia linguística, por ordem descendente, começando pela macroestrutura e pela composição textual, passando pela sintaxe e pelo léxico até às categorias gramaticais e aos morfemas que as representam. No nosso caso a análise lexical fica excluída, uma vez que não é nosso objetivo estudar a linguagem de um domínio específico uma vez que estudamos textos de variadíssimas áreas do saber.

<sup>75</sup> Baumann defende uma Linguística de Texto de Especialidade que seja integrativa (*integrative Fachtextlinguistik*), pois considera que para se proceder à classificação dos textos de especialidade tem de

recurso feito aos dois modelos de análise se contém dentro de certos limites, uma vez que as autoras desses modelos tinham objetos de estudo e/ou objetivos parcialmente distintos daqueles que aqui consideramos.

Na primeira das duas obras que nos serviu de inspiração - *Textsorten in Naturwissenschaft und Technik* -, Göpferich (1995) recorre a uma abordagem comunicativo-pragmática, de modo semelhante ao de Gläser (1990), para proceder a um levantamento das características dos gêneros textuais de especialidade das ciências e da técnica e verificar quais dessas características são ou não convencionais e até que ponto determinam a função comunicativa do texto e influenciam a eficiência/eficácia da comunicação. Para proceder a este estudo, Göpferich escolheu vários gêneros de textos provenientes de uma área bem delimitada – a mecânica automóvel – vedando-nos assim, naturalmente, a aplicação integral do seu modelo a um só gênero de textos oriundos de áreas muito diversas. Trata-se, acima de tudo, de um modelo vinculado à tipologização de textos e à sua classificação e, além disso, o *corpus* analisado contém textos escritos em língua alemã e inglesa.

Göpferich começa por abordar a descrição dos gêneros de texto através de critérios extratextuais (pág. 189 e segs.), baseando-se na matriz desenvolvida por Kuntz (1979)<sup>76</sup>. Identifica, neste contexto, como fatores determinantes e por ordem de importância, a função textual, a relação entre emissor e recetor, o enquadramento do texto, a área em que ocorre (*Vorkommensbereich*) e outras características, nomeadamente ligadas à sua produção e receção.

Em relação à função textual, distingue três parâmetros: o primeiro é a função textual geral que, usando naturalmente a mesma classificação que adota para dividir os textos informativos, subdivide em função jurídico-normativa (*juristisch-normativ*), de atualização orientada para o progresso (*fortschrittsorientiert-aktualisierend*), de compilação de saber (*wissenszusammenstellend*) e didático-instrutiva (*didaktisch-instruktiv*); o segundo é a função textual específica ou especial, que – pelo menos no nosso caso – se aplica apenas aos segmentos textuais dentro do texto global e que pode

---

haver uma abordagem que integre as metodologias de diferentes disciplinas, desde a Sociolinguística, à Terminologia, passando pela Psicologia e a Teoria dos Atos de Fala, entre outras.

<sup>76</sup> Citado em Göpferich (1995:190 e segs): Esta matriz, por sua vez, contém os traços característicos que Gülich/Raible (1975) contemplam na descrição das categorias textuais com base em critérios extratextuais.

ser descritiva, argumentativa, persuasiva, prescritiva e instrutiva<sup>77</sup>; o terceiro é a relação com a teoria (*Theoriebezug*)<sup>78</sup>, parâmetro que aplica unicamente aos textos que considera didático-instrutivos. Na nossa opinião, este último aspeto torna-se pertinente, sobretudo, quando se analisam manuais académicos, pelo que não nos pareceu relevante incluir este ponto na nossa grelha, ainda que nos textos que seleccionámos haja naturalmente passagens mais claramente associadas à transmissão de saber teórico. Importa, neste contexto, referir ainda que a avaliação que Göpferich faz dos fatores extratextuais se baseia em critérios qualitativos e não quantitativos, como acontece em relação aos fatores intratextuais. O levantamento feito regista apenas a presença mais ou menos acentuada de um determinado traço característico (*Merkmalausprägung vorhanden/nicht vorhanden/ nicht bei allen Textexemplaren vorhanden*).

Relativamente à relação entre emissor e recetor, Göpferich refere o grau de anonimato do autor<sup>79</sup>, o grau de especificação do grupo de destinatários e a diferença entre emissor e recetor quanto ao nível de conhecimento sobre o tema objeto do texto (*Informationsgefälle*), sendo que este parâmetro surge subdividido, por sua vez, em comunicação entre um especialista/profissional e um não especialista/leigo (*fachextern*), entre especialistas/profissionais de áreas distintas (*interfachlich*) e entre especialistas/profissionais de uma mesma área (*fachintern*).

Relativamente ao enquadramento do texto, regista a sua área de ocorrência como podendo ser de caráter geral (quotidiano, lazer, profissão) ou específica de uma determinada disciplina, especificando, ainda, se dentro desta se relaciona com a produção, a publicidade, a comercialização, etc. Por último, identifica ainda as

---

<sup>77</sup> Uma vez que os textos que analisámos são todos didático-instrutivos, optámos por não incluir na grelha que aplicámos a função instrutiva como função textual específica.

<sup>78</sup> No entender da autora este parâmetro aplica-se a textos nos quais se descrevem objetos e factos para transmitir ao leitor informação adicional sobre modos de funcionamento e a sua relação com processos mais abrangentes, sem pretender contudo que ele tenha de aplicar essa informação na prática. [«Es gilt für Texte, in denen Gegenstände und Sachverhalte beschrieben werden, um den Leser die Funktionsweise, Zusammenhänge etc. zu erläutern, ohne ihn jedoch in die Lage versetzen zu wollen, das Beschriebene in die Praxis umzusetzen.» (1995:199), tradução nossa]

<sup>79</sup> É importante deixar bem clara a diferença entre emissor e autor, que não têm de ser uma e a mesma pessoa. Seguimos a proposta de Nord (1988: 47 e seg.), que distingue entre emissor (*Textsender*) e produtor do texto ou seu autor (*Textproduzent*).

características da produção do texto, como, por exemplo, se é redigido sob pressão de tempo e da sua receção, se é lido ou consultado uma única vez ou repetidas vezes, etc.<sup>80</sup>

Segue-se a análise dos textos recorrendo a critérios intratextuais (pág. 217 e segs.); aqui, e admitindo seguir as propostas de Hoffmann (1983) e de Sager/Dunworth/McDonald (1980), que preconizam uma abordagem “descendente”, a autora dedica-se em primeiro lugar à análise da macroestrutura textual - que define, baseada na formulação de Gläser (1990:55), como o esquema convencional de organização de um texto<sup>81</sup> - com “fragmentos sintáticos fixos” (*syntaktische Fertigstücke / Textversatzstücke*)<sup>82</sup>. Göpferich dedica secções distintas à classificação da macroestrutura de *Werkstatthandbücher* (manuais de oficina), *Betriebsanleitungen* (manuais de instruções do produto no sentido mais lato, que incluem informações relativas ao seu transporte, armazenamento, instalação, manutenção, eliminação, etc., normalmente destinados a profissionais) e *Bedienungsanleitungen* (manuais do utilizador no sentido mais restrito, destinados ao público em geral)<sup>83</sup>, identificando para

---

<sup>80</sup> Göpferich (1995:211) inclui na sua análise ainda mais um elemento, a saber, se existem textos alternativos. No caso dos manuais que estudámos, não nos parece, de modo algum, que a sua leitura pudesse ser substituída pela leitura de um texto alternativo, mais ou menos equivalente.

<sup>81</sup> «Die Makrostruktur einer Fachtextsorte ist das konventionalisierte Textablaufschema, das aus einer hierarchischen, aber in Grenzen flexiblen Anordnung inhaltlich und funktional invarianter Textelemente zur gedanklich-sprachlichen Entfaltung eines fachbezogenen Themas besteht und das strukturelle Gerüst einer Fachtextsorte bildet» (Gläser 1990:55): A macroestrutura de um género textual de especialidade representa um padrão textual convencionalizado que, sendo uma estrutura hierarquizada, razoavelmente flexível, de elementos textuais (invariantes no conteúdo e na função) para o desenvolvimento linguístico-mental de um tema de especialidade, constitui em si a estrutura basilar do género textual em causa. [Tradução nossa]

<sup>82</sup> «[...] lege ich für meine Zwecke jedoch fest, daß als syntaktische Fertigstücke all diejenigen Formulierungen erfaßt werden sollen, die entweder zur Verbalisierung von Sinnkomplexen dienen, die in mindestens einem Textexemplar meines Korpus wiederholt auftreten und der Verstehenssicherung, also nicht der Entfaltung der eigentlichen Textthematik, dienen oder aber in den meisten Textexemplaren einer Textsorte je einmal auftreten und auf die gleiche oder ähnliche Weise versprachlicht werden» (Göpferich, 1995:218): Determino para os meus objetivos que serão considerados fragmentos sintáticos fixos todas aquelas formulações que contribuem ou para as verbalizações de unidades de significação complexas que aparecem reiteradas vezes em pelo menos um texto do corpus com a função apenas de garantir a compreensão do texto, sem contribuir para o desenvolvimento subsequente do tema, ou então aparecem pelo menos uma vez na maioria dos exemplares de um género textual, sendo verbalizados da mesma forma ou de forma semelhante. [Tradução nossa]

<sup>83</sup> Sobre esta distinção, cfr. também a nota de rodapé número 7 da página 5.

as três modalidades vários segmentos textuais, ou textos-parte, de caráter mais ou menos facultativo, como por exemplo, indicações bibliográficas, indicações de direitos de autor, reserva do direito de alterações, felicitação pela compra, etc.<sup>84</sup> Mais uma vez aqui importa recordar que Göpferich analisa unicamente textos da área da mecânica automóvel, pelo que as classificações que propõe são muitas vezes “à medida” do domínio que trata. No nosso caso, essa distinção não seria produtiva. Assim, a nossa opção foi no sentido de incluir na grelha de análise todos os elementos textuais passíveis de fazerem parte da macroestrutura dos diferentes manuais de que tratamos, sempre em busca de uma estrutura-padrão.

De seguida, a autora passa à análise dos atos de fala e da sua frequência<sup>85</sup>, a fim de determinar a sua sequenciação. Começa por fazer a sua classificação e delimitação, tomando como ponto de partida o modelo de Searle (1976), ao qual introduz pequenas mudanças, para melhor o adaptar às suas necessidades; assim, e uma vez que no *corpus* que estuda predominam os atos de fala de tipo diretivo<sup>86</sup>, identifica os recursos linguísticos envolvidos na execução deste tipo de atos. Apesar de considerarmos que estes são, de facto, os predominantes, optámos por incluir na grelha que adotámos ainda outros três tipos de atos de fala (assertivos, expressivos e compromissivos)<sup>87</sup>, uma vez que eles surgem também nos textos analisados, ainda que com uma frequência menor. Esses três tipos de atos de fala estão associados a segmentos textuais específicos, tais como, por exemplo, a felicitação pela compra, no caso dos atos expressivos ou a garantia e suas condições, relativamente aos compromissivos.

De acordo com critérios semânticos ou gramaticais, Göpferich (1995:322) estabeleceu, com base nas propostas de Hindelang (1978 – citado em Göpferich 1995)),

---

<sup>84</sup> Registe-se a este propósito que Göpferich considera, à semelhança de Gülich/Raible (1975:146) que a macroestrutura de um texto é específica de um género textual.

<sup>85</sup> Importa aqui registar que Göpferich faz a contagem dos atos de fala ao nível da frase – i.e. considera como sendo um ato de fala uma frase /oração principal e todas as frases secundárias (subordinadas e equivalentes).

<sup>86</sup> Searle (1976:11) considera como ato de fala diretivo todo aquele que preencha as seguintes condições: (1) o objetivo ilocutório do locutor é o de controlar o comportamento do seu interlocutor, levando-o a realizar uma ação futura; (2) a direção de ajustamento é “mundo na direção das palavras”, i.e. os factos devem ser alterados de forma a que correspondam às palavras, à proposição; (3) o estado psicológico é o do desejo: o locutor tem de querer/desejar a execução da ação descrita e (4) o conteúdo proposicional deve consistir em que o interlocutor execute uma ação futura.

<sup>87</sup> Adotamos aqui a adaptação da taxonomia de Searle, apresentada por Gouveia (1996) e Faria (2003).

quatro categorias de recursos para a concretização de atos diretivos: 1) as manifestações de uma locução diretiva por meio do verbo (quer seja nos modos imperativo, conjuntivo ou infinitivo) - *Handlungszuweisungen*, (2) as manifestações de modalidade deôntica que se traduzem em necessidades ou obrigações para o leitor, através sobretudo de expressões com verbos modais – *Deontische Hinweise*, (3) as manifestações que se consubstanciam em verbos ou expressões performativas – *Performative* e, por último, (4) a categoria “diversos”, na qual têm lugar todos os recursos que não se enquadram em nenhuma das categorias anteriores.

O ponto seguinte é dedicado ao grau de envolvimento das pessoas no texto, ou seja, à presença ou não do emissor e do recetor. Apesar de haver uma tendência, de certa forma natural, para pensar que os textos de especialidade são marcados por uma “desagentivação”<sup>88</sup>, a verdade é que neles existem referências aos autores/emissores, ao(s) recetor(es) e mesmo a terceiros, o que justifica, em nosso entender a inclusão na grelha, também deste levantamento. Göpferich debruça-se ainda sobre a introdução no texto de elementos metalinguísticos ou metacomunicativos, considerando como elementos metalinguísticos para esse efeito, as definições, explicações ou especificações, a introdução de novos termos, a introdução de sinónimos, abreviaturas, fórmulas ou símbolos, a indicação da justificação para certas designações, comentários sobre a utilização de determinados termos, informação sobre hierarquias de conceitos e outros. Quanto aos elementos metacomunicativos, eles englobam os elementos ou sinais de divisão, como, por exemplo, a divisão em capítulos e subcapítulos, os títulos, as diferentes opções de tamanho e tipo de letra, os elementos de comentário (exemplos, recapitulações, legendas de ilustrações e tabelas, etc.) e os elementos de remissão, que servem para chamar a atenção para outras partes do mesmo texto.

Por último, Göpferich, que propositadamente exclui o léxico do âmbito da sua análise, trata de particularidades de natureza sintática específicas de determinados géneros textuais. A frequência do recurso à voz passiva, a tendência para a nominalização e a complexidade sintática são os três domínios em relação aos quais esta autora apresenta resultados concretos.

Passando agora ao segundo modelo, importa, desde já, sublinhar que o trabalho de Horn-Helf (2007) tem objetivos bem distintos dos de Göpferich. Na verdade, trata-se de um contributo de carácter acima de tudo didático, em que a autora se propõe fazer a

---

<sup>88</sup> Cfr., por exemplo, Gläser (1990:57).

ponte entre a ciência e a prática, ao pretender dotar, neste caso, os tradutores de um conjunto de instrumentos que lhes permita, ao traduzir, respeitar as convenções específicas dos géneros textuais das diferentes culturas de chegada. O *corpus* que serve de base à análise levada a cabo pela autora é composto por manuais de instruções originais redigidos em alemão, inglês (do Reino Unido e dos E.U.A.) e russo. O nosso trabalho, na medida em que se centra, também, num único género textual e tem a pretensão de contribuir para melhorar o trabalho dos tradutores e dos redatores técnicos, está, de facto, mais próximo do de Horn-Helf.

Para identificar aquilo que no seu entender são as diferenças pragmáticas, Horn-Helf considera imprescindível a apresentação de critérios de análise, descritos com a ajuda de exemplos concretos; assim, apresenta, sob a forma de diagramas, um elevado número de resultados de análises contrastivas de manuais de instruções escritos quer para profissionais, quer para não profissionais/leigos numa determinada área do saber. A grelha de análise, se assim se pode chamar, é composta por vários traços característicos agrupados em dez conjuntos distintos, cada um com uma designação própria. A ordem de apresentação destes dez grupos não reflete, pelo menos de forma explicitamente reconhecida pela autora, qualquer tipo de hierarquia<sup>89</sup>.

O primeiro destes conjuntos/complexos prende-se com aquilo a que a autora chama *Deklarationen* (atos declarativos /declarações), ou seja, «atos de fala através dos quais um sujeito S introduz uma determinada convenção designativa (*Bezeichnungskonvention*) referente a um objeto ou uma classe de objetos», [Hindelang (1994), citado em Horn-Helf (2007:73)]<sup>90</sup>. Horn-Helf faz a distinção entre as declarações que dizem respeito a textos completos (*Gesamttexte*), a textos parciais (*Teiltexte*) ou a tabelas, e essas declarações podem ser focalizadas, se referirem apenas os constituintes centrais do manual de instruções, integrativas, se incluírem vários elementos (por exemplo, montagem, funcionamento e manutenção), de abstração, se representarem apenas uma espécie de mínimo denominador comum (por exemplo,

---

<sup>89</sup> O único comentário que faz a propósito da divisão que apresenta é o seguinte: «Die behandelten Textmerkmale sind jeweils zu Merkmalkomplexen zusammengefasst, damit zumindest einige der zwischen ihnen bestehenden Beziehungen sichtbar werden» (Horn-Helf, 2007:72): As características textuais analisadas estão agrupadas em conjuntos, para que pelo menos parte das relações que existem entre elas se tornem mais evidentes. [Tradução nossa]

<sup>90</sup> Por analogia, considera-se que o título de um texto é uma designação (*Bezeichnung*) que faz referência ao seu conteúdo.

recomendações) ou não declarativas, quando incluem no título apenas nomes de marcas ou designações de produtos.

O segundo dos conjuntos diz respeito aos textos intercalados ou “embutidos” (*Einschubtexte*), que no seu entender se demarcam do resto do texto; neste grupo, a autora inclui, sobretudo, as indicações de segurança que o fabricante de um determinado produto é, por lei, obrigado a transmitir ao seu comprador.

O terceiro conjunto é o dos atos de fala. Relativamente a este aspeto, parece-nos importante salientar, sobretudo, os pontos em que este modelo se demarca do modelo anterior; enquanto Göpferich atribui um ato de fala a cada frase, Horn-Helf faz a contagem em função das formas verbais finitas, uma vez que, em sua opinião, não é rigoroso considerar que uma oração complexa é diretiva por conter um ato diretivo, uma vez que na maioria dos casos estes atos vêm acompanhados de atos de fala não-diretivos, como, por exemplo, justificações. Decorre desta argumentação, que o critério utilizado na contagem é o da densidade de atos de fala de um determinado tipo: por exemplo, o número de formas verbais finitas respeitantes a atos diretivos por cada 100 frases de texto.

O quarto conjunto reúne aquilo a que a autora chama aspetos estilísticos, como sejam o recurso à voz passiva, o envolvimento de pessoas no texto, os parênteses e a intertextualidade.

No âmbito do quinto grupo, relativo à sintaxe, a autora debruça-se sobre a complexidade das frases, expondo várias propostas de tipos para a sua classificação e do seu grau de complexidade, entrando depois em pormenores referentes às várias línguas em análise. Assim, e uma vez que nos parece pouco oportuno introduzir aqui comentários sobre a língua portuguesa e as suas especificidades, deixaremos esse tipo de informação para a apresentação dos resultados do levantamento efetuado.

Em relação aos aspetos tipográficos, que constituem o sexto complexo de características analisadas, destacam-se fatores como as variações de fonte de letra (estas variações podem ter uma função estruturante ou enfatizante) e também a utilização das aspas e as suas diversas funções.

O sétimo grupo é dedicado à composição textual, baseada na classificação dos atos de fala; são vários os princípios segundo os quais se pode dividir essa informação, como, por exemplo, partir do geral para o particular, seguir a ordem cronológica de utilização dessa informação, apresentar o problema e a sua solução, fazer a apresentação da causa e da respetiva consequência, etc.

A macroestrutura surge em oitavo lugar. Quanto a isso, o objetivo da autora é criar uma estrutura prototípica, que ela estabelece pela relação de comparação de cada texto do *corpus* com a estrutura “máxima”, isto é, com aquela que inclui todos os elementos possíveis, detetados na análise da soma de todos os textos dos *corpora* das várias línguas.

O nono conjunto de traços característicos diz respeito àquilo que Horn-Helf entende serem os diferentes constituintes temáticos: garantia, segurança, etc.

Por último, trata das ilustrações, concretamente daquilo a que, aderindo à proposta de Kalverkämper (1998:368 e segs.): a autora chama “comunidade texto-imagem”. Neste contexto, analisa a percentagem da superfície da página que é ocupada por texto / imagem, e propõe uma fórmula para calcular essa área de modo tão rigoroso quanto possível; num passo seguinte, identifica e caracteriza vários tipos de representações, designadamente, a fotografia, a imagem, o desenho técnico, a perspectiva explodida, o esboço, o esquema e o gráfico. Além disso, descreve as diferentes funções que as ilustrações podem desempenhar na economia do texto, dependendo por exemplo do facto de repetirem ou substituírem informação veiculada por esse texto, descreve a forma como elas se integram no texto (com ou sem remissão explícita) e qual a relação temática entre a informação verbal e a não verbal.

Apresentadas as linhas gerais dos dois modelos em que se baseia a seleção dos elementos de análise que constituem a grelha aplicada aos textos objeto do presente estudo, é importante repetir e salientar mais uma vez o facto de estes dois trabalhos constituírem acima de tudo um ponto de partida. Não tendo nós, de todo, a intenção de levar a cabo uma avaliação crítica exaustiva dos critérios a que ambas as autoras recorreram, é quase inevitável a existência de momentos de maior aproximação a um ou a outro modelo. A começar pela ordem segundo a qual os diferentes itens de apreciação são apresentados, parece-nos mais adequado à nossa metodologia o trabalho de Göpferich – uma vez que, como vimos, a ordem “descendente” escolhida reflete as propostas da maioria dos autores que se dedicaram a esta matéria e também porque se nos afigura mais óbvio e natural começar pelos planos superiores de divisão do texto. Já no que se refere à diversidade de traços identificados, e embora exista um grande número de critérios, quer num trabalho quer no outro, que, de forma mais ou menos explícita, estão associados às particularidades das línguas analisadas, julgamos mais adequada à nossa visão a escolha de Horn-Helf, que cobre, de facto, um vastíssimo número de elementos verbais e não verbais também.

Consequentemente, decidimos que, tendo em conta o nosso objetivo, seria mais razoável partir do modelo de Göpferich, cuja organização e estrutura melhor se adaptam ao enquadramento do nosso trabalho, e expandi-lo recorrendo a diversos elementos inseridos no modelo de Horn-Helf. Uma análise atenta dos dois modelos, permite constatar que as duas autoras cobrem, de um modo geral, as mesmas áreas de análise textual, ainda que em momentos diferentes do respetivo trabalho prático. O aproveitamento que fizemos dos dois modelos visou, assim, servir o nosso principal objetivo: fazer o levantamento mais completo possível das características dos manuais de instruções redigidos em língua portuguesa. Nesse sentido, pareceu-nos fundamental incluir, também, na nossa grelha, à semelhança de Horn-Helf, uma secção exclusivamente dedicada à comunidade texto-imagem, em face da elevada percentagem de imagens e tabelas que se encontram nos manuais do nosso *corpus* e dada a importância da interação entre os elementos verbais e não-verbais na economia global dos textos instrutivos.

Para tornar mais clara a apresentação dos resultados obtidos, dividimos nós também, a análise dos textos em várias secções. Em primeiro lugar (Secção A), e feita a identificação de cada texto, relativamente ao equipamento a que diz respeito, ao número de páginas que possui e à data da sua elaboração (naturalmente só nos casos em que dispúnhamos dessa informação), consagramos uma secção aos fatores extratextuais em que fazemos uma análise acima de tudo qualitativa, dado que os aspetos que ela cobre – à exceção da função, a que voltaremos mais adiante - se aplicam normalmente a um só manual (a não ser eventualmente em manuais provenientes da mesma empresa) e não se repetem no *corpus*. Nesta primeira secção, os textos são classificados segundo a sua função geral<sup>91</sup> e as funções específicas dos vários segmentos textuais. Consideramos que, tendo em conta o carácter mais ou menos idêntico dos textos relativamente à sua função, não se justificaria a apresentação dos resultados em forma de tabela. Na apreciação inicial de cada um dos manuais incluímos, também, a análise pragmática da relação entre emissor e recetor, i.e., a indicação do autor sempre que essa informação

---

<sup>91</sup> É discutível a inclusão desta distinção, se atendermos a que essa classificação é igual para todos os manuais do *corpus*, mas pareceu-nos importante incluí-la, sobretudo para melhor enquadrar a classificação que a seguir fazemos dos segmentos textuais. Julgamos contribuir para a clareza da classificação e, assim, evitar confusões, se entendermos esta função geral como sinónimo de função dominante, uma vez que temos perfeita noção de que é também função de um manual de instruções, por exemplo, cumprir determinados requisitos legais.

constar do texto, e todas as especificações relativas ao recetor (idade, qualificações, empresa/instituição a que pertence, etc.), bem como os dados relativos à receção do texto, se a sua leitura é parcial ou integral, se é repetida ou se ocorre apenas uma única vez no tempo.

A segunda secção (B I) é dedicada aos fatores intratextuais, mais concretamente à macroestrutura, ou seja, o esquema de organização textual em segmentos textuais. Neste domínio, optámos por incluir na lista todos os segmentos textuais contemplados nos dois modelos, acrescentando ainda aqueles que verificámos existirem nos textos do nosso *corpus* e também elementos que foram apontados como sendo importantes no questionário que levámos a cabo e são, assim, manifestamente do interesse dos leitores, como é o caso das informações relativas à resolução de avarias, das perguntas frequentes (FAQs), das linhas de apoio ao cliente e, também, das instruções de consulta rápida, destacáveis (Cfr. Cap. 7). A inclusão de todos esses aspetos deve-se ao facto de admitirmos que, no futuro, esta grelha possa ser utilizada na prática como uma espécie de *checklist* ao serviço dos profissionais da redação de textos instrutivos. Por último, é útil recordar que a ordem pela qual estes elementos surgem na grelha não é, de modo algum, a única ordem possível para a sua apresentação, uma vez que ela não reflete nenhum tipo de hierarquia ou de cronologia. Se é verdade que os itens que surgem no início da lista são aqueles que mais frequentemente aparecem em primeiro lugar nos textos concretos, não é menos certo que à medida que se avança, a rigidez da estrutura vai diminuindo e se verifica que há uma maior flexibilidade na ordem pela qual são tratados os vários assuntos. Embora conscientes de que geralmente a folha de rosto contém elementos de carácter metacomunicativo, optámos por lhe fazer referência neste ponto da macroestrutura, para permitir uma melhor apresentação do texto.

A terceira secção (B II) contempla os atos de fala. Antes de passarmos à descrição dos critérios de análise propriamente ditos, importa referir que a nossa abordagem neste ponto foi ligeiramente diferente das duas representadas nos modelos de que partimos. Ambas as autoras apresentam os seus critérios de delimitação e contagem dos atos de fala, de que aliás já demos conta, e a verdade é que, quer num caso quer no outro, se manifesta a impressão de que as próprias autoras reconhecem as limitações das suas propostas<sup>92</sup>. Se, como Göpferich, se proceder a uma contagem por oração principal, é verdade que numa mesma oração surgem atos de fala distintos e que,

---

<sup>92</sup> Cfr. Göpferich (1995: 319) e Horn-Helf (2007:91).

muitas vezes, os atos de fala diretivos vêm acompanhados de um ato de fala assertivo (a justificação para a execução de uma determinada ação) e esse ato assertivo fica por contabilizar. Mas não é menos verdade que se a contagem for feita em função dos verbos finitos, como defende Horn-Helf, é necessário no caso dos atos diretivos, por exemplo, acrescentar à contagem também (como a própria admite e faz) os infinitivos com valor de imperativo. Além disso, há toda uma série de outros casos concretos, em que é forçoso deixar bem claro se se contabiliza um só ou mais do que um ato de fala: as enumerações com travessão, em que o início da frase é comum a todos os pontos, as enumerações em que a separação dos elementos é feita por ponto e vírgula, as repetições, as remissões, etc. Perante este cenário e acima de tudo, sem perder de vista os nossos objetivos, optámos por dar conta, na primeira parte desta secção, da presença mais ou menos acentuada de atos de fala dos vários tipos nos diferentes textos. Da perspectiva da produção textual (por parte de tradutores ou redatores técnicos), é certamente mais proveitoso o levantamento do tipo de recursos linguísticos geralmente utilizados para a realização dos atos de fala.

Voltando aos critérios de análise incluídos nesta terceira secção, apesar de reconhecermos a veracidade da afirmação de Möhn (1991:188), segundo a qual as instruções estão geralmente acopladas a elementos informativos<sup>93</sup>, foi aos atos de fala diretivos, que dedicamos maior atenção, dado que são inegavelmente os atos característicos dos manuais de instruções.

Sager *et al* (1980:27), a propósito da distinção entre textos de especialidade da área das ciências e do domínio da técnica, afirma o seguinte:

«Science is essentially concerned with the extension of knowledge, technology with the application of knowledge: technology is always expository, educational, instructional, the speech act focussing on the recipient, there is always an inequality of knowledge. Directive speech acts are therefore virtually absent in the language of science and frequent in the language of technology».

E sendo o *corpus* que tratámos, sem margem de dúvida, um *corpus* de “linguagem da tecnologia”, debruçámo-nos, na segunda parte desta secção, sobre a concretização dos atos diretivos.

---

<sup>93</sup> «Anleitungen lassen diese “Koppelung mit informativen Anteilen” in der Tat deutlich erkennen».

A quarta secção (B III) agrupa as marcas de envolvimento das pessoas no texto (verbos da primeira e segunda pessoas do singular e plural e também na terceira pessoa do singular), mas sem nos restringimos à primeira e segunda pessoa e registámos também referências a terceiros, que não são emissor e recetor, como seja o caso de transportadores, fornecedores, etc.

A quinta secção (B IV) diz respeito aos elementos metalinguísticos e, neste ponto, parece-nos de destacar o facto de termos optado por fazer a distinção entre as definições semasiológicas e as onomasiológicas, uma vez que achamos interessante e eventualmente proveitoso do ponto de vista da produção textual, verificar qual dos tipos de definição é mais comum nos textos redigidos em língua portuguesa. Os outros elementos da lista são importados dos modelos em que nos baseámos.

A sexta secção (B V) foi dedicada aos aspetos metacomunicativos, em que incluímos também a proposta de Horn-Helf, não só em relação aos títulos dos segmentos textuais e das tabelas, mas também relativamente às remissões intra- e intertextuais.

Ainda nesta secção, incluímos também as especificidades sintáticas, tais como o recurso à voz passiva, a tendência para a nominalização, a complexidade sintática e as construções impessoais.

A sétima secção (C), representa a análise da comunidade texto-imagem, baseada exclusivamente no modelo de Horn-Helf, embora Göpferich também inclua considerações sobre as imagens, no material que analisa.

Nesta secção, começámos por tentar dar conta do espaço ocupado pelas imagens no total das páginas de cada manual estudado; de seguida, passámos a listar os vários tipos de imagem existentes nos manuais.

Finalmente, dedicamos uma última secção (D) a uma apreciação global do texto, na perspetiva da sua compreensibilidade. Respeitando todas as tendências a que se tem vindo a assistir nas abordagens mais teóricas deste género de texto e de que fomos dando conta ao longo deste trabalho, encarámos a receção dos textos como fator primordial da sua constituição e consideramos a sua coerência como uma das dimensões que contribuem para a sua definição. Tendo em conta também o que dissemos a propósito dos “*usability tests*”<sup>94</sup> e na impossibilidade de realizar um teste a cada um dos textos do *corpus*, decidimos, neste comentário final a cada texto, assumir a perspetiva

---

<sup>94</sup> Esse seria certamente um trabalho interessante, que pode vir a ser realizado no futuro.

do seu recetor e verificar em que medida as nossas expectativas em relação a cada texto se viram ou não defraudadas. Assim, apurámos quais os mecanismos que em cada texto contribuem para reforçar a sua coerência: as cadeias isotópicas<sup>95</sup>, i.e., sequências de características léxico-semânticas recorrentes, o respeito pelos princípios de composição textual identificados por Lindroth (1997:176)<sup>96</sup>, a progressão temática<sup>97</sup> materializada em determinadas articulações de tema-rema, bem como as relações lógicas entre as orações (causalidade, finalidade, etc.). Além da coerência, contemplámos na nossa apreciação também a coesão textual, registando neste domínio, o recurso a mecanismos de coesão gramatical: coesão interfrásica por meio de parataxe ou hipotaxe, coesão temporal, paralelismo estrutural, coesão referencial e coesão lexical.

---

<sup>95</sup> Greimas (1966).

<sup>96</sup> Voltaremos a estes princípios na análise prática, altura em que apresentaremos a sua definição (cfr. pág. 166).

<sup>97</sup> Daneš (1974).

## 5. Análise dos Textos

### 5.1 Análise do Texto 1

**Identificação do Manual:** - «GALUCHO - Manual do Operador e Catálogo de Peças – Série GLHR»

O manual é entregue ao cliente em papel e tem um total de vinte páginas, de tamanho A5.

#### (A) Fatores extratextuais:

##### 1. Função do Texto

O texto tem uma função dominante didático-instrutiva, contendo alguns pontos de caráter mais acentuadamente didático a que oportunamente faremos referência; contém também segmentos com funções distintas, de que transcrevemos alguns exemplos:

função descritiva:

(i) - «No corpo da frente a concavidade dos discos é voltada para a direita e no traseiro para a esquerda.»

função argumentativa:

(ii) - «Se não houver o cuidado de substituir os resguardos antes de se atingir o seu limite de desgaste, acabam por desgastar-se as próprias chumaceiras cuja substituição resulta muitíssimo mais onerosa.»

função persuasiva:

(iii) - «Ao optar pela marca GALUCHO tomou uma decisão acertada. Fruto de uma experiência de muitos anos, nas mais duras e diversas condições de emprego, o material GALUCHO vem dando a mais completa satisfação a largos milhares de utilizadores.»

função prescritiva :

(iv) - «É obrigatório o envio das peças...»

Os segmentos com função descritiva ou argumentativa estão distribuídos um pouco por todo o textos; os de função persuasiva concentram-se sobretudo no início do

texto, quando o emissor pretende promover os seus produtos e serviços. Os segmentos com função prescritiva surgem associados ou a risco de danos pessoais ou materiais ou às condições de garantia.

## **2. Relação entre emissor e recetor:**

O recetor do texto é referido direta e explicitamente logo no primeiro capítulo do índice: «Recomendações ao Proprietário», mais adiante no texto surge ainda a expressão «Senhor Agricultor». Neste caso concreto, em que o tipo de equipamento a que o manual se refere, é uma grade destinada a ser atrelada a um trator para executar tarefas agrícolas, a comunicação situa-se no meio profissional, mas é provável que o utilizador do equipamento seja simultaneamente também seu proprietário, logo cliente da empresa fabricante.

Quanto à receção do texto, e tendo em conta as características do equipamento, parece-nos provável que ele seja lido pelo menos uma vez integralmente e depois venha a ser objeto de leituras parciais em função das necessidades, por exemplo, de limpeza do equipamento em caso de «imobilização prolongada» entre campanhas agrícolas ou de substituição de peças sujeitas a maior desgaste.

## **(B) Fatores intratextuais (I)**

### **1. Macroestrutura:**

Na folha de rosto, para além do nome e do logótipo da empresa, que é um galo, e do título do manual, “Manual do Operador e Catálogo de Peças”, estão também apostos o selo da certificação “APCER-ISO 9001” e o selo “IQNet”, como meio de informar o cliente/comprador de que o produto tem qualidade, eventualmente mais do que os produtos concorrentes e de lhe dar credibilidade; vê-se ainda uma fotografia a cores da máquina (que simultaneamente serve para a sua identificação e, também, como meio de publicidade). O texto não está datado nem possui nenhuma indicação sobre o seu autor; no catálogo de peças, surge, contudo, a data dos desenhos e da respetiva verificação (27.10.1998), acompanhada de uma assinatura ilegível.

O Índice é composto por quinze capítulos: há quatro capítulos que não estão numerados. Os três primeiros são “Recomendações ao Proprietário”, “Condições de Garantia” e “Inovações”, seguindo-se depois uma lista numerada de onze capítulos:

1. Nota Explicativa
2. Constituição
3. Montagem e Engate ao Tractor
4. Características Técnicas
5. Regulações
6. Trabalho
7. Manutenção
8. Substituição das Peças de Maior Desgaste
9. Normas de Segurança
10. Conselhos Práticos de Regulação
11. Encomenda de Peças Sobresselentes

Por último, surge o quarto capítulo não numerado: “Catálogo de Peças”. Esta coexistência de capítulos numerados e não numerados, a ser intencional, deve-se provavelmente ao facto de nesses capítulos se transmitirem informações que não estão diretamente relacionadas com a utilização da máquina.

## **(B) Fatores intratextuais (II)**

### **2. Atos de Fala**

Quanto ao ponto seguinte da nossa grelha, concretamente aos atos de fala, impõe-se começar por uma apreciação global da ocorrência dos seus vários tipos e da sua sequenciação, para passar avaliar depois os recursos linguísticos que os suportam.

Como era, aliás, previsível, há no texto um elevado número de atos ilocutórios diretivos, de carácter mais ou menos impositivo, isto é, com maior ou menor força ilocutória<sup>98</sup>, e grande parte desses atos diretivos surgem acompanhados de atos de tipo assertivo. A presença de atos de um ou outro tipo está naturalmente associada às diferentes partes do manual. No primeiro ponto “Recomendações ao Proprietário”, surgem - como o próprio título deixa antever - várias recomendações, de que as seguintes frases são exemplo:

---

<sup>98</sup> Como veremos no ponto relativo à concretização dos atos de fala, há certos recursos linguísticos que permitem atenuar a força ilocutória dos atos diretivos.

- (1) - «Comece por lê-lo, atentamente, a fim de se familiarizar com o material.»
- (2) - «Conserve-o, depois, em lugar seguro e acessível, para novas consultas.»
- (3) - «Se ainda lhe restarem dúvidas, dirija-se ao distribuidor que lhe forneceu a máquina ...»

No ponto seguinte, “Condições de Garantia”, já encontramos predominantemente atos de tipo compromissivo:

- (4) - «A nossa Empresa garante todo o equipamento que fabrica por um período de 2 anos ...»
- (5) - «Neste caso a nossa Empresa apenas poderá servir, se solicitada, como elo de ligação entre o utilizador e o respectivo fabricante.»
- (6) - «Cada concessionário GALUCHO fica obrigado a entregar ao utilizador final: ...»

Em relação ao exemplo (5), interpretamos o ato também como compromissivo, pois a Empresa compromete-se, se tal lhe for pedido, a estabelecer a ponte entre o cliente e o fabricante. No último exemplo (6), ficamos com a sensação de que se trata, por parte do locutor (a empresa fabricante) de um ato diretivo indireto relativamente ao concessionário (eventualmente punível com a sanção de não renovação do contrato de representação) e, simultaneamente, de um ato compromissivo relativamente ao utilizador; embora a obrigação recaia sobre os concessionários, a empresa fabricante compromete-se a que o utilizador receba aquilo que lhe é devido.

Nos capítulos seguintes, “Inovações”, “Nota explicativa” e “Constituição” predominam os atos ilocutórios assertivos:

- (7) - «[...] esforça-se continuamente por aperfeiçoar os seus produtos ...»
- (8) - «É constituído por um conjunto articulado onde são montadas duas rodas de pneu, accionadas por um cilindro hidráulico de duplo efeito.»

Já no ponto “Montagem e Engate ao Tractor”, destacam-se, como seria de esperar, os atos de carácter diretivo:

- (9) - «Em terreno plano colocar os 2 corpos de discos paralelos ...»

(10) - «Manter os 2 corpos apurados, utilizando para o efeito escoras...»

(11) - «Passar o tirante de abertura dos corpos»

O mesmo acontece no capítulo seguinte “Regulações”:

(12) - «Assim para um trabalho normal em condições médias liga-se a barra nos furos centrais, em condições difíceis e para maior penetração, utilizam-se os superiores, em solos fáceis e para menor penetração utilizam-se os furos inferiores.»

(13) - «Acciona-se a alavanca que comanda o respetivo cilindro, alongando-o ou encurtando-o, conforme a abertura desejada.»

(14) - «Depois da afinação e com a grade suspensa nas rodas, girar os discos para se certificar que nenhuma raspadeira toca na sua superfície.»

Como tivemos oportunidade de antecipar na apresentação da grelha de análise, recorre-se, por vezes, a atos assertivos para justificar os atos diretivos, como acontece no exemplo seguinte, em que a primeira frase serve de justificação para a sugestão que se apresenta na segunda frase:

(15) - «É corrente nas grades de disco offset, em especial nas rebocadas, uma maior penetração dos discos do lado direito e o conseqüente aumento do seu desgaste. Pode compensar-se esse desnivelamento pela aplicação [...] de um excêntrico para a fixação da roda direita ...»

No capítulo “Trabalho”, registam-se mais atos ilocutórios assertivos, enquanto que nos seis restantes é notório o predomínio dos atos diretivos. São pontos em que o fabricante transmite ao utilizador conselhos sobre manutenção, sobre o modo de substituir as peças de maior desgaste, sobre a maneira de respeitar as regras de segurança, sobre a forma de resolver os problemas decorrentes da utilização da máquina e, por último, sobre o modo como deve proceder à encomenda de peças de substituição.

Passando à concretização dos atos ilocutórios diretivos, é possível afirmar que o recurso linguístico mais frequente, para transmitir o valor instrutivo, é o infinitivo, com trinta e seis ocorrências em todo o texto. Há, no entanto, também outras formas linguísticas ao serviço dos atos diretivos, como o imperativo, mais concretamente o conjuntivo supletivo do imperativo, que conta com um elevado número de ocorrências

(catorze) no ponto dedicado às regras de segurança<sup>99</sup>. Ainda no contexto do imperativo, importa recordar que o pronome da segunda pessoa é substituído por “você/vocês”; embora semanticamente equivalente a uma segunda pessoa, trata-se gramaticalmente da terceira pessoa:

(16) – «Nunca autorize o transporte de pessoas sobre as alfaias.»

(17) - «Sempre que [...] tiver de se colocar debaixo de uma alfaia, nunca o faça sem a escorar devidamente.»

(18) - «Para qualquer esclarecimento necessário, queiram consultar os nossos serviços.»<sup>100</sup>

(19) - «Utilize contrapesos frontais ou nas rodas dianteiras ...»

Uma outra solução encontrada para transmitir instruções são os verbos performativos:

(20) - «Recomenda-se a leitura do nosso folheto: ...»

(21) - «No desejo de lhes prevenir acidentes, aconselha-lhes as seguintes regras de segurança: ...»

Para além destes recursos, é ainda frequente (com vinte e uma ocorrências) o uso do verbo modal “dever”, quer associado à voz passiva (treze ocorrências) quer não (oito ocorrências):

(22) - «A sua montagem deve efectuar-se como se segue: ...»

(23) - «Não deve desmontar o tractor em andamento.»

Nos casos em que é deixado ao critério do utilizador agir ou não, ou agir de duas formas distintas, o verbo modal escolhido é “poder”:

---

<sup>99</sup> Será interessante registar aqui que o infinitivo, sendo invariável, é usado quando o destinatário do ato ilocutório diretivo não é específico e, de certa forma, atenua a força desse ato ilocutório. No capítulo dedicado às normas de segurança, é conveniente não atenuar a força do ato diretivo, daí certamente o recurso ao modo imperativo.

<sup>100</sup> Curiosamente aqui, sem razão aparente, usa-se o plural; em relação à escolha do verbo querer, está aqui também, naturalmente, associada uma componente de delicadeza.

(24) - «A barra pode ser ligada a três alturas distintas.»

(25) - «Sem sobrecarga do respectivo cilindro hidráulico, as rodas podem ser mantidas totalmente em cima ou em baixo ...»

Há ainda várias outras formas de transmitir valor instrutivo, que nos parece interessante registrar, apesar do número muito baixo de ocorrências de cada uma delas:

- expressões com sujeito indeterminado, em que o predicado é modal:

(26) - «Para evitar qualquer erro é indispensável a confirmação por escrito de encomendas eventualmente transmitidas por telefone.»

- verbo auxiliar haver, com modalidade deôntica:

(27) - «Há que ser consciente e acautelar os perigos que a imprudência pode causar.»

- presente do indicativo:

(28) - «O operador puxa a corda...»

- verbo bastar, seguido de oração infinitiva de sujeito nulo:

(29) - «basta desapertar a porca desse lado, tirar fora o disco a substituir...»

Quanto à voz passiva<sup>101</sup>, e à sua utilização associada a atos diretivos, ela surge sempre associada a verbos modais, mas curiosamente destaca-se a sua utilização nos pontos 9 e 10 do capítulo dedicado às normas de segurança, de que passamos a citar dois exemplos:

(30) - «- Lembre-se também que: - Todas as cargas, em especial as altas devem ser muito bem amarradas.»

---

<sup>101</sup> O recurso à voz passiva e às construções suas concorrentes reforça o caráter impessoal das instruções.

(31) - «Sempre que tenha de transitar numa estrada pública tenha em atenção que: [...] - A patilha de fixação dos 2 pedais do travão deve ser ligada; - Os estabilizadores ou as correntes devem ser esticados para que não haja oscilação lateral das alfaias montadas, as quais devem ser levantadas ...»<sup>102</sup>

Antes de passar ao ponto seguinte, é importante chamar a atenção para o uso do gerúndio coordenado a uma oração infinitiva, também ao serviço da concretização de atos de tipo diretivo:

(32) - «Efectuar uma revisão geral, reapertando e substituindo o que for necessário.»

### **3. Grau de envolvimento das pessoas no texto / Presença do emissor e do recetor**

Neste manual, há um predomínio claro do uso da primeira pessoa do plural no discurso relativo ao emissor.

(33) - «Estamos certos de que, se a utilizar corretamente ...»

(34) - «Se ainda lhe restarem dúvidas, dirija-se ao distribuidor que lhe forneceu a máquina ou a nós próprios pois todos estamos interessados em o documentar para que possa obter uma satisfação e um rendimento máximos.»

(35) - «A nossa Empresa garante...»

Para além da primeira pessoa do plural em verbos e determinantes possessivos, há no texto também exemplos do recurso à terceira pessoa do singular para fazer referência ao emissor:

---

<sup>102</sup> Esta constatação não põe em causa o que afirmámos relativamente ao predomínio do imperativo neste ponto. De facto, todas as frases (à exceção do ponto 8) contêm uma forma do imperativo e os casos em que surgem as construções passivas são enumerações em que o membro da frase que introduz a enumeração é comum a todos os itens e possui uma forma imperativa. É provável que o uso da passiva, que torna a instrução mais impessoal, não especificando o seu destinatário, se deva ao reconhecimento de que não tem forçosamente de ser o operador da máquina a prepará-la para ser usada, amarrando a carga, esticando os estabilizadores, etc.

(36) - «GALUCHO- Ind. Metalomecânica, S. A. esforça-se continuamente por aperfeiçoar os seus produtos.»

(37) - «Esta empresa só poderá aceitar a devolução...»

Só numa ocasião é que o emissor usa a primeira pessoa do plural englobante, numa aproximação ao recetor, como que tentando criar cumplicidade e levando-o a crer que fazem parte de uma mesma equipa:

(38) - « [...] também se pode mudar o ângulo de fixação da lança orientando-a para a direita, se quisermos deslocar a grade para a esquerda.»

No que toca às referências ao recetor do texto, parece-nos que a variedade é maior. Há referências, que como já foi dito a propósito do uso do imperativo, surgem na terceira pessoa do singular, mas em que essa terceira pessoa, semanticamente, equivale a uma segunda pessoa:

(39) - «Ao sair de uma propriedade agrícola ou de um caminho privado, você nunca tem prioridade...»,

Além destes, há, também, casos de uso genuíno da terceira pessoa:

(40) - «Com os corpos dos discos no solo e a grade engatada ao tractor, o operador puxa uma corda que acciona a alavanca de comando do trinco».

A propósito deste tema, parece-nos fundamental registar ainda um outro aspeto: O recetor do texto é interpelado na qualidade de cliente e de proprietário, através do título do primeiro capítulo: “Recomendações ao Proprietário”. Esse estatuto mantém-se no tratamento por “Senhor Agricultor” e na menção à direção da exploração agrícola e ao transporte de pessoas:

(41) - «Senhor agricultor: recomendamos-lhe que a substituição das peças de desgaste...»

(42) - «A GALUCHO sabe que os seus clientes são indispensáveis à sociedade, à família e à exploração agrícola que dirigem.»

(43) - «Nunca autorize o transporte de pessoas sobre as alfaias.»

Mas ele é também simultaneamente o utilizador da máquina, como atestam os exemplos seguintes:

(44) - «Há que ser consciente e acautelar os perigos que a imprudência pode causar, não só ao operador como a terceiros, tanto durante o trabalho como fora dele.»

(45) - «Com os corpos dos discos no solo e a grade engatada ao tractor, o operador puxa uma corda ...»

A confirmação dessa dualidade de papéis é-nos dada em exemplos como o que se segue e como o do exemplo (42):

(46) - «Se cumprir os conselhos que acabamos de lhe dar, esperamos que não tenha nem provoque acidentes. É o que a GALUCHO deseja e espera dos seus clientes.»

Para além da presença do emissor e do recetor, há no texto ainda referências a outras pessoas, a terceiros. Este manual tem a particularidade de dizer respeito a uma máquina agrícola, que, apesar de ser fabricada pela entidade responsável pelo manual, é comercializada por revendedores autorizados/concessionários. Esta situação reflete-se no próprio texto, em várias ocasiões:

(47) - «Se ainda lhe restarem dúvidas, dirija-se ao distribuidor que lhe forneceu a máquina...»

(48) - «Todas as reclamações de garantia deverão ser-nos comunicadas pelos respectivos agentes vendedores, usando para isso a ficha de reclamação. É obrigatório o envio das peças ou acessórios, objecto de reclamação, para exame pelos nossos Serviços Técnicos e Departamento de Qualidade.»

(49) - «Cada concessionário GALUCHO fica obrigado a entregar ao utilizador final: - Os dispositivos de segurança ...»

(50) - « [...] convém que o acondicionamento seja feito na fábrica ou por um revendedor autorizado.»

Nos exemplos 43 e 44, o alvo deôntico último das instruções não é, de facto, o utilizador, mas sim o revendedor a quem se dirigem os “recados”.

Para além das referências aos profissionais mais direta ou indiretamente ligados à marca GALUCHO, surgem no texto ainda menções à sociedade e às famílias dos clientes, mais uma vez, certamente, com o intuito de aproximar fabricante e cliente numa relação que se quer duradoura.

#### **4. Elementos Metalinguísticos**

O capítulo seguinte da nossa análise (B IV) refere-se aos fatores metalinguísticos. A este respeito, registamos que o texto contém, no ponto intitulado “Constituição”, algumas passagens de carácter definatório, como por exemplo:

(51) - «Quadro ou chassis – Conjunto rígido constituído por longarinas longitudinais e transversais, destinado a suportar os corpos dos discos e o trem de levantamento e transporte, assim como outros componentes destinados a diferentes regulações.»

Do ponto de vista metalinguístico, é importante salientar a apresentação de um sinónimo, antes mesmo de se passar à definição propriamente dita, que é, neste caso, de tipo semasiológico, uma vez que se parte do *definiendum* e se descrevem as partes de que é composto e a relação que têm umas com as outras. Em nosso entender, faz ainda parte da definição, uma vez que a indicação da sua finalidade contribui para a explicitação do *definiendum*, tal como acontece também noutra das definições apresentadas:

(52) - «Trem de levantamento e transporte - É constituído por um conjunto articulado onde são montadas duas rodas de pneu, accionadas por um cilindro hidráulico de duplo efeito. Faz parte deste conjunto uma barra destinada a imobilizar as rodas em trabalho ou em transporte e uma válvula hidráulica para a regulação automática da profundidade de trabalho.»

No capítulo “Trabalho”, o leitor do texto é confrontado com uma fórmula para o cálculo do rendimento médio de trabalho da máquina. Os diferentes elementos dessa fórmula são apresentados por meio de siglas:

(53) - «**Vt**- Velocidade de trabalho em Km/h; **Lt** – Largura de trabalho em metros; **Ec**- Eficiência de campo - »

Para o cálculo da Eficiência de campo, diz-se que ela depende de diferentes determinantes, como o estado do solo, o esforço do operador, entre outros, e que se pode utilizar um fator médio ( $E_c=0.8$ ) para os cálculos.

A fórmula, depois de apresentada, é explicitada por meio de um exemplo concreto, que indiretamente serve de definição do conceito de rendimento médio:  $R_m = (V_t \times L_t \times E_c) / 10$ .

Embora não sejam muito frequentes, existem no texto também algumas explicações<sup>103</sup>, como é o caso da que diz respeito ao “descentramento da grade”:

(54) - «Tanto a barra transversal como as chapas de afinação que fixam a lança nesta, têm vários furos que possibilitam obter diferentes posições de trabalho da grade relativamente ao tractor.»

## 5. Elementos Metacomunicativos

Quanto aos elementos metacomunicativos, limitar-nos-emos a destacar aqueles que, a nosso ver, são os mais relevantes, dada a sua importância para a economia global do texto<sup>104</sup>. O texto está dividido em capítulos, que como se disse a propósito da macroestrutura, nem todos estão numerados. Aqueles que estão numerados por vezes contêm ainda subcapítulos, como é o caso do capítulo dedicado à “Regulação”, número 5, que se subdivide em sete pontos distintos (identificados de 5.1 a 5.7). Os títulos dos capítulos estão em maiúsculas e a negrito; a negrito surge também o nome e os contactos da empresa na primeira página do manual, naturalmente para se destacar do demais texto. A única vez em que há variações do tamanho das letras é na folha de rosto

---

<sup>103</sup> Voltaremos ao tema das explicações quando tratarmos da coesão textual (cfr. Secção D).

<sup>104</sup> Um dos aspetos que deixaremos de fora da nossa análise deste texto é o da pontuação, que apesar de não ser exemplar (há no texto alguma falta de vírgulas e algumas vírgulas mal colocadas) não prejudica a sua coesão geral.

em que o nome da empresa é apresentado num tamanho consideravelmente superior ao do resto da informação e, aparentemente, com um tipo de letra diferente<sup>105</sup>. O texto aparece sempre dividido em três colunas por página, à exceção do índice, das duas páginas em que são apresentadas tabelas, e do catálogo de peças. Há um momento, logo no início do texto, em que, numa frase, se resume o conteúdo do texto, anunciando ao mesmo tempo aquilo que o leitor dele poderá esperar. Relativamente à classificação dos títulos dos vários capítulos e dos das tabelas, é importante começar por referir que o do próprio manual é “integrativo”, na medida em que revela dois componentes do texto, o manual do operador e o catálogo de peças.<sup>106</sup> Os títulos dos diferentes capítulos e subcapítulos são relativamente diversificados, embora um (“Montagem e Engate ao Tractor”) seja integrativo. O primeiro capítulo, por exemplo, com o título “Recomendações ao Proprietário” poderia ser considerado “abstrato”, dado que não fornece nenhuma ideia ao leitor sobre o tipo de recomendação que dele se pode esperar (se são recomendações relativas à leitura do manual, à montagem ou manutenção da máquina ou outras). Na verdade, o segmento em causa contém mais informações do que aquelas que o título permite antecipar; o título refere apenas a informação central do segmento textual em consideração, pelo que se poderia considerar “focalizado”; porém, se atendermos ao facto de nesse texto se começar por felicitar o comprador pela compra e se terminar com uma informação sobre eventuais alterações introduzidas às gravuras e aos dados técnicos, talvez até pudéssemos considerar o título “inadequado”<sup>107</sup>.

O título “Condições de Garantia” é focalizado, uma vez que remete para a informação central do segmento de texto, à qual se acrescentam ainda dados respeitantes à conformidade da máquina relativamente a certas normas e regulamentos. Focalizados são também os títulos “Substituição das Peças de Maior Desgaste”, “Manutenção” e “Normas de Segurança”. Já os títulos “Regulações” e “Trabalho” são naturalmente de carácter mais abstrato. Há ainda um aspeto a registar, que é o facto de os subcapítulos se submeterem, geralmente, a alguma ordem lógica, como por exemplo, no

---

<sup>105</sup> A estas opções não será certamente alheio o desejo de publicidade da empresa. Quanto ao tipo de letra, e uma vez que o texto nos foi fornecido sob a forma de um documento PDF protegido, não podemos garantir que é de facto outro tipo de letra.

<sup>106</sup> Estranhamente o catálogo de peças é unicamente constituído pelos desenhos com os números das diferentes peças, sem que haja uma lista com a designação de cada uma das peças a que correspondem os números.

<sup>107</sup> Cfr. sobre o significado desta designação Horn-Helf (2007:78).

caso da montagem, em que se apresenta a sequência “cronológica” dos passos a dar e no caso da manutenção, em que se indicam as medidas a tomar a cada 8, 100 e 500 horas de trabalho da máquina e, por fim, antes de uma imobilização prolongada.

Relativamente às duas tabelas, ambas têm títulos diretos, embora no caso daquela cujo título é “Conselhos Práticos de Regulação” esse título seja mais uma vez inadequado, visto que ela diz respeito às medidas recomendadas para contrariar ou eliminar as deficiências verificadas, como aliás já tivemos oportunidade de constatar no âmbito da análise da macroestrutura do texto. Os sinais de alerta contidos no texto são de caráter exclusivamente verbal, se bem que a sua identificação não seja uniforme. No ponto relativo à “substituição das peças de maior desgaste”, surge uma “Observação importante” (a negrito), cujo conteúdo passamos a transcrever:

(55) - «Se não houver o cuidado de substituir os resguardos antes de se atingir o seu limite de desgaste, acabam por desgastar-se as próprias chumaceiras cuja substituição resulta muitíssimo mais onerosa.»

Curiosamente, o segmento de texto imediatamente anterior, relativo aos resguardos das chumaceiras, termina com a seguinte frase:

(56) - «Para substituir os resguardos é necessário, desapertar e reapertar estes parafusos, tendo o cuidado de só desligar uma chumaceira de cada vez, para evitar que o rolo se separe do corpo e possa provocar um acidente.»<sup>108</sup>

Quanto às remissões, há no texto algumas alusões a outros textos como é o caso da literatura técnica da empresa e do folheto “Condições Gerais de Vendas e Pagamentos” e há três remissões intratextuais, em que o emissor refere outros pontos do texto, como acontece no exemplo seguinte, extraído do capítulo relativo às normas de segurança:

---

<sup>108</sup> Esta não é a única referência a perigo de acidente que surge “camuflada” no texto corrido, sem qualquer tipo de destaque, mas esta é uma questão à qual voltaremos no ponto relativo à coerência textual (cfr. Secção D).

(57) - «As chumaceira, se devidamente lubrificadas como se recomenda no capítulo MANUTENÇÃO, duram longos milhares de horas...»

## 6. Especificidades Sintáticas

Passando às especificidades sintáticas, convém destacar a elevada frequência do recurso à voz passiva<sup>109</sup> no capítulo dedicado às “Condições de Garantia”:

(58) - «A decisão deste será comunicada ao reclamante...»

(59) - «Se forem constatadas e aceites as razões que motivaram a reclamação, serão fornecidas novas peças ou creditado o seu valor, se já enviadas.»

Para além do estilo impessoal, mais característico da linguagem jurídica, o recurso à voz passiva permite aqui uma maior desresponsabilização ou pelo menos uma certa diluição de responsabilidades. As construções concorrentes da voz passiva, como a passiva de ‘se’, permitem a desagentivação, processo através do qual se põe em foco o objeto, a finalidade ou o resultado de uma ação, reforçando também o caráter impessoal.

É inegável neste texto uma tendência para a hipotaxe. De entre as orações subordinadas, são mais frequentes as finais, que apresentam a finalidade de certas ações e assim as justificam, as relativas, enquadradas em segmentos de teor mais explicativo e didático, e as condicionais na resolução de problemas e também na Garantia.

### (C) Comunidade Texto-Imagem

Num total de vinte e seis colunas de texto, surgem seis fotografias e nenhuma delas ocupa mais de metade da respetiva coluna; existe uma coluna que contém duas fotografias e mesmo assim as duas juntas ocupam cerca de metade do espaço da coluna. Todas as fotografias são a cores e todas elas se podem considerar imagens de conteúdo segmentado, uma vez que todas elas têm setas com letras apontadas para as diversas peças representadas. As imagens estão legendadas e numeradas (Fig.1-Fig.6), existindo duas com as legendas trocadas. Trata-se de duas imagens que surgem em colunas contíguas e a Figura 1, que surge na coluna mais à esquerda, tem a legenda da Figura 2. Essa incorreção é bem notória, dado que uma das legendas contém as letras de **A** a **H**, mas na imagem são indicadas apenas as letras de **A** a **D** e a imagem ao lado, que contém

---

<sup>109</sup> Referimo-nos neste caso a passivas sem valor instrutivo.

as letras de **A** a **H**, possui uma legenda que não passa do **D**. Todas as imagens têm uma legenda que surge imediatamente por baixo de cada uma delas. Quanto à sua função, essas imagens são complementares do texto, uma vez que acrescentam informação ao que é dito, permitindo, assim, ao leitor relacionar as peças entre si de uma forma mais precisa. Só a fotografia da folha de rosto é que tem uma função meramente decorativa. A relação entre o texto e a imagem, exceto num caso em que existe referência textual<sup>110</sup>, é feita por referência temática, concretamente por proximidade física, visto que a imagem é inserida no texto, no momento em que a informação é necessária.<sup>111</sup>

#### **(D) Compreensibilidade**

Deixámos, propositadamente, as nossas considerações sobre a compreensibilidade, nomeadamente a coesão e a coerência textuais<sup>112</sup> para o final desta análise, por estarmos convencidos de que todos os fatores abordados nos pontos anteriores concorrem, de modo mais ou menos acentuado e explícito para a coerência e a coesão do texto final. Tratando-se, como sabemos, de um texto didático-instrutivo de interação Homem-Máquina, e, sem nunca perder de vista o nosso objetivo último de contribuir para a produção de textos instrutivos de elevada qualidade, torna-se ainda mais importante verificar quais os recursos que mais contribuem para facilitar a “navegação” do leitor pelo texto (i.e. a sua leitura e compreensão). Por isso, importa ainda recordar que, no caso concreto dos manuais de instruções, as falhas de compreensão provocam, normalmente, efeitos negativos visíveis logo no imediato: a máquina não reage ou reage de forma diferente do esperado.

Começando pela coerência, e apesar de ser naturalmente sempre possível uma leitura “não contínua” do manual, uma vez que cada leitor pode fazer uma leitura seletiva apenas dos capítulos que lhe interessam mais diretamente, o manual não deixa

---

<sup>110</sup> Neste caso, a referência à figura surge integrada no texto: «Actuando sobre o afinador (Fig. 5 – A) situado na extremidade do tirante...». A referência é acima de tudo à peça, ao afinador, identificado na figura com a letra A; essa referência mais explícita pode dever-se ao facto de a imagem se encontrar na página anterior, portanto anteposta ao texto em causa.

<sup>111</sup> Voltaremos a esta questão no ponto dedicado à compreensibilidade.

<sup>112</sup> De facto, nem sempre é fácil distinguir os fatores que contribuem para uma ou para outra e separar os níveis a que se manifestam: pragmático, sintático ou semântico.

de ter uma sequência de certa forma lógica.<sup>113</sup> Essa sequência ou progressão temática<sup>114</sup> é assegurada pelo facto de a ordem pela qual são apresentados os diferentes temas corresponder *grosso modo* à ordem cronológica pela qual as diferentes ações têm de ser postas em prática. Existem, contudo, algumas passagens no texto em que a coerência pode, facilmente, ser posta em causa, como veremos.

À primeira vista, e mesmo antes da leitura do texto, há alguns aspetos do índice que despertam a nossa atenção, por não estarem de acordo com as nossas expectativas. Em primeiro lugar, é, de facto, evidente a falta de uniformidade na numeração dos diferentes capítulos e cremos ser, também, merecedor de reparo o facto de o manual não estar paginado, o que automaticamente compromete e relativiza a importância do índice; depois, parece-nos também pouco habitual que o ponto consagrado às “Características Técnicas” surja depois do que é dedicado ao tema “Montagem e Engate ao Tractor”.

Não deixa de ser interessante do ponto de vista analítico a existência de dois capítulos distintos, um intitulado “Regulações” e outro chamado “Conselhos Práticos de Regulação”. Contudo, após a leitura do texto, verificámos, que os dois pontos que nos pareciam “deslocados”, poderão, sem grave prejuízo, estar em qualquer parte do texto. É que se trata de duas tabelas: a primeira, que é respeitante às características técnicas, contém informações específicas sobre peso, largura, potência, etc. dos vários modelos de grades e, por isso, parece-nos razoável que surja imediatamente antes do capítulo dedicado à Regulação; a outra, designada “Regulação”, talvez tenha apenas a designação errada, uma vez que contém informações relativas a deficiências e às medidas recomendadas para as eliminar.<sup>115</sup>

O primeiro capítulo, para além das felicitações pela compra, apresenta recomendações de carácter geral e expõe de forma muito sucinta o conteúdo do manual.<sup>116</sup> No final deste ponto, e ainda no mesmo parágrafo em que se manifesta a

---

<sup>113</sup> Não é fácil estabelecer o limite entre o que é lógico e aquilo que é convencional. Certamente que as convenções decorrem também de alguma lógica, mas se é mais fácil admitir como mais razoável do ponto de vista da lógica que as instruções de montagem surjam antes das instruções de arranque de uma máquina, talvez já não seja tão fácil identificar a lógica subjacente à apresentação do ponto relativo à “Ficha Técnica” antes da “Nota de Segurança” ou da “Felicitação pela Compra”.

<sup>114</sup> Cfr. Daneš (1974).

<sup>115</sup> Intuitivamente somos levados a crer que é mais frequente nestes casos falar-se em problemas/anomalias ou mesmo avarias frequentes.

<sup>116</sup> Nesta apresentação do conteúdo do manual, fala-se em «desenhos e listas de peças». No entanto, o manual que nos foi facultado não possui qualquer lista de peças para além dos desenhos. Tendo em conta

disponibilidade de distribuidores e fabricante para esclarecerem eventuais dúvidas do cliente, surge uma informação que nos parece deslocada: «Gravuras e dados técnicos a título indicativo e sujeitos a alterações sem aviso prévio». Há outros momentos no texto mais marcadamente dedicados a questões de ordem jurídica e talvez fosse mais adequado enquadrar esta informação num desses segmentos textuais. De seguida passa-se à apresentação das “Condições de Garantia”, capítulo onde se inclui também a declaração de conformidade, à qual se poderia eventualmente dar outro destaque, sobretudo tendo em conta que a numeração dos pontos é corrida, i.e., os pontos 1 a 5 dizem claramente respeito às condições de garantia e o ponto 6 refere-se ao facto de a empresa, nomeadamente no que diz respeito à proteção de peças móveis, cumprir a Diretiva Máquinas / CE.

O capítulo seguinte, intitulado “Inovações”, para além de ser extremamente curto, contém indicações sobre a reserva de direito da empresa para introduzir alterações aos modelos comercializados, não fazendo assim jus ao título e comprometendo a coerência textual. Na “Nota Explicativa”, menciona-se a existência de vários modelos de grades; passa-se, a seguir, à constituição das grades e aí surge uma falha grave na coerência textual, já que, como foi referido, há duas fotografias com as legendas trocadas; este facto pode eventualmente não ter consequências de maior, mas obriga o leitor a um esforço adicional de leitura. Voltaremos a esta questão das imagens e respetivas legendas quando nos debruçarmos sobre a coesão textual.

No capítulo seguinte, começa-se pela apresentação das “Características Técnicas” para todos os modelos, passa-se, depois, à montagem e ao engate ao trator e, de seguida, apresentam-se os vários tipos de regulação que se podem executar. Neste capítulo, e de modo coerente, estão presentes várias explicações que acentuam o carácter didático do texto e estabelecem a relação com a teoria, de que Göpferich (1995:205) fala. Depois destas indicações, há um capítulo dedicado ao modo de operar da máquina, ao qual se seguem as instruções relativas à Manutenção, e que se apresentam estruturadas de forma também coerente, e em que os cuidados a ter em conta são distribuídos por três períodos distintos: “Antes de cada dia de trabalho”, “Durante o trabalho” e “Em imobilização prolongada”, estando o segundo ponto, por sua vez, dividido em três momentos: “De 8 em 8 horas de funcionamento”, “Todas as 100 horas de trabalho” e “Cada 500 horas de

---

que o documento nos parece completo, uma vez que contém na última página os contactos do fabricante, trata-se provavelmente de um lapso.

funcionamento”. O texto continua com as informações relativas à substituição das peças de maior desgaste.

O capítulo seguinte (9) é consagrado às normas de segurança<sup>117</sup>. O outro, que se segue a este (10), que tem como título “Conselhos Práticos”, tem um título que não reflete o conteúdo do capítulo de forma clara, mas a informação que contém é apresentada de forma estruturada e coerente, nomeadamente no recurso sistemático ao infinitivo para transmitir as sugestões, havendo assim uma preocupação de criar paralelismo de estruturas. Por último, surge o capítulo dedicado às peças sobresselentes, também ele apresentado respeitando a ordem cronológica dos passos que o cliente deve dar, para proceder a uma encomenda.

Ainda sob o ponto de vista da coerência, mas considerando já também, de certo modo, o da coesão, e cientes dos vários níveis em que essa coesão se manifesta, afigura-se-nos fundamental chamar a atenção para a “comunidade texto-imagem”. Como já foi dito, o texto possui algumas imagens, mas não se pode afirmar que texto e imagem formem, neste caso, uma comunidade. As imagens aparecem numeradas, mas, salvo uma exceção<sup>118</sup>, não há no texto qualquer referência aos números que as identificam. Esta falta prejudica seriamente a leitura, uma vez que há páginas em que são apresentadas duas imagens e não é claro a que imagem é que o ponto do texto que a refere faz menção. Também noutros momentos do texto se sente a falta deste tipo de referência, nomeadamente de notas remissivas. É o caso do capítulo dedicado às “Condições de Garantia”, em que se mencionam os «componentes considerados de desgaste», aos quais se dedica mais adiante um capítulo (“Peças sujeitas a maior desgaste”); a leitura tornar-se-ia mais fácil se na primeira vez que se fala nessas peças, se fizesse uma remissão para o ponto em que elas são descritas e apresentadas em pormenor. As remissões transversais tornam o texto mais coeso e facilitam a leitura do texto e sua consequente compreensão. Um dos raros momentos em que se faz no texto uma remissão é o seguinte:

---

<sup>117</sup> A designação do capítulo talvez não seja a mais adequada, dadas as conotações que o termo ‘norma’ tem no âmbito de textos deste género. A escolha de um termo menos ambíguo, como por exemplo, conselhos ou mesmo regras, talvez servisse melhor à compreensibilidade do texto.

<sup>118</sup> Trata-se, como já foi dito, da figura 5, que vem referida no texto na página seguinte àquela em que surge.

(60) - «[...] pode ser necessário substituí-las por outras novas (operação contida no processo de substituição de discos interiores antes descrito)».

Em relação a aspetos que são já do foro microtextual, é de apontar a coesão temporal do texto através do recurso a advérbios e locuções adverbiais, como por exemplo, “seguidamente”, “depois” ou “de seguida” e do recurso a orações de particípio absoluto:

(61) - «Montada a grade, deverá verificar-se...»

(62) - «Encontrada a profundidade desejada, a válvula controla o fluxo de óleo»

A propósito destes exemplos, impõe-se referir ainda que eles se enquadram no capítulo dedicado às “Regulações” que é um capítulo curioso do ponto de vista do encadeamento dos atos de fala e do seu papel na coerência textual: este capítulo tem, como já se disse, um cunho marcadamente didático e essa característica reflete-se na alternância de atos de fala de tipo assertivo e diretivo (mesmo se indireto):

(63) - «Profundidade de trabalho – É directamente influenciada pela abertura dos corpos. A maior abertura corresponde maior penetração dos discos e conseqüentemente, maior necessidade de potência disponível e vice-versa. Ajustada a abertura, a posição das rodas regula a profundidade de trabalho...»

Ao nível lexical, a coesão é garantida por mecanismos de substituição por expressões mais ou menos sinónimas nos contextos em que são usadas, como por exemplo, ‘peças’, ‘componentes’, e ‘acessórios’ ou ‘máquina’, ‘equipamento’ e ‘alfaia’ e ainda de substituição por hiperónimos como ‘sistemas’ em relação aos dois conjuntos de discos da grade.

Ainda em relação aos aspetos lexicais, há um comentário que em nosso entender se impõe: na sequência do que registámos relativamente à forma de tratamento do recetor do texto (ora como cliente e proprietário, ora como utilizador da máquina) o autor do texto pressupõe que o recetor possui um grau de conhecimento, não só da realidade agrícola, como também da terminologia da mecânica industrial<sup>119</sup>, que em

---

<sup>119</sup> Apesar das fotografias a cores e respetivas legendas.

nosso entender ultrapassa o que comumente se pode esperar de um leigo, embora nem sempre esse seja um juízo fácil. Descrições como «...as grades GLHR podem realizar destorroamentos, preparação de cama de sementeira, enterramento de sementes e corte e enterramento de restos, resíduos de vegetação herbácea e ainda mobilização até 0,20m» são, em nosso entender, claramente dirigidas a um recetor com bons conhecimentos da arte da lavoura. O mesmo se aplica a frases como aquela em que se descrevem as tarefas de manutenção que, mesmo com a ajuda importante das imagens e respetivas legendas, são difíceis de seguir para quem não tenha conhecimentos de mecânica em geral e deste tipo de máquinas em particular.

Por último, e ainda relativamente à relação emissor/recetor, não podemos deixar de reparar no tom protetor, quase paternalista da empresa industrial face ao ‘representante do mundo agrícola’, associado à vontade de estabelecer uma relação de confiança entre empresa e cliente. São de certa forma reflexo dessa “preocupação” as referências ao bem-estar do cliente, ao seu papel na família e na sociedade e até à vontade de o poupar a despesas desnecessárias:

(64) - «Se não houver o cuidado de substituir os resguardos antes de se atingir o seu limite de desgaste, acabam por desgastar-se as próprias chumaceiras cuja substituição resulta muitíssimo mais onerosa.»

Seria certamente muito interessante e provavelmente útil analisar este aspeto à luz do modelo cultural de Hofstede (2001), por exemplo, e das suas dimensões culturais.

## 5.2 Análise do Texto 2

**Identificação do Manual:** - «RMC – MÁRMORE COMPACTO»

O texto está disponível para ser descarregado, em formato PDF, na página *web* da empresa<sup>120</sup>, e é composto por quatro páginas de tamanho A4.

---

<sup>120</sup> Entretanto, e visto que o *download* da versão com que trabalhamos foi já efetuado em junho de 2009, está disponível uma nova versão, de janeiro de 2012, ligeiramente alterada e intitulada NOTA TÉCNICA.

## **(A) Fatores extratextuais:**

### **1. Função do Texto**

O texto tem uma função dominante que é didático-instrutiva, mas contém também segmentos com funções distintas, de que transcrevemos alguns exemplos:

#### 1.2.1. descritiva:

(i) - «Existem também os cimentos-cola, que são compostos pré-misturados à base de cimento, areia, resinas e outros aditivos ...»

#### 1.2.2. argumentativa:

(ii) - «O excesso de produto de colagem e de preenchimento de juntas deve ser retirado imediatamente pois pode manchar os mosaicos de forma irreversível.»

#### 1.2.3. persuasiva:

(iii) - «O recurso a tecnologias modernas e a mármore exclusivos de Portugal propiciam elevados padrões de qualidade para uma vasta gama de aplicações.»

À semelhança do que se verificou no texto anterior, os segmentos com função persuasiva servem à promoção de bens e serviços da empresa fabricante e os segmentos com outras funções estão distribuídos de forma homogénea um pouco por todo o texto.

### **2. Relação entre emissor e recetor:**

O autor do texto é desconhecido. O emissor é identificado na terceira pessoa, logo no início do texto, como sendo a empresa “RMC - Revestimentos de Mármore Compactos, S.A.”. Não há em todo o texto qualquer referência explícita ao recetor/ leitor. Trata-se de um texto marcadamente impessoal. Deste modo, parece-nos fundamental fazer o registo seguinte: existe, no final do texto, uma referência explícita à “utilização doméstica” do mármore compacto, seguida de uma lista de produtos destinados à sua manutenção, lista que é útil, também, para indivíduos particulares que possuam espaços revestidos com este tipo de produto, e que são, portanto, clientes diretos. Apesar disso, não nos parece que essa referência impeça a classificação do texto como fundamentalmente dirigido a profissionais.

Quanto ao tipo de receção do texto, tendo em conta o género de produto a que diz respeito, parece-nos provável que ele venha a ser lido integralmente pelo menos uma vez, no momento da aplicação, e ser, depois, objeto de leituras parciais nas partes respeitantes às indicações relativas à limpeza e à manutenção.

## **(B) Fatores intratextuais (I)**

### **1. Macroestrutura:**

O manual não está identificado como tal por nenhuma espécie de título; apenas apresenta no canto superior esquerdo da primeira página, o logótipo da empresa, a cores.

Do ponto de vista da macroestrutura, o texto tem uma organização muito simples. Em virtude da sua reduzida extensão, não possui índice. Após uma breve nota de introdução, não identificada como tal, apresenta um capítulo dedicado às “Instruções de Aplicação”, subdividido em cinco pontos identificados com as letras de **A** a **E**:

- A. Preparação da área de aplicação do material RMC
- B. Colas
- C. Aplicação
- D. Juntas
- E. Limpeza final e protecção

No final destes pontos, há quatro ‘Notas’, às quais se segue um novo capítulo intitulado “Instruções de Manutenção”, seguido de um ponto com o título ‘Nota importante’.

## **(B) Fatores intratextuais (II)**

### **2. Atos de fala:**

Neste texto, não há uma grande variedade de atos ilocutórios, havendo apenas atos assertivos, como os que seguem:

(1) - «Desde 1980 que a RMC – Revestimentos de Mármore Compactos, S.A. se dedica à produção de aglomerados de mármore.»

(2) - «O perfil e as dimensões do denteado das espátulas são definidos pelo fabricante da argamassa-cola.»

ou diretivos, como os que transcrevemos:

(3) - «A área de contacto entre a cola e o tardez deve ser frequentemente controlada durante o assentamento»

(4) - «Empregar apenas detergentes neutros.»

Os atos assertivos encontram-se na breve apresentação da empresa e depois associados aos atos de tipo diretivo, para justificar as instruções ou as complementar. Relativamente à concretização dos atos diretivos e aos recursos linguísticos ao serviço dessa concretização, há um predomínio notório do recurso às construções passivas associadas ao verbo modal “dever”. Essas construções tanto são de ‘passiva sintática’ como de ‘se passivo impessoal’ (vinte e três ocorrências):

(5) - «Para tal, deve extrair-se, a intervalos regulares, um ladrilho acabado de aplicar ...»

(6) - «As colas devem ser espalhadas com espátula denteada de dimensão apropriada.»

São ainda frequentes as instruções com recurso ao verbo modal “dever”, sem estar associado à passiva:

(7) - «[...] os intervenientes deverão ter em consideração.»

(8) - «A colagem deve ser dupla ...»

Parece-nos significativo que, num texto de dimensão tão reduzida, exista um total de vinte e oito ocorrências do verbo modal “dever”.

Além das construções apresentadas, existem ainda casos mais ou menos isolados de recurso ao infinitivo:

(9) - «Em pavimentos sujeitos a abrasão e tráfego intenso, evitar a utilização de cores escuras.»

Há, ainda, um caso de recurso ao verbo modal “poder”, quando, de forma muito clara, se deixa ao critério do recetor optar, ou não, por seguir a instrução dada, relativizando-se assim, manifestamente a importância dessa instrução:

(10) - «Para uma definição regular da largura das juntas podem ser interpostas “cruzetas” de plástico entre ladrilhos contíguos.»

Por último, há ainda exemplos de recursos a verbos ou expressões performativas:

(11) - «Aconselha-se a colocação de capachos especiais de dimensão apropriada nas zonas de comunicação com o exterior.»

### **3. Grau de envolvimento das pessoas no texto / Presença do emissor e do recetor**

Relativamente à presença do emissor no texto, como já foi dito a propósito da análise dos fatores extratextuais (cfr. Secção A), a primeira referência ao emissor é feita na terceira pessoa do singular, havendo, contudo, dois momentos em que se recorre à primeira pessoa do plural:

(12) - «Não recomendamos a utilização deste tipo de cimento quando o material a aplicar sejam as referências Cabo e Verde Bragança.»

(13) - «Outro aspecto importante a ter em consideração são as juntas entre os ladrilhos, não recomendamos a colocação sem junta.»

Quanto ao recetor, este é, de facto, um texto de cunho impessoal sem a ocorrência de verbos no modo imperativo ou conjuntivo supletivo do imperativo. Para além das referências ao emissor, há ainda, no texto, menções mais ou menos ambíguas a outras pessoas:

(14) - «Para se obter um revestimento de parede ou pavimento com características de resistência, qualidade estética e durabilidade, os intervenientes deverão ter em consideração as condicionantes do projecto na sua globalidade»

(15) - «As indicações que se seguem devem ser consideradas como informações de carácter geral não dispensando da parte do projectista uma análise mais profunda dos condicionalismos da obra ...»

Para além destas, há ainda referências a fabricantes dos produtos necessários à aplicação do aglomerado e a firmas especializadas na sua manutenção. Trata-se de um texto dirigido a vários tipos de profissionais o que justifica o estilo impessoal.

#### **4. Elementos Metalinguísticos**

No domínio dos aspetos metalinguísticos, há no texto algumas definições, sobretudo de produtos que a empresa não produz, como é o caso das colas necessárias à aplicação do revestimento:

(16) - «'argamassas-colas modificadas por resina líquida' (produto em pó pré-doseado em fábrica, constituído por cimento, cargas bem graduadas e adjuvantes ... )»

(17) - «Existem também os cimentos cola, que são compostos pré-misturados à base de cimento, areia, resinas e outros aditivos...»

Nestes dois exemplos estamos perante definições de tipo semasiológico. Para além destas indicações de tipo definatório, há ainda explicações:

(18) - «A colagem deve ser dupla, isto é, a cola deve ser aplicada no paramento da parede e no tardo do ladrilho.»

A propósito “das argamassas-colas de dois componentes”, há no texto uma indicação de carácter explicativo que, no fundo, indica uma certa divisão hierárquica. É que essas argamassas-colas podem ser de dois tipos: modificadas por resina líquida ou de cimento e resina. Importa ainda referir que se recorre aos parênteses para a introdução de segmentos com carácter definatório dos conceitos que surgem entre aspas.

#### **5. Elementos Metacomunicativos**

Relativamente a este tipo de elementos, e como já tivemos oportunidade de referir a propósito da macroestrutura (cfr. Secção B I), o texto está dividido em dois blocos principais identificados pelo recurso a maiúsculas e negrito nos respetivos títulos. O primeiro desses blocos divide-se em cinco pontos (identificados pelas letras de **A** a **E**) a negrito, seguidos de um ponto (Notas), cujo título surge a negrito também. Ao segundo bloco segue-se uma nota importante, que é identificada pelo recurso ao negrito que destaca o seu título.

Ainda a propósito dos títulos, os que se referem aos dois blocos principais são títulos focalizados, o mesmo acontecendo com os pontos **A** (Preparação da área de aplicação do material), **B** (Colas) e **D** (Juntas); quanto ao ponto **C** (Aplicação), consideramo-lo de tipo abstrato, uma vez que possibilita mais do que uma interpretação: ou a aplicação da cola ou a do revestimento em mármore, por exemplo. O título do ponto **E** (Limpeza final e protecção) é naturalmente integrativo.

Os dois únicos sinais de alerta que há no texto são de tipo verbal: trata-se das notas a que já fizemos referência.

## **6. Especificidades Sintáticas**

Este texto, como vimos, caracteriza-se por um elevado recurso à voz passiva, não apenas para transmitir instruções, mas também em enunciados de função descritiva:

(19) - «[...] nomeadamente as solicitações mecânicas e ambientais a que o revestimento irá ser submetido.»

(20) - «[...] é uma dispersão aquosa de um ligante orgânico, que em obra é amassado com um produto em pó ...»

(21) - «[...] os produtos de Mármore Compacto RMC manterão de forma contínua a sua beleza se forem observados alguns cuidados ...»

Para além deste aspeto, sobressai, ainda, neste texto, uma certa tendência para a nominalização, provavelmente por uma questão de economia na transmissão de informação:

(22) - «[...] devem imediatamente e sequencialmente ser feitas as seguintes operações: -transmissão de um movimento de rotação ao ladrilho; - aplicação de pressão sobre os ladrilhos»

(23) - «Para revestimentos de fachada com alturas superiores a 3m é aconselhável a utilização de sistemas de ancoragem /grampeamento.»

À semelhança do que acontece noutros textos, o tipo de orações subordinadas mais frequente é o das orações finais, dada a necessidade de explicar o objetivo das diferentes ações aconselhadas.

### **(C) Comunidade Texto-Imagem**

Este é um dos raros textos do *corpus* selecionado que não contém nem tabelas nem imagens de qualquer tipo.

### **(D) Compreensibilidade**

Passando finalmente à apreciação da compreensibilidade do texto, tendo em conta a sua função dominante e as funções específicas de alguns dos seus segmentos, é de referir a sequência lógica que o texto segue; os vários segmentos surgem no momento adequado, isto é, dá-se a informação seguindo a ordem cronológica dos passos a dar e, assim, a informação vai surgindo, quando é necessária: começa-se pela preparação da superfície, refere-se, depois, a cola e a sua aplicação, mencionando-se a seguir a questão das juntas entre os ladrilhos e só depois se passa à limpeza e proteção do revestimento, para se fechar com as instruções relativas à manutenção.

Entre os diferentes segmentos, portanto já a um nível inferior, parece-nos, contudo, que nem sempre existe coerência. Olhando, por exemplo, para o ponto **A**, relativo à preparação da área de aplicação do material, verificamos que se afirma o seguinte: «Em locais onde poderão ocorrer maiores tensões e em referências escuras deve utilizar-se o sistema de colagem dupla de forma a garantir a não existência de vazios entre as peças e o suporte». Mas no ponto **C**, relativo à aplicação das colas, começa por dizer-se: «A colagem deve ser dupla, isto é, deve ser aplicada no paramento da parede e no tardo do ladrilho.» Parece-nos que este tipo de relativa incongruência (primeiro restringe-se o número de casos em que a colagem deve ser dupla e depois aparentemente generaliza-se a sua utilização) compromete, de forma substancial, a compreensibilidade do texto.

Quanto à coesão, o texto afigura-se-nos coeso no aspeto temporal, sendo possível enumerar uma série de exemplos em que o recurso a advérbios e expressões adverbiais de tempo contribuem para essa avaliação:

(24) - «Assim que o ladrilho seja aplicado sobre a cola espalhada na parede, devem imediatamente e sequencialmente ser efectuadas as seguintes operações: ...»

(25) - «[...] de modo a que fiquem definidas juntas entre os ladrilhos com 2-5 mm, posteriormente preenchidas ...»

(26) - «Uma vez concluída a aplicação, ...»

Também no que toca à coesão lexical nos parece que este texto se pode considerar coeso, dado que existe um recurso frequente e coerente à substituição por sinónimos e hiperónimos, como se pode ver nos seguintes exemplos:

(27) - «[...] ou quaisquer outros produtos suscetíveis de diminuir a aderência do agente colante. Os produtos de colagem devem ser preparados ...»

(28) - «[...] compostos pré-misturados à base de cimento, areia, resinas e outros aditivos, ...»

(29) - «O produto utilizado no preenchimento deve ser aplicado com utensílio adequado, por exemplo, espátula ou talocha de borracha dura, ...»

Antes de terminar esta análise, cremos que se justifica um comentário sobre dois aspetos, ambos relacionados com o foro lexical e que, à sua maneira, influenciam também a coesão do texto. Um primeiro aspeto diz respeito às escolhas lexicais no início do texto, que servem, nitidamente, uma intenção de publicidade à empresa produtora:

(30) - «O recurso a tecnologias modernas e a mármore exclusivos de Portugal propiciam elevados padrões de qualidade para uma vasta gama de aplicações.»

Um segundo aspeto é o da ocorrência no texto de expressões próprias de uma terminologia específica do domínio da engenharia, como por exemplo:

(31) - «"As argamassas-colas de dois componentes" são aconselháveis a todas as situações, inclusive aquelas em que se prevê a existência de dilatações diferenciais de origem termo-higrométrica, causadoras de tensões elevadas, como é exemplo o exterior.» [sublinhado nosso]

(32) - «[...] produto em pasta pré-doseado em fábrica, cujo constituinte principal é uma dispersão aquosa dum ligante orgânico ...» [sublinhado nosso]

e também provavelmente da área da construção civil:

(33) - « [...] a cola deve ser aplicada no paramento da parede e no tardoz do ladrilho.» [sublinhado nosso]

(34) - «A argamassa-cola deve começar por ser espalhada no paramento da parede com talocha ou espátula de bordo liso e, de seguida, penteadada com talocha ou espátula de bordo denteado, retirando o produto em excesso.» [sublinhado nosso]

Em face destes exemplos, parece legítimo questionar se este manual se dirige, exclusivamente, a uma classe de profissionais ou se não terá como objetivo atingir, simultaneamente, profissionais do tipo do «projectista», com formação superior na área da engenharia e a profissionais com menor grau de qualificação, que, de espátula em punho, têm a missão de assentar o produto e, por isso, têm de saber como o aplicar, o que fazer nas juntas, etc.

Ora, esta é uma questão fundamental, quando se tem em vista a produção textual, como é o nosso caso: o tradutor / redator técnico tem de saber a que destinatário se dirige, para evitar situações como as que poderão surgir na leitura deste texto em relação ao qual haverá pessoas que só entenderão uma parte daquilo que estão a ler.

### 5.3 Análise do Texto 3

**Identificação do Manual:** - «**Sunaitec**- Manual Técnico – Instruções de Montagem»

O texto está disponível, em suporte papel e é composto por quinze páginas de tamanho A4, com imagens a cores.

**(A) Fatores extratextuais:**

#### 1. Função do Texto

Este texto, que como todos os outros do *corpus*, tem uma função didático-instrutiva, contém, também, segmentos com outras funções, como se mostra nos dois exemplos que a seguir transcrevemos:

função descritiva:

(i) - «As Colunas Técnicas servem de suporte estrutural aos Receptores, possuindo no seu interior elementos técnicos de apoio ...»

função argumentativa:

(ii) - «Porque os receptores procuram automaticamente o seu alinhamento com o sol, o equipamento pode ser colocado na horizontal, vertical ou em qualquer outro ângulo.»

Os segmentos textuais com estas funções surgem em vários momentos ao longo do texto, não sendo possível associá-los a nenhum momento particular.

## **2. Relação entre emissor e recetor:**

O autor do texto não é mencionado. Já o emissor é identificado na terceira pessoa, sensivelmente a meio do texto, pela seguinte referência: «o cabo multifilar de 20 condutores aconselhado pela Sunaitec». Quanto ao recetor do texto, diz-se claramente, logo no primeiro capítulo, em que se indica o objetivo do manual:

(1) - «Este manual descreve os procedimentos necessários que o instalador deve seguir para uma correcta instalação e montagem de uma Estrutura Solar Multifunções.»<sup>121</sup>

O próprio título do texto – Manual de Montagem – deixa já antecipar um tipo de recetor profissional. A confirmação de que assim é surge, na página 4, a propósito das verificações prévias à montagem, e depois na página 8, quando se fala nos requisitos na obra:

(2) - «A decisão final sobre a localização e posicionamento da Estrutura Solar (horizontal, vertical ou outro), os percursos das tubagens através da casa e a localização do tanque de armazenamento e do controlador, tudo deve ser acordado com o cliente previamente.»

(3) - «No local combinado com o cliente, ...»

---

<sup>121</sup> Esta frase, não sabemos se por lapso, contém uma palavra a mais: “necessários”. Se os procedimentos são aqueles que o instalador deve seguir, então são os necessários, pelo que a informação se torna redundante e a frase, tal como está, é errada.

Quanto ao tipo de receção do texto e tendo em conta o género de produto a que está associado, parece-nos provável que ele seja lido integralmente apenas uma vez antes da montagem do equipamento.

## **(B) Fatores intratextuais (I)**

### **1. Macroestrutura:**

Na folha de rosto, o manual está identificado, no canto superior direito da página, como “Manual Técnico”, em maiúsculas; no canto superior esquerdo, encontra-se o logótipo da empresa, que é de carácter misto<sup>122</sup>, dado que combina elementos nominativos e figurativos.

Separada dos elementos referidos anteriormente por uma linha grossa, surgem três ícones, um que é o sinal convencional de perigo, outro que é uma caixa de ferramentas e um terceiro que é uma mala de ferramentas, também. Na parte central da página e delimitado em cima e em baixo por duas linhas pretas, encontra-se o título, também em maiúsculas, “Instruções de Montagem”, acompanhado de outro ícone que é uma chave de porcas. Na parte inferior da página, encontra-se a designação do produto a que o manual diz respeito (igualmente em letra maiúscula): Estruturas Solares Multifunções, seguida da indicação “Energia Solar Térmica”. Em rodapé surge aquele que é, provavelmente, o nome do ficheiro que contém o documento [Nov-09 Rev1.0], o endereço da página *web* da empresa fabricante e a paginação. Além da própria designação do manual, todos os ícones desta página, descontado o seu efeito mais ou menos decorativo, contribuem para a identificação do texto como texto de cariz técnico.

Do ponto de vista da sua macroestrutura, o texto começa por apresentar um índice, que se pode dividir em duas partes: uma primeira que diz respeito aos treze capítulos e ainda os pontos 14 e 15, que são dois Anexos (A e B); e uma segunda com um índice de figuras e tabelas. A divisão em capítulos é a seguinte:

- «1. Objectivo do manual
2. Descrição do equipamento
3. Recomendações de protecção contra relâmpagos
4. Reciclagem

---

<sup>122</sup> Cfr. definição de logótipo, disponibilizada na página *web* do Instituto Nacional da Propriedade Industrial [<http://www.marcaspatentes.pt/index.php?section=154>], consultada a 3.08.2012.

5. Dimensões, peso, transporte e manuseamento do equipamento
6. Procedimentos de montagem
  - 6.1 Verificações prévias
  - 6.2 Sequência de montagem
    - 6.2.1 Colunas Técnicas
    - 6.2.2 Receptores
    - 6.2.3 Sensores de temperatura na entrada e saída do fluído
    - 6.2.4 Manga térmica de silicone
    - 6.2.5 Tubagem
    - 6.2.6 Ligações eléctricas
    - 6.2.7 Carregamento e purga do sistema hidráulico
7. Arranque do equipamento
  - 7.1 Sequência do arranque e verificação de funcionamento
8. Menus de acesso ao Controlador
9. Tipo de Ligações e dimensões da tubagem
10. Protecção Solar do equipamento em vazio
11. Características técnicas (equipamento com 5 receptores)
12. Resistência a cargas devido a neve
13. Acções de Manutenção»

## **(B) Fatores intratextuais (II)**

### **2. Atos de fala:**

Neste texto, e dado que se trata de um manual claramente dirigido ao técnico que instala o equipamento e não ao seu proprietário, não há atos de fala de tipo expressivo ou compromissivo, geralmente associados a momentos em que o cliente é felicitado pela aquisição que faz, ou em que se apresentam as condições de garantia e se declara a conformidade do equipamento. Restam assim os atos de tipo assertivo (4+5) e de tipo diretivo (6+7), ambos bem representados no texto, como os seguintes exemplos mostram:

(4) - «Este manual descreve os procedimentos necessários que o instalador deve seguir para uma correcta instalação e montagem de uma Estrutura Solar Multifunções.»

(5) - «O maior comprimento dos componentes é de 6 metros e corresponde a cada uma das duas Colunas Técnicas de uma Estrutura Solar de 20 receptores.»

(6) - «Aparafuse as Colunas Técnicas tendo o cuidado de montar o espaçador fornecido entre elas e os pontos anteriores de fixação.»

(7) - «Certifique-se que tudo está bem seguro e que não existe qualquer oscilação das Colunas Técnicas depois de montadas.»

Os atos assertivos surgem sobretudo no segmento dedicado à descrição do equipamento e nos segmentos destinados à apresentação dos menus de controlo; surgem naturalmente também em algumas ocasiões alternados com atos de tipo diretivo.

Relativamente à concretização dos atos diretivos, registamos um recurso quase exclusivo (sessenta e duas ocorrências) às formas do conjuntivo supletivo do imperativo, em que o pronome da segunda pessoa é substituído por “você”:

(8) - «Se possível avalie o local da instalação no inverno»

(9) - «Introduza e encaixe esse casquilho na tampa do receptor.»

É de assinalar também, a presença de construções de infinitivo não flexionado com verbos auxiliares causativos:

(10) - «Faça deslocar o tubo de cobre [...] para o interior do receptor para facilitar a sua montagem.»

(11) - «Deixe circular o fluido cerca de 5 a 10 minutos através do grupo circulador.»

Existem também algumas ocorrências do verbo modal “dever” (algumas delas com carácter impessoal):

(12) - «Ultrapassado este valor deve adoptar-se um esquema de ligação em paralelo ...»

(13) Devido à montagem dos receptores na vertical, [...], deverá ter-se cuidado ...»

e outras não:

(14) - «Aquando da entrega do equipamento deve verificar o seguinte:»

(15) - «Neste caso não deverá usar qualquer produto de limpeza à base de álcool.»

Em alternativa, existem também algumas frases de carácter instrutivo com construções de verbo performativo:

(16) - «[...] recomenda-se que seja aplicado um fluído térmico ...»

(17) - «Recomenda-se que o modo de ligação dos vários receptores se processe por montagens em série ...»

E construções semelhantes a outras, já registadas noutros textos<sup>123</sup>, nas quais se usa o gerúndio coordenado:

(18) - «Accione a bomba do circulador ligando manualmente o relé que a comanda...»

Mais uma vez, surge aqui o recurso ao verbo modal “poder”, em atos diretivos de carácter indireto, deixando maior liberdade de escolha ao recetor:

(19) - «Esse furo, que normalmente se encontra fechado com uma ligeira película de plástico, pode ser aberto facilmente, na altura, com uma chave de fendas.»

(20) - «Através do accionamento das válvulas de equilíbrio, montadas à entrada das duas séries, pode controlar-se o caudal ...»

Antes de passarmos ao ponto seguinte, vale a pena registar, ainda, a ocorrência de uma construção passiva para transmitir uma proibição:

(21) - «O circuito hidráulico será um circuito primário fechado e não são admitidos enchimentos automáticos da rede.»

---

<sup>123</sup> Cfr., por exemplo, a análise do texto nº 1, Secção B II.

É de registar a opção pela negativa, que acontece apenas neste e num outro ato diretivo (15), em que se refere um risco de dano material; a forma negativa confere maior força ilocutória a estes atos.

### **3. Grau de envolvimento das pessoas no texto / Presença do emissor e do recetor**

No que diz respeito à presença do emissor no texto e como já foi dito a propósito da análise dos fatores extratextuais (cfr. Secção A), há uma referência ao emissor através do nome da empresa e há uma mais geral, também na terceira pessoa do singular:

(22) - «Os vários componentes que formam o equipamento podem ser devolvidos ao fabricante depois de terminada a sua vida útil. Os materiais serão sujeitos ao processo de reciclagem mais ecológico possível.»

Existe, contudo, também, um momento em que se recorre à primeira pessoa do plural englobante:

(23) - «Assim, se tivermos um módulo de 18 receptores deverá ser feita uma ligação de duas séries de 9 receptores ligadas em paralelo.»

Quanto ao recetor, ele é, como já dissemos, o técnico instalador, a quem o emissor se refere na terceira pessoa do singular. Além do emissor e do recetor, e, como já anotámos, há no texto sinais de uma outra pessoa, que é o cliente. Além do papel que desempenha na escolha do local para a instalação do equipamento, ele é mencionado também nos pontos 7 e 8, como utilizador da estrutura:

(24) - «[...] segundo parâmetros predefinidos, que poderão ser modificados pelo técnico instalador e alguns pelo utilizador.»

Por último, há uma referência a uma «empresa especializada», que deverá ser chamada, no caso de ser necessário montar uma estrutura de proteção contra raios.

### **4. Elementos Metalinguísticos**

Passando à análise dos elementos metalinguísticos, verificamos que, apesar de ser claramente destinado a profissionais, o texto contém definições, de tipo semasiológico:

(25) - «As “Estruturas Solares Multifunções” fig. 1 são formadas por Colunas Técnicas e pelo número que se quiser de Receptores na forma de tubos elípticos transparentes.»

e explicações ou especificações:

(26) - «A decisão final sobre a localização e posicionamento da Estrutura Solar (horizontal, vertical ou outro), ...»

(27) - «[...] na parte da Estrutura Solar isenta de qualquer interferência externa (sombra) que impeça o correcto funcionamento ...»

Existe ainda um caso em que se introduz um termo novo, para isso recorrendo a uma definição de tipo onomasiológico implícita:

(28) - «[...] a interligação da tubagem é feita através de uniões metálicas roscadas em latão (bicones).»

É oportuno abordar aqui o tema do recurso a abreviaturas ou símbolos, sobretudo em relação a dois segmentos específicos do texto: o ponto 8, em que são apresentadas as funcionalidades do controlador, tal como surgem no ecrã do computador, e o ponto 6.2.6, dedicado às ligações elétricas. No ponto 8 e tendo em conta que a função do texto e das imagens é precisamente explicar ao instalador (e ao utilizador) o significado da informação que aparece no monitor em inglês, é natural que as abreviaturas sejam explicadas. Algumas dessas explicações apresentam apenas o significado da expressão abreviada:

(29) - «OUTLET TEMP – temperatura de saída do equipamento / TANK TEMP – temperatura no reservatório»

enquanto outras, para além da tradução da expressão, pelo menos parcialmente abreviada, incluem também uma apresentação da função do comando a que essa expressão está associada:

(30) - «Start – selecção da hora da necessidade de água quente»

(31) - «STRUCTURE OFF – (receptores desalinhados). Para desligar o equipamento por períodos de utilização (férias, ausências prolongadas, etc.)»

No ponto 6.2.6, são apresentadas as características que o quadro elétrico deverá possuir. Neste caso, e pelo facto de o destinatário (pelo menos desta parte do texto) ser certamente um profissional, não se dá nenhuma explicação:

(32) - «[...] transformador com saída de 15V ac com 1 ampere para alimentação do controlador; passagem de um tubo VD ( $\varnothing > 15\text{mm}$ ) ...»

Curiosamente, neste texto relativo aos requisitos do quadro elétrico, praticamente todas as ocorrências da preposição *para* aparecem também abreviadas, o que não é habitual em textos deste género:

(33) - «[...] disjuntor p/ bomba do circulador; disjuntor p/ apoio (opcional); ...»

No que toca à utilização das aspas, elas são usadas de modo pouco sistemático para marcar palavras ou expressões em inglês<sup>124</sup> e uma vez para marcar a designação do equipamento, “Estruturas Solares Multifunções”.

## 5. Elementos Metacomunicativos

Relativamente aos elementos metacomunicativos e logo no índice há uma divisão no arranjo gráfico em capítulos e subcapítulos, uma vez que, além dos números que os ordenam, há um alinhamento que vai sendo, gradualmente, mais à direita à medida que se processam as subdivisões. Ao longo do texto, além disso, os títulos dos capítulos, subcapítulos e sub-subcapítulos são escritos com uma letra de tamanho diferente – maior para os capítulos e progressivamente menor à medida que se avança –

---

<sup>124</sup> Voltaremos a este aspeto a propósito da coerência e da coesão textuais (cfr. Secção D).

e, ainda, numa cor diferente (azulada) que os destaca do resto do texto. Acresce que os títulos dos subcapítulos estão em itálico. O recurso ao itálico serve também para destacar os quatro segmentos mais longos do texto: dois com a indicação de “Importante”<sup>125</sup> (identificados também pela formatação, através de uma “marca” e do alinhamento mais à direita) e que contêm informações sobre o que é necessário verificar antes da instalação, um outro que contém os requisitos da obra e, ainda, um último com informações sobre o fluído térmico.

Importa ainda registar que o primeiro capítulo, “Objectivo do manual”, apesar de breve, serve de anúncio ao seu conteúdo, antecipando, em certa medida, o tipo de informação que dele se pode esperar.

Quanto ao tipo de títulos há, nos diferentes níveis da divisão do texto, um domínio claro do focalizado. Existem também dois títulos integrativos, como o do ponto 5 «Dimensões, peso, transporte e manuseamento do equipamento». Os títulos «Verificações prévias» e «Manutenção» são, em nosso entender, de cunho mais abstrato. No que diz respeito às tabelas, todas elas têm um título no índice, mas a tabela 1 pode ser considerada como de título indireto<sup>126</sup>, uma vez que, quando surge no texto, é precedida da seguinte indicação: «Um equipamento com 5 receptores depois de montado tem a seguinte dimensão:». O título propriamente dito só surge na legenda. As outras três tabelas são precedidas de um título direto e seguidas de uma legenda com a mesma informação.

Relativamente a sinais de alerta, como já referimos, há três pontos no texto identificados pela palavra “Importante” e não há sinais de alerta não-verbais, à exceção do ícone que aparece na folha de rosto, cuja função não é apenas decorativa.

Por último, importa registar que este manual possui apenas remissões de carácter intratextual, do tipo “Ver ponto...”.

## **6. Especificidades Sintáticas**

Destaca-se, neste texto, o recurso muito frequente a orações subordinadas relativas (trinta e oito ocorrências), na sua maioria relativas restritivas que, de certa

---

<sup>125</sup> Há ainda um outro segmento com a indicação “Importante e com o mesmo tipo de formatação, mas que, provavelmente por lapso, não está em itálico.

<sup>126</sup> Sobre este tema, cfr. Horn-Helf (2007: 79).

forma, servem para qualificar as expressões nominais a que se referem<sup>127</sup>, tornando-se, assim, particularmente úteis ao serviço das descrições, como acontece no caso em que se descrevem os procedimentos de montagem e ligação à corrente; as orações relativas ajudam à identificação das peças:

(34) - «Monte em primeiro lugar o receptor que possui as células de guiamento.»

(35) - «No topo da Coluna Técnica que tem o servomotor coloque ...»

(36) - «Para facilitar a montagem, desloque o tubo de cobre que se encontra dentro do receptor.»

### **(C) Comunidade Texto-Imagem**

Para começar, importa registar que este manual possui uma grande quantidade de imagens e tabelas, não havendo, nas catorze páginas que o constituem, uma única (exceto a do índice) em que não haja uma tabela ou uma fotografia. Há mesmo três páginas sem texto corrido. Das imagens identificadas como figuras 1 a 23, há apenas duas que não são fotografias; trata-se de uma imagem de conteúdo segmentado que reflete esquematicamente a composição da ‘estrutura solar multifunções’ e de outra que é uma pequena representação, em escala, da montagem das colunas e respetivas distâncias.

Uma das fotografias, a da figura 20, que reproduz o ecrã do computador com os menus de acesso ao controlador, é ‘decomposta’ nas páginas seguintes numa espécie de tabela com duas colunas e sete linhas, sendo uma das linhas dividida em quatro colunas. Nessa tabela surge em cada linha, numa coluna uma pequena vista ampliada de uma parte do menu e na coluna do lado aparece a explicação do seu conteúdo. Trata-se assim de um misto de tabela e fotografia, difícil de enquadrar nas classificações de que partimos.

As imagens da folha de rosto são as únicas em todo o manual que, em nossa opinião, não devem ser consideradas complementares do texto. Apesar de contribuírem para sublinhar o caráter mais técnico do texto, parece-nos que a função predominante é de caráter mais decorativo e apelativo. À exceção das reproduções dos menus de acesso

---

<sup>127</sup> «Dados os paralelos sintáticos e semânticos com adjetivos (nomeadamente a posição pós-nominal, o valor atributivo e de modificador nominal) as orações relativas são tradicionalmente designadas um caso de “subordinação adjetiva”» (Brito / Duarte, 2003).

ao controlador, que consideramos complementares do texto, uma vez que acrescentam alguma informação ao seu conteúdo, todas as outras fotografias são ilustrativas, representando, por imagem, o que se diz no texto.

Quanto à relação que se estabelece entre elas e o texto, há uma referência ao mesmo tempo textual (há uma referência no texto a cada uma das imagens, sempre entre parênteses<sup>128</sup>) e temática, com proximidade física, uma vez que a figura surge no texto no momento em que a informação se torna necessária.

#### **D. Compreensibilidade**

Considerando a compreensibilidade do texto, é de referir que, globalmente, o manual se apresenta coerente do ponto de vista temático. À apresentação do objetivo do manual segue-se a descrição do equipamento, com uma chamada de atenção para as medidas a tomar em caso de ser necessário instalar um para-raios; neste momento do texto, surge o ponto “Reciclagem”, que embora à primeira vista, pareça deslocado, uma vez que só se pensa em reciclagem no fim da vida útil dos equipamentos, a verdade é que esta “antecipação” pode ser intencional, já que, como o demonstrou o inquérito que levámos a cabo<sup>129</sup>, há muitas pessoas que não leem o manual até ao fim e perderiam, assim, esta indicação. Depois de apresentados os dados relativos ao peso e às dimensões do equipamento, passa-se à montagem e, mais uma vez, neste capítulo, a divisão é lógica, dado que em primeiro lugar se recomendam as verificações prévias e depois se passa à “Sequência de montagem”, subdividida em sete etapas distintas, seguindo-se assim a ordem cronológica. A seguir passa-se ao arranque e ao menu de acesso ao controlador, que permite o controlo dos módulos, para finalmente se apresentar uma série de elementos de cariz mais técnico, nomeadamente sobre as ligações elétricas e as tubagens.

Um olhar mais atento permite, porém, detetar algumas falhas pontuais de coerência, de que alguns exemplos comentados, que a seguir se apresentam, são testemunho:

---

<sup>128</sup> Há duas exceções que muito provavelmente se devem a uma distração: a referência à figura 1 não está entre parênteses e a referência à figura 19, em vez de ser “(fig. 19)”, é “(imagem 3266)”.

<sup>129</sup> Cfr. capítulo 7.

(37) - «Apesar do peso individual dos componentes do equipamento, antes de montado, ser normalmente baixo [...], aconselha-se que o transporte e manuseamento no local da obra sejam feitos, no mínimo, por dois técnicos qualificados»

Parece-nos que esta frase viola o princípio da coerência lógico-conceptual fundamental à coerência textual: não há relação lógica entre a situação apresentada e o requisito exigido na sequência dessa situação: se o peso é baixo, por que razão são precisas pelo menos duas pessoas, e ainda por cima qualificadas? Este afigura-se-nos um caso clássico em que a situação recriada no texto não se coaduna com o nosso conhecimento do mundo.

(38) - «Para tirar o máximo rendimento do equipamento, a sua montagem deverá tanto quanto possível ficar virada a Sul.»

(39) - «[...] deve verificar o seguinte: [...] Se a entrega dos componentes que formam o equipamento está correcta e completa.»

Nestes dois exemplos parece-nos que o problema é essencialmente uma questão de coerência semântica relacionada com o aspeto. Em (38), o nome deverbal “montagem” tem uma interpretação eventiva que não nos parece compatível com a interpretação resultativa da passiva de estado “ficar instalada”. Em (39), o recurso a outro nome deverbal, “a entrega”, força o leitor a uma interpretação também ela ‘de resultado’ ou de ‘entidade resultante de um processo’<sup>130</sup>, que nos parece mais comum, por exemplo, com o nome ‘encomenda’ do que com ‘entrega’.

Um outro aspeto que consideramos que prejudica a coerência do manual e denota falta de consistência é a forma como são apresentadas as dimensões do equipamento, nomeadamente o comprimento. Numa das tabelas a indicação é feita em metros (Comprimento: 2,862 metros) enquanto que na outra e no texto corrido a mesma indicação surge em milímetros («A uma distância de 2645 mm...»). Para além de violar as convenções do uso desta unidade de medida, cria estranheza o facto de não haver paralelismo e uniformidade de critérios.

Há ainda outros exemplos, em que a coerência do texto é afetada ao mesmo tempo que a coesão é posta em causa:

---

<sup>130</sup> Sobre esta classificação, recomenda-se a leitura de Brito / Oliveira (1997).

(40) - «**Set On** – valor acima da temperatura do reservatório em que a bomba liga»

(41) - «Para a restante instalação efetue as acções anuais de manutenção previstas de acordo com a norma exigida.»

No exemplo (40), o referente nominal da oração relativa «em que a bomba liga»<sup>131</sup> é «o reservatório» e não, como certamente se pretendia, atendendo ao contexto referencial, «a temperatura»; o texto torna-se assim ambíguo e de difícil compreensão.

No exemplo (41), para se manter o nome ‘norma’, ele deveria ser usado como agente da passiva: «de acordo com o exigido pela norma».

Um outro aspeto que nos parece merecer referência é o que acontece, neste texto, ao nível da coesão referencial. Se por um lado, as orações relativas, presentes em tão grande número, reforçam a coesão referencial, porque criam, geralmente, nexos de tipo anafórico entre a expressão nominal e o respetivo constituinte relativo, por outro lado, há no texto inúmeros casos em que a coesão referencial é posta em causa pela má utilização de, por exemplo, pronomes pessoais ou determinantes demonstrativos, comprometendo seriamente a compreensibilidade dos segmentos textuais em questão:

(42) - «Aqueça levemente a manga até esta se ajustar ao sensor, tendo o cuidado de não a aquecer demasiado para não o danificar.»

(43) - «Devido à montagem dos receptores na vertical, numa posição de desalinhamento relativamente ao sol, embora as temperaturas alcançadas não sejam muito elevadas (cerca de 90°), deverá ter cuidado protegendo-se com luvas especiais ou evitar o contacto directo com os tubos. Esta posição de desalinhamento protege-o de temperaturas elevadas e corresponde à posição que automaticamente adopta na situação de “Safe Mode”...» [sublinhado nosso]

Quer no exemplo (42), quer no (43), mas sobretudo neste último, em que o referente da anáfora pronominal é anterior ao segmento de texto transcrito, a solução encontrada não deveria nunca ter passado por este tipo de construção, sob pena de se tornar impossível a compreensão do texto.

---

<sup>131</sup> Neste caso acresce ainda o recurso à preposição errada. Dever-se-ia dizer “ a que a bomba liga”.

O mesmo acontece no ponto 6.2.2.2; a intenção seria certamente a de criar mecanismos de correferência pelo recurso às várias expressões anafóricas com determinante demonstrativo ‘outra extremidade’, ‘outra coluna técnica’ e ‘esta coluna técnica’:

(44) - «Posicione a outra extremidade do receptor mantendo-a aproximadamente alinhada com o furo correspondente, existente na outra Coluna Técnica (fig. 11). Para facilitar a sua montagem, desloque o tubo de cobre que se encontra dentro do receptor (fig. 12) para o seu interior e, a seguir, aproxime o receptor da posição que permita fixá-lo passando o casquilho (fig. 13) pelo lado de dentro desta Coluna Técnica.»

A verdade é que os referentes a que as expressões anafóricas dizem respeito estão tão distantes no texto que levam o leitor a perder-se no caminho até elas.

O exemplo que se segue, pelo contrário, revela um momento em que essa coesão é garantida. O recurso ao quantificador “tudo” estabelece a relação entre a instrução dada e o que se disse anteriormente:

(45) - «- «A decisão final sobre a localização e posicionamento da Estrutura Solar (horizontal, vertical ou outro), os percursos das tubagens através da casa e a localização do tanque de armazenamento e do controlador, tudo deve ser acordado com o cliente previamente.»

#### 5.4 Análise do Texto 4

**Identificação do Manual:** - «Hidrion – Tratamento de Piscinas – Manual de Instruções»

O texto é entregue ao cliente em formato papel, e é composto por vinte e duas páginas, de tamanho A4, impressas a cores, todas elas com o logótipo da marca no canto superior direito<sup>132</sup>.

---

<sup>132</sup> “Hidrion” é uma marca registada de sistemas de tratamento de piscinas comercializada pela empresa “Hidrowim”. Curiosamente surgiu entretanto uma nova versão do manual de instruções que está disponível para *download* na página *web* da marca [ <http://www.hidrion.pt/pt-pt/sistemas-de-tratamento-de-agua/Hidrion-Ionizacao>], consultado a 5 de agosto de 2012, que inclui uma declaração de

## **(A) Fatores extratextuais:**

### **1. Função do Texto**

O texto tem uma função didática dominante, com passagens que transmitem informação de caráter mais teórico sobre uma série de fatores com implicações no funcionamento do sistema de tratamento de água, e, simultaneamente uma função instrutiva, na medida em que se fornecem instruções sobre a montagem e o funcionamento do sistema. Como é habitual em textos deste género, há também segmentos textuais com outras funções, de que transcrevemos alguns exemplos:

função descritiva:

(i) - «Este processo elimina quase a totalidade de produtos químicos habitualmente usados, tais como, floculantes e algicidas, e reduz também drasticamente o consumo de cloro ...»

função argumentativa:

(ii) - «Este sistema é “Amigo do Ambiente” porque permite uma drástica redução nos produtos químicos habitualmente utilizados e por este motivo permite que utilize a água da piscina na rega do seu jardim.»

função persuasiva:

(iii) - «Com o “HIDRION” instalado na sua piscina, os cuidados de manutenção ficam reduzidos ao mínimo, passando a dispor de uma água tratada e cristalina, praticamente isenta de produtos químicos ...»

Os segmentos com função descritiva surgem no capítulo dedicado aos princípios de funcionamento e depois também naquelas que são dedicados ao cobre, ao pH e ao cloro. Mais uma vez a função persuasiva surge associada à publicidade e promoção da empresa fabricante.

### **2. Relação entre emissor e recetor:**

O autor do texto é desconhecido. O emissor também não é mencionado de forma explícita e as referências que lhe são feitas são sempre na primeira pessoa do plural.

---

conformidade datada de 19. de julho de 2012. Voltaremos a este aspeto mais adiante na nossa análise (cfr. Secção D).

Quanto ao recetor, há no texto, na página 8, uma referência clara ao “cliente” e, ao longo do texto, ele é interpelado várias vezes pelo emissor, recorrendo ao tratamento por você, como comprovam os determinantes possessivos na terceira pessoa:

(1) - «[...] e por este meio permite que utilize a água da piscina na rega do seu jardim.»

(2) - «O pH da água da sua piscina deverá manter-se entre os valores 7,2 e 7,6.»

Através deste tipo de referência torna-se evidente que o recetor/cliente é o proprietário de uma piscina, de quem aparentemente se espera que seja capaz de instalar o sistema com a ajuda exclusiva do manual, uma vez que não há no texto qualquer referência, direta ou indireta, a outro tipo de destinatário.

Quanto ao tipo de receção do texto, parece-nos, mais uma vez, que ele vai ser, provavelmente, lido integralmente pelo menos uma vez, no momento a seguir à compra e será depois, eventualmente, objeto de leituras de carácter seletivo.

## **(B) Fatores intratextuais (I)**

### **1. Macroestrutura:**

O manual está identificado como “Manual de Instruções” logo na folha de rosto, e contém, na metade superior desta folha, o logótipo da empresa/marca a cores. Este logótipo combina elementos figurativos e nominativos.

Na página 2, há um índice composto pelos seguintes pontos e respetivas páginas:

Introdução

1 – Princípios de Funcionamento

2 – Arranque da Instalação

3 – Cobre

4 – pH

5 – Cloro

6 – Regime de Manutenção

7 – Instruções de Montagem

8 – Substituição dos Eléctrodos

## **(B) Fatores intratextuais (II)**

## 2. Atos de fala:

Este texto contém um ato ilocutório de tipo expressivo, quando o cliente é felicitado pela aquisição do equipamento:

(3) - «Os nossos parabéns pela excelente opção!».

Além disso, e dado o número de segmentos textuais de carácter mais acentuadamente didático, há, também, naturalmente, um número elevado de atos de fala assertivos, de que passamos a transcrever dois exemplos:

(4) - «Através de um processo electrolítico, a passagem da corrente eléctrica liberta iões metálicos, seleccionados pelo seu elevado poder bactericida, fungicida e algicida, que vão actuar na água da piscina ... [...] A libertação simultânea dos vários iões tem um efeito de sinergia apreciável, isto é, a sua acção conjunta é mais eficaz do que a de cada um dos tipos de iões actuando isoladamente.»

(5) - «O funcionamento do “HIDRION” por si não afecta o valor do pH da sua água.»

Importa registar que nestes casos, ao contrário do que é frequente acontecer, os atos ilocutórios assertivos não estão diretamente relacionados com atos diretivos.

Quanto a estes, o seu número é elevado, como é de esperar em qualquer manual de instruções, e os recursos ao serviço da sua concretização são variados, apesar do predomínio claro das construções com infinitivo (quarenta ocorrências). Estas construções surgem não só nos momentos em que se enumera uma sequência de passos a seguir:

(6) - «Teste do cobre – Sequência de passos: 1. Recolher água da piscina no recipiente [...] 2. Adicionar 5 gotas do reagente A. 3. Colocar a tampa e inverter o tubo...»

mas também noutras ocasiões:

(7) - «Se a instalação for feita com tubagem de Ø 50mm, usar anel de redução.»

No texto, há, ainda, outro tipo de construções com valor instrutivo, mas com uma representação pouco significativa. A construção imperativa “clássica”, por exemplo, surge, apenas, em dois momentos (conjuntivo supletivo do imperativo); há ainda algumas construções (oito ocorrências) com o verbo modal “dever”, de caráter marcadamente impessoal:

(8) - «Se a cor obtida for de um azul muito escuro, [...] deverá portanto reduzir-se a intensidade da corrente ...»

Neste texto, e como já referimos a propósito da presença do emissor, há um número considerável de formas verbais na primeira pessoa do plural e, curiosamente, por vezes, essa primeira pessoa do plural englobante surge mesmo nas instruções, criando assim uma proximidade maior entre fabricante e cliente, “unidos” na execução da tarefa:

(9) - «O parâmetro que deveremos controlar para podermos aferir o funcionamento do “HIDRION” é o valor da dosagem de cobre na água.»

Para além do auxiliar modal “haver” com valor instrutivo:

(10) - «[...] há que colocar o “HIDRION” em funcionamento...»,

há, também, um exemplo em que se recorre ao auxiliar modal “precisar de”:

(11) - «Apenas precisará de juntar semanalmente uma pequena quantidade de um oxidante ...»

### **3. Grau de envolvimento das pessoas no texto / Presença do emissor e do recetor**

Relativamente à presença do emissor no texto, como já foi dito a propósito da análise dos fatores extratextuais (cfr. Secção A), as referências são feitas na primeira pessoa do plural e as relativas ao recetor são feitas na terceira pessoa do singular.

O recurso à primeira pessoa do plural, ora englobando o recetor ora não, favorece a criação de uma relação de confiança entre o fabricante e o cliente, que tenderá a fazer com que este último se sinta parte de uma equipa.

Para além destas, há ainda referências esporádicas a fabricantes dos produtos necessários ao funcionamento do equipamento.

#### **4. Elementos Metalinguísticos**

Mais uma vez, o carácter simultaneamente didático e instrutivo do texto reflete-se ao nível dos elementos metalinguísticos. Há, assim, lugar a explicações ou especificações:

(12) - «[...] tem um efeito de sinergia apreciável, isto é, a sua acção conjunta é mais eficaz do que a de cada um dos tipos de iões actuando isoladamente»,

a definições:

(14) - «As quantidades de cada tipo de iões dependem da natureza dos mesmos (electrovalência) ...»

(15) - «[...] é o valor da dosagem de cobre na água (concentração do ião cobre).

e, ainda, à introdução de símbolos:

(16) - «[...] optámos por controlar a dosagem de Cobre na água, devendo a concentração daquele ião metálico ( $\text{Cu}^{2+}$ ) ...»

#### **5. Elementos Metacomunicativos**

Relativamente a este tipo de elementos, há que registar a divisão em capítulos, e referir que, no índice, se menciona a existência de um ponto “Introdução” que de facto existe, mas não está assinalado como tal<sup>133</sup>. No índice, os capítulos surgem em letra maiúscula; na introdução, verifica-se uma alteração do tipo e do tamanho da letra, naturalmente por razões publicitárias, pois que assim se permite destacar cada um dos elementos informativos: em primeiro lugar, é apresentada uma espécie de título deste

---

<sup>133</sup> Este tipo de incoerência prejudica também a coesão textual.

segmento textual, que substitui a expressão “Introdução”: «Manutenção da piscina com o sistema de ionização», em maiúsculas e a negrito; depois o nome da marca, entre aspas e em maiúsculas também, mas com um tipo de letra diferente e sem ser a negrito; a seguir, recorre-se a outro tipo de letras e de novo ao negrito, mas sem ser em maiúsculas para frase em que se felicita o cliente pela compra; e, por último, volta-se ao texto normal.

Ao longo do resto do manual, os títulos surgem sempre a negrito e em maiúsculas; em negrito aparece, também, uma “Nota importante” relativa ao pH da água e, ainda, algumas frases soltas que, para dar relevância à informação que transmitem, assim se destacam do resto do texto. São sobretudo frases relativas aos valores desejados de cobre, do pH, etc. Há, ainda, um caso em que se recorre simultaneamente ao negrito e ao sublinhado:

(17) - «**Este valor deverá ser tomado apenas como indicativo** e para uma primeira abordagem, já que o valor da intensidade necessária depende de muitos factores ...»

Neste caso, parece óbvio que o objetivo do destaque se relaciona com o desejo de atenuar o caráter vinculativo da tabela e assim desresponsabilizar o emissor, no caso de os valores se revelarem diferentes.

Ainda a propósito dos elementos metacomunicativos e quanto ao tipo de títulos, os que aparecem no índice são de tipo focalizado (“Instruções de Montagem”, “Substituição dos Eléctrodos”) ou abstrato (“Princípios de Funcionamento”). Os títulos das duas tabelas são indiretos, uma vez que as tabelas não têm título próprio e há no texto que as precede referência ao seu conteúdo:

(18) - «Na tabela abaixo indicam-se as horas de funcionamento do “HIDRION”, [...] em função do volume da piscina e do nível de intensidade de corrente.»

Já os dois gráficos, que surgem na página 12, têm um título direto.

No contexto dos elementos metacomunicativos, vale a pena destacar, ainda, que este texto possui várias remissões de caráter intratextual, com graus distintos de precisão:

(19) - «Apenas precisará de juntar semanalmente uma pequena quantidade de um oxidante, normalmente o cloro (mais tarde indicada) ...»<sup>134</sup>

(20) - «[...] até valores da ordem dos 5 a 10% da dosagem aconselhada pelos respectivos fabricantes – (ver Ponto 5).»

## 6. Especificidades Sintáticas

Este manual contém segmentos textuais com características sintáticas distintas. Por um lado, as partes mais didáticas, caracterizam-se por frases mais longas, de maior complexidade sintática, pelo recurso a orações subordinadas sobretudo relativas e finais. Por outro lado, os segmentos de texto de cunho marcadamente instrutivo, que são naturalmente aqueles que mais nos interessam, caracterizam-se por dois tipos diferentes de soluções. Há segmentos em que são transmitidas instruções de caráter impessoal, mas recorrendo a estruturas sintacticamente mais complexas:

(21) – «Para conservar a água nas melhores condições e assegurar um bom funcionamento do “HIDRION”, é necessário manter o pH da água entre os valores 7,2 e 7,6.»

(22) - «Como na primeira fase, a fase de arranque, não temos iões cobre na água, há que colocar o “HIDRION” em funcionamento, para que o carregamento inicial de iões de cobre seja conseguido de forma automática e controlada pelo sistema de ionização.»

A par destes segmentos, há outros, um dos quais ocupa quatro páginas (também contém fotografias), em que prevalecem as construções impessoais, sob a forma de listas numeradas dos passos a dar, em frases simples:

(23) - «[...] 5. Retirar o ionizador do interior do vaso de PVC. 6. Retirar o O-ring de vedação usado....»

Importa, por último, referir que há um significativo recurso à voz passiva (vinte ocorrências); o número de casos em que a passiva (quer seja passiva sintática, quer seja

---

<sup>134</sup> Neste caso concreto, para além de pouco precisa, a referência entre parênteses surge no momento errado, dado que diz respeito à quantidade.

passiva de ‘se’ impessoal) surge associada aos verbos modais “poder” e “dever” é praticamente idêntico ao dos casos em que a construção não contém esses verbos.

### **(C) Comunidade Texto-Imagem**

Este texto possui um elevado número de páginas (8 em 20) em que as imagens ocupam mais espaço do que o texto.

Há o caso de uma imagem que é um misto de fotografias (de dois componentes do sistema – precisamente o quadro HIDRION e o Ionizador)<sup>135</sup> e desenhos. Enquanto as fotografias mostram os dois componentes do sistema – o quadro HIDRION e o ionizador -, os desenhos representam os outros componentes do sistema: a piscina, o filtro, a bomba, etc. Esta imagem surge em dois momentos diferentes no segundo dos quais, aparentemente, cumpre uma função meramente decorativa.

Além desta imagem, surgem no texto vinte e uma fotografias, duas das quais têm legendas em caixas de texto à volta da própria fotografia, legendas que se ligam à fotografia por traços, que, assim, segmentam o conteúdo das imagens. Há uma outra fotografia (pág. 16), encimada por duas setas que indicam o sentido do movimento da água.

A imagem que representa o sistema no seu conjunto, parte em fotografia, parte em desenho, tem uma função complementar, na medida em que acrescenta informação à que é transmitida pelo texto, no qual se omite, por exemplo, a referência ao quadro elétrico; função complementar possuem também as duas fotografias legendadas por meio de caixa de texto. As restantes imagens têm uma função ilustrativa.

A relação entre texto e imagem é estabelecida, na maioria dos casos, por referência temática com proximidade física, isto é, as imagens são introduzidas no texto quando a informação é necessária, mas há, também, casos, menos frequentes, (cfr. a título ilustrativo o exemplo 17), em que a referência é textual.

### **D. Compreensibilidade**

Considerando finalmente a compreensibilidade e, nesse contexto, a coerência textual, e salientando apenas os aspetos que nos parecem mais interessantes, este texto

---

<sup>135</sup> O facto de serem os dois componentes do sistema HIDRION a surgirem reproduzidos por meio de fotografia, enquanto os outros o são por desenhos, não se deve, certamente, apenas ao facto de os outros componentes do sistema poderem variar de piscina para piscina e estarem aqui só representados de modo prototípico. É inegável aqui também um desejo de publicidade aos produtos da marca.

tem, sem dúvida, algumas falhas de coerência que, curiosamente, foram, em parte, corrigidas na nova versão do documento, sem que nos tenha sido possível obter informações sobre as razões dessas alterações. Seria com certeza proveitoso conhecer os seus motivos. Um dos aspetos alterados foi precisamente aquele que despertou a nossa atenção quando olhámos para o índice: não há lógica possível no facto de as instruções de montagem surgirem apenas em sétimo lugar, depois do arranque da instalação. Não é certamente fácil fazer o sistema arrancar sem o ter montado primeiro, não pode ser essa a ordem cronológica dos passos a dar. Estranhas são, também, a nosso ver as marcas de oralidade que se encontram no texto e que comprometem a sua coerência e são contrárias às expectativas do leitor relativamente a este tipo de texto:

(24) - «Se a cor for de um azul muito escuro, **quer dizer** que a água tem excesso de cobre, deverá portanto reduzir-se a intensidade da corrente...»

(25) - «Como já **falámos** atrás, vamos reduzir drasticamente o consumo normal de cloro.» [sublinhado nosso]

Um outro aspeto que nos parece também não contribuir para a sua coerência é o facto de haver remissões no texto, que são, de certa forma, enganadoras. Transcrevemos dois exemplos:

(26) - «O sistema dispõe também de um automatismo que alerta para a necessidade de se proceder à substituição do kit de eléctrodos ou em casos excepcionais fazer a sua limpeza, através da luz indicadora que se encontra no quadro eléctrico, em cima ao lado do grupo de luzes indicadoras do nível de Intensidade de Corrente, (ver fig. seguintes, para piscinas até 100m<sup>3</sup> e até 200m<sup>3</sup> ).»

Neste caso concreto, se o leitor olhar para as figuras seguintes, verifica que há, de facto, na fotografia relativa ao primeiro tipo de piscinas uma luz indicadora da necessidade de verificação/substituição de eléctrodos (que até está devidamente legendada por meio de uma caixa de texto), mas essa luz não existe na fotografia que diz respeito às piscinas de maior dimensão.

(27) - «Uma vez atingido o regime de manutenção pode reduzir-se a quantidade de cloro (ou outro desinfectante utilizado) até valores da ordem dos 5 a 10% da dosagem aconselhada pelos respectivos fabricantes – (ver ponto 5).»

O ponto 5, estranhamente, não contém qualquer referência a fabricantes de qualquer tipo; nele se diz, apenas, como é calculada a dose de cloro, nas situações de utilização normal da piscina.

Julgamos, assim, que nestes dois casos há uma falta de cuidado e rigor, que mesmo involuntária, pode comprometer o princípio da cooperação de Grice (1975), segundo o qual o emissor /locutor deve ter a preocupação de interagir com o recetor/alocutário da forma mais completa e explícita possível, para que todos os enunciados sejam corretamente interpretados.

Nos casos que se seguem, parece-nos ficar também comprometida a máxima da quantidade, uma das que contribui para o respeito do mesmo princípio de cooperação:

(28) - «Apenas precisará de juntar semanalmente uma pequena quantidade de um oxidante, normalmente o cloro [...] e verificar **de tempos a tempos** o pH e o teor de cobre...»

(29) - «Como não há duas piscinas iguais sugerimos um primeiro ensaio com **0,5 ou 1 kg** do produto.» [sublinhado nosso]

É para nós claro que a informação transmitida pelo emissor é insuficiente, em ambos os casos por falta de precisão; mas, no segundo deles a imprecisão é gritante: 1 kg de produto é precisamente o dobro de 0,5 kg.

Mais especificamente relacionados com a coesão textual, são os dois casos sobre os quais nos debruçaremos a seguir. São dois momentos do texto em que se recorre a formas de transmitir instruções distintas dentro de um segmento textual curto (no segundo exemplo trata-se de uma frase):

(30) - «Poderá deitá-lo na piscina dissolvendo-o previamente em água, e espalhando-o pela superfície, com a bomba de circulação a funcionar durante algumas horas. Após cada adição de “pH+” ou “pH-“ aguardar pelo menos 12 horas antes de repetir o teste.»

(31) - «17. Verificar se existe alguma fuga de água através do O-ring, caso exista tente reapertar os parafusos ou abra de novo e volte ao passo 8.»

Nestes casos, o paralelismo estrutural beneficiaria a coesão do texto. Situação semelhante é aquela que ocorre no exemplo seguinte:

(32) – Qual é o efeito de um pH elevado? – Aparecem incrustações de calcário na piscina. – Aglomeram a areia do filtro em blocos de tal modo que a areia do filtro deixa de ter a capacidade de filtragem...»

Neste caso, aparece, no segundo ponto da enumeração, um verbo que, para garantir o paralelismo da estrutura (e até mesmo a correção gramatical), deveria ser conjugado como reflexivo (no singular) e não é.

De resto e em termos gerais o texto apresenta-se coeso. Há coesão frásica nos momentos em que se recorre às orações subordinadas; existe sem dúvida, também coesão do ponto de vista temporal (pelo recurso a locuções adverbiais de tempo para apresentar a sequência das tarefas), mas parece-nos que neste como noutros textos, o recurso aos mecanismos geradores de coesão é feito intuitivamente, mas essa é uma questão a que voltaremos mais adiante, na apreciação final dos resultados (Cfr. Cap. 6). Antes de terminar, não gostaríamos de deixar de registar o elevado número de gralhas que o texto contém: faltas de letras, trocas de letras, etc. Este é um sinal claro de falta de revisão, revisão essa que nos parece um fator muito importante para garantir a correção necessária à compreensibilidade.

## **5.5 Análise dos Textos 5 e 6**

**Identificação dos Manuais:** - «ADIRA - Manual de Instruções – Guilhotina Hidráulica» e «ADIRA – Manual de Manutenção – Guilhotina Hidráulica»

Tanto quanto nos foi possível averiguar, os textos estão disponíveis em papel e também em formato digital, em CD. Para além destes dois documentos, o CD destinado ao comprador da máquina contém, ainda, entre outros documentos técnicos, os manuais noutras línguas, desenhos e esquemas e um boletim a ser preenchido nas verificações de manutenção. O manual de instruções é composto por quarenta e nove páginas e o de

manutenção por trinta e quatro. Optámos por analisar os dois textos em conjunto, dado que eles são oriundos da mesma empresa e ambos se destinam a profissionais e não a leigos. Em termos globais, os dois textos têm estruturas muito semelhantes o que, quanto a nós, justifica o tratamento em bloco. Sempre que for oportuno, procederemos naturalmente a comentários mais específicos sobre um ou outro texto.

## **(A) Fatores extratextuais:**

### **1. Função do Texto**

Os textos têm uma função dominante didático-instrutiva, de interação Homem-Máquina, mas contêm também, como é normal, segmentos com outras funções, de que transcrevemos alguns exemplos:

função descritiva:

(i) - «A mesa de apoio a chapas finas é uma estrutura fabricada em construção soldada, articulada em fulcros fixos aos montantes da máquina e colocada na parte posterior desta.»

função prescritiva:

(ii) - «É obrigatório usar este modo de funcionamento sempre que se cortar material de espessura superior a 3mm.»

Mais uma vez, os segmentos textuais com função descritiva ocorrem um pouco por todo o texto, nas justificações das instruções, na apresentação das avarias, etc.

### **2. Relação entre emissor e recetor:**

O autor dos textos não é mencionado, mas é provável que tenha sido a mesma pessoa a redigir os dois. Quanto ao emissor, ele não é também identificado ao longo de nenhum dos textos, que se tornam, assim, neste aspeto, textos de cunho claramente impessoal. Quanto aos recetores, há no manual de instruções algumas referências ao “operador” da máquina, e uma ao “utilizador”, todas elas na terceira pessoa do singular:

(1-MIN<sup>136</sup>) - «Os valores aí indicados poderão eventualmente ser alterados com a experiência do utilizador relativamente aos materiais que emprega.»

(2-MIN) - «Se o operador pretender pode escolher um valor de folga diferente do calculado pelo comando numérico, digitando directamente o valor pretendido.»

Quanto ao tipo de receção dos textos, julgamos mais provável que eles sejam objeto de leituras parciais, seletivas, devido a vários fatores: primeiro o tipo de informação que contêm, muito baseada em números e valores de referência, segundo, a sua dimensão e, terceiro, o facto de se apresentarem indicações relativas a modelos diferentes de guilhotinas.

## **(B) Fatores intratextuais (I)**

### **1. Macroestrutura:**

Os dois manuais possuem estruturas praticamente idênticas. O que é de instruções tem esse título na folha de rosto, onde apresenta, também, uma fotografia de uma guilhotina hidráulica e o logótipo da empresa. A esta folha de rosto, segue-se uma página com uma caixa de texto, onde se mostra, mais uma vez, uma fotografia da máquina e a indicação “MANUAL DE INSTRUÇÕES/MANUTENÇÃO”, que é seguida de um pequeno formulário para ser preenchido com os dados relativos à máquina (modelo, número, data de entrega, etc.). Esta página, assim como todas as páginas dos dois manuais, possui um cabeçalho onde aparece o nome da empresa e o título do respetivo manual e ainda um rodapé com a indicação do nome do ficheiro, a versão e a data, que no caso do manual de instruções é 31 de janeiro de 2007 e, no caso do manual de manutenção, 11 de junho de 2007.

Esta mesma página, que se encontra entre a folha de rosto e o índice, existe apenas no manual de instruções.

Os índices têm, também, uma estrutura idêntica, mas possuem, naturalmente, conteúdos diferentes. No topo da primeira página de cada um deles, surge a apresentação dos modelos a que o manual diz respeito (Guilhotina Hidráulica “ADIRA” Tipo GHS/R/X), o que dá ao leitor, logo à partida, a informação de que existe mais do

---

<sup>136</sup> Para evitar confusões e facilitar a localização dos exemplos, optamos por acrescentar ao número a sigla MIN, para os exemplos extraídos do manual de instruções ou a sigla MAN, para aqueles que são tirados do manual de manutenção.

que um modelo da mesma máquina. O índice do manual de instruções é constituído pelos seguintes capítulos<sup>137</sup>:

1. Características
2. Instalação
3. Utilização
4. Medidas de Protecção

O índice do manual de manutenção está igualmente dividido em quatro capítulos principais:

1. Manutenção
2. Lubrificação
3. Resolução de Avarias
4. Tabelas

## **(B) Fatores intratextuais (II)**

### **2. Atos de fala:**

Nos dois exemplos, há um predomínio de atos ilocutórios diretivos, havendo além disso, também, um grande número de atos assertivos, sobretudo associados a momentos em que a função textual é fundamentalmente descritiva. Vale a pena, neste contexto, registar as diferenças que detetámos entre os dois textos. O manual de instruções contém muito mais atos de fala assertivos do que o de manutenção. O manual de instruções possui, como já vimos, um capítulo dedicado ao tema “Utilização”, no qual se apresentam, por exemplo, os órgãos de comando de todo o sistema; nestes segmentos textuais praticamente não existem atos de tipo diretivo, e os que existem são, de um modo geral, indiretos, realizados pela execução de um ato de tipo assertivo, como o que apresentamos no exemplo seguinte:

---

<sup>137</sup> Tendo em conta o elevado número de subcapítulos e sub-subcapítulos, optámos por não incluir senão uma referência aos capítulos. A tabela onde se apresenta os resultados da análise da macroestrutura de todos os manuais contém essas indicações devidamente assinaladas, porque nos parece importante, para além de registar os vários pontos, perceber qual é o lugar que ocupam na sequência dos vários segmentos textuais. (Cfr. cap.6)

(3-MIN) - «Um potenciómetro situado no painel de comando permite variar o curso de forma contínua e conseqüentemente variar o comprimento efectivo de corte até ao valor máximo.»

Nestes textos não ocorrem atos de fala dos outros tipos; devido ao facto de estarmos perante manuais que não são destinados ao proprietário do equipamento, mas sim aos profissionais que o vão utilizar, não há lugar para dirigir felicitações pela compra, apresentar dados de garantia ou declaração de conformidade, que são os momentos em que, habitualmente, nestes textos se recorre a atos expressivos ou compromissivos.

Relativamente à concretização dos atos diretivos e aos recursos linguísticos que servem essa concretização, faremos, mais uma vez, uma apreciação conjunta dos dois manuais. Quer num quer no outro, o recurso linguístico mais vezes usado para formular instruções é o infinitivo (noventa e seis ocorrências no manual de instruções e cento e setenta e seis no manual de manutenção, se contabilizarmos também o texto das tabelas). Este tipo de construção surge tanto em enumerações identificadas com números, letras ou outras marcas, como em texto corrido, como os seguintes exemplos comprovam:

(4-MAN) - «Para fazer o acerto da folga entre lâminas proceder como se segue:  
a) Desligar a máquina. b) Retirar a protecção de segurança dos calçadores e lâminas. e) Colocar o comando da folga ...»

(5-MIN) - «Para seleccionar a operação com ou sem sistema de apoios por pinos pneumáticos, mudar o campo “apoios” no comando numérico para 0 (zero) ou 1 (um) respectivamente. Premir a tecla de programação no comando numérico. Colocar o cursor sobre o campo “apoios” e mudar...»

No que toca a construções de valor instrutivo, ambos os textos contêm, porém, outras soluções, dependendo do carácter mais ou menos atenuado da modalidade imperativa. Recomendações ou conselhos, normalmente associados a verbos performativos (6) e expressões com o verbo modal “dever” (7):

(6-MIN) - «Embora a máquina possa ser fixada directamente ao solo, recomenda-se a instalação da máquina sobre apoios elásticos amortecedores.»

(7-MAN) - «Quando um gume deixa de apresentar a agudeza necessária, deverá virar-se a lâmina de modo a pôr em serviço o outro gume.»

O verbo modal “poder” é geralmente utilizado quando se dá maior liberdade de escolha ao destinatário da instrução:

(8-MIN) - «Para garantir a eficiência e a precisão do esbarro na definição da largura em tiras de chapa fina, a máquina pode ser equipada, em opção, com uma mesa de apoio a chapas finas.»

(9-MIN) - «Os valores aí indicados poderão eventualmente ser alterados de acordo com a experiência do utilizador...»

Já o uso do verbo modal “poder” em frases negativas, corresponde a um valor impositivo muito diferente, muito mais acentuado:

(10-MIN) - «A base do calcador não pode ser desequilibrada.»

Este mesmo valor impositivo mais acentuado caracteriza, também, o uso das seguintes três expressões de sujeito indeterminado:

(11-MIN) - «É obrigatório usar este modo de funcionamento sempre que se cortar material de espessura superior a 3mm.»

(12-MIN) - «O uso do sistema de apoio por pinos pneumáticos está limitado à espessura de 2 mm. O uso com espessura superior é interdito, sob pena de se danificar o sistema e a régua do esbarro.»

(13-MAN) - «É proibido efectuar qualquer operação sob a mesa sem a calçar, mesmo para retirar qualquer objecto que se tenha deslocado para debaixo daquela.»

Há outras expressões de sujeito indeterminado frequentes nos dois textos, em que o predicado é modal: a mais frequente é a expressão “é necessário”:

(14MAN) - «Quando se procede à viragem das lâminas ou à sua montagem após afiamento é necessário verificar a correspondência entre a folga real e os valores indicados no limbo graduado...»,

mas usam-se também outras expressões como “é indispensável” ou “é conveniente”.

Quanto à voz passiva, o seu uso nestes dois manuais é muito pouco significativo (catorze ocorrências nos dois textos) e distribui-se quase equitativamente entre construções de “se passivo impessoal”:

(15-MIN) - «O ajuste da cota em comando manual deve fazer-se sempre no sentido da sua diminuição para eliminar o efeito das folgas do sistema.»

e construções de passiva sintática:

(16-MAN) - «A primeira inspeção deve ser feita após as primeiras 50 horas de trabalho.»

### **3. Grau de envolvimento das pessoas no texto / Presença do emissor e do recetor**

Como tivemos já oportunidade de referir, estes dois manuais têm um cunho marcadamente impessoal, que é devido ao uso muito recorrente do infinitivo, que sendo invariável, não especifica o destinatário do texto.

Talvez valha a pena lembrar de novo, neste contexto, as escassas referências ao operador / utilizador da máquina e ainda registar o facto de existirem três momentos (dois no manual de instruções e um no outro) em que se recorre ao conjuntivo supletivo do imperativo, na terceira pessoa do singular (você):

(17-MIN) - «Encher o depósito de óleo hidráulico até ao nível através do bujão de enchimento. Utilize óleo novo.»

(18-MIN) - «Colocar o cursor sobre o eixo “X” na página de trabalho [...]. A partir desse momento pode comandar manualmente o esbarro através das seguintes teclas do comando numérico: ...»

(19-MAN) - «Limpe as janelas de policarbonato exclusivamente com sabão neutro. Use um pano macio e uma mistura de água e sabão neutro. Use novamente um pano macio e húmido para limpar algum sabão remanescente.»

Nos dois primeiros exemplos, a mudança abrupta do infinitivo para o conjuntivo ocorre dentro do mesmo parágrafo, o que nos leva a crer que se trata de uma distração por parte do autor do texto, que prejudica a coesão textual. No terceiro exemplo, trata-se de um parágrafo inteiro que destoa do resto do texto, mas como neste capítulo só existem duas ocorrências do infinitivo em atos diretivos (o resto do texto é de teor descritivo), a falta de coerência não se torna tão gritante.

#### **4. Elementos Metalinguísticos**

Uma vez que estamos perante textos destinados a profissionais, o número de definições e explicações sobre a terminologia usada é praticamente nulo. Ao todo, há apenas quatro momentos nos textos em que se pode verificar a preocupação em transmitir informação de carácter metalinguístico:

(20-MIN) - «O cabo de alimentação tetrapolar (3 fases + neutro) ...»

(21-MIN) - «Os calçadores são cilindros hidráulicos independentes alimentados em paralelo.»

(22-MIN) - «Todos os órgãos de movimento (cilindros, sistema de accionamento do esbarro posterior, etc.) estão protegidos ...»

(23-MAN) - «O policarbonato é um plástico técnico resistente ao choque mas sensível a risco ...»

Nos exemplos (21) e (23), estamos perante definições de tipo onomasiológico, introduzidas pelo verbo copulativo “ser”.

Em nosso entender, um número tão reduzido de elementos metalinguísticos nos textos está relacionado com a quantidade elevada de informação não-verbal que eles contêm. O facto de os manuais terem uma componente não-verbal tão significativa (como adiante veremos, cfr. Secção C.) torna desnecessárias explicações: o leitor vê a imagem e pode mais facilmente entender a que realidade o texto se refere. O universo referencial a que se faz alusão através do texto escrito é explicitado/ilustrado através do recurso às múltiplas fotografias e desenhos. Além disso, e como já foi dito, o facto de os leitores potenciais dos manuais serem pessoas provavelmente experientes e com competência no manuseamento e funcionamento deste tipo de equipamento contribui também para esta situação. De outra forma não se poderia explicar a utilização de tantos

termos e expressões, seguramente difíceis de compreender por um leigo, desacompanhadas de qualquer explicação. Vejam-se, a título ilustrativo, os seguintes exemplos:

(24-MIN) - «Existem duas guardas para evitar o acesso à zona da lâmina através das **aberturas do colo de cisne**, uma de cada lado da máquina. Durante o **corte em reprise** mantêm-se na posição fechada por acção do seu peso próprio.»

(25-MAN) - «A **válvula direccional** recebe corrente (LED H1 no quadro eléctrico). Verificar se está “colada”. Na parte posterior da máquina, actuar manualmente a válvula direccional [...] premindo o pino de socorro localizado nas extremidades de ambos **os solenoides**.» [sublinhado nosso]

No exemplo (25), salienta-se ainda o recurso às aspas, para assinalar o uso da expressão em sentido não literal.

## 5. Elementos Metacomunicativos

Neste domínio, estes textos são particularmente ricos e neles se recorre a uma grande variedade de opções para estruturar e destacar a informação. Começando pela divisão em capítulos e subcapítulos, essa divisão existe em ambos os manuais, como pudemos ver pelos índices, no âmbito da análise da macroestrutura. Nesses mesmos índices, os títulos dos capítulos surgem a negrito e em maiúsculas, contrastando com os títulos dos subcapítulos. Ao longo dos manuais, todos os títulos, independentemente de respeitarem a capítulos, subcapítulos ou até sub-subcapítulos, são apresentados a negrito e em maiúsculas e num tamanho de letra diferente: o tamanho de letra vai diminuindo à medida que se vai passando de um nível superior de hierarquia para os inferiores. As legendas das figuras, por sua vez, são apresentadas em itálico.

Outro aspeto que nos parece pertinente destacar neste contexto é o facto de todas as páginas (à exceção da dos índices e das folhas de rosto) indicarem, também, no cabeçalho, o capítulo a que dizem respeito. À mudança de capítulo corresponde, assim, automaticamente, uma mudança de página, para evitar dois títulos diferentes no mesmo cabeçalho.<sup>138</sup>

---

<sup>138</sup> Esta opção facilita também a procura de informação, o que torna mais simples os processos de consulta do manual para leituras seletivas.

O recurso ao negrito é ainda explorado para destacar elementos informativos dentro do texto corrido:

(26-MIN) - «A mesa de apoio a chapas finas permite o uso do esbarro para definir a largura da chapa a cortar. **Esta não apoia a chapa durante o corte.**»

As caixas de texto são outra forma de dividir e organizar a informação muito utilizada nestes dois manuais. No manual de manutenção, elas são usadas apenas para a apresentação de segmentos textuais com o título “Importante”, “Nota” ou “Atenção” e o texto que contém está escrito sobre um fundo de cor diferente. Se atendêssemos só ao conteúdo informativo das caixas que surgem nas páginas de texto corrido, podíamos ser levados a crer que a indicação “ATENÇÃO” se destinava a alertar para algum tipo de risco, seja para o operador, seja para a própria máquina:

(27-MAN) - «ATENÇÃO: É proibido usar outros agentes de limpeza para além de água e sabão neutro. Evitar o contacto com todo o tipo de óleos, massas lubrificantes, solventes industriais, etc., com as janelas. O não cumprimento desta instrução pode danificar ou destruir as janelas, obrigando à substituição da fracção danificada.»

(28-MAN) - «ATENÇÃO: Quando se utiliza este comando, o selector [...] deverá estar na posição “0” (desligado) por razões de segurança.»

(29-MAN) - «ATENÇÃO: É proibido efectuar qualquer operação sob a mesa sem a calçar, mesmo para retirar qualquer objecto que se tenha deslocado para debaixo daquela.»

Mas uma caixa de texto existente no último capítulo do manual (“Tabelas”) invalida definitivamente esta nossa hipótese:

(30-MAN) - «ATENÇÃO: Esta tabela não é aplicável aos parafusos de fixação das válvulas hidráulicas.»

As outras duas indicações (“Importante” e “Nota”) são usadas indistintamente para um leque de informações muito mais variado.

Olhando para o manual de instruções, verificamos que os três tipos de título são usados indistintamente:

(31-MIN) - «**IMPORTANTE:** O uso do sistema de apoio por pinos pneumáticos está limitado à espessura de 2mm. O uso com espessura superior é interdito, sob pena de se danificar o sistema e a régua do esbarro.»

(32-MIN) - «**ATENÇÃO:** A base do calcador não pode ser desequilibrada. A chapa a ser cortada tem de cobrir no mínimo 60% da área da base do calcador.»

(33-MIN) - «**NOTA:** É obrigatório usar este modo de funcionamento sempre que se cortar material de espessura superior a 3mm (0,12”).»

Neste manual, as caixas de texto são usadas também noutra ocasião em que a apresentação do texto não está associada a qualquer tipo de aviso ou alerta. Trata-se do capítulo relativo ao primeiro ensaio, capítulo que está dividido em 9 secções, correspondentes às várias etapas do ensaio e identificadas com as letras de “a)” a “i)”. Cada uma destas secções surge numa caixa de texto própria mas, como não há outras enumerações deste tipo em qualquer dos dois manuais, não é possível tecer comparações que nos permitam apurar a intenção desta escolha.

Relativamente aos títulos dos manuais, e começando pelo de instruções, predominam os títulos focalizados, o que não é de estranhar, se tivermos em conta o número de subcapítulos de cada capítulo. O grau de pormenor vai aumentando e, títulos como “Período de permanência da mesa no ponto morto inferior” ou “ Interrupção da célula fotoelétrica frontal”, são o reflexo disso mesmo. Existem, contudo, também, títulos de carácter abstrato, como “Descrição Geral” e “Accionamento” e outros de tipo integrativo, quando se incluem no mesmo capítulo informações sobre mais do que um modelo.

As tabelas existentes neste manual, além de possuírem uma legenda, são precedidas por indicações relativas ao seu conteúdo, pelo que consideramos que possuem títulos indiretos.

O manual de manutenção possui também um número elevado de títulos focalizados. No capítulo dedicado à resolução de avarias, a cada tipo de avaria corresponde um subcapítulo, pelo que há títulos no índice que correspondem a duas orações:

(34-MAN) - «3.10. A largura da tira cortada não corresponde ao valor da cota do esbarro, embora tenha largura constante.»

Relativamente ao tratamento dado às tabelas neste manual, verificamos que as três que possui são antecedidas por títulos diretos do tipo “TABELA – Volume de óleo recomendado”.

Julgamos importante registrar ainda que, em ambos os manuais, só há sinais de alerta verbais, que são aqueles a que já fizemos referência a propósito das caixas de texto, e que ambos os textos contêm várias remissões de caráter intratextual e as únicas de caráter intertextual são referências ao manual de instruções no manual de manutenção e vice-versa. Existe ainda um terceiro tipo de referência, que são as remissões para os desenhos que se encontram apenas em formato digital, no CD, identificados por códigos alfanuméricos.

## **6. Especificidades Sintáticas**

Neste domínio, e para além da utilização já habitual da voz passiva para imprimir um cunho impessoal a certas partes mais descritivas do texto, é de salientar a forte tendência para a nominalização, quer num texto quer no outro. Manifesta-se sobretudo em títulos, legendas e caixas de texto, mas há também exemplos de nominalizações noutros contextos:

(35-MAN) - «Sempre que seja necessária uma inspeção, viragem ou substituição das lâminas, ...»

Os nomes deverbais são os mais frequentes, sobretudo os de sufixo “-mento”, como calçamento, calcamento, afiamento, acionamento, escamoteamento, assentamento, embotamento, etc.

Como anteriormente vimos, em várias ocasiões, há muitas construções impessoais e, além disso, importa registrar também que associadas a este tipo de construção estão maioritariamente frases curtas, ficando a maior complexidade sintática reservada para os momentos de caráter mais descritivo.

## **(C) Comunidade Texto-Imagem**

No que toca a esta dualidade de texto e imagem, estes são dois textos onde é possível encontrar exemplos de praticamente todos os tipos de imagem mencionados na lista que faz parte da grelha de análise e, além disso, há também várias formas de conciliar o texto com essa grande variedade de imagens.

A par de inúmeras fotografias da guilhotina e de algumas das suas componentes vistas de diferentes lados, há vários desenhos alternativos à fotografia, que recorrem a sombreados para criar a noção de perspetiva, há desenhos técnicos como planos, esboços bidimensionais e ainda vistas de pormenor/ampliadas desses mesmos desenhos e fotografias.

Há casos em que os desenhos técnicos surgem ao lado das fotografias, como seu complemento, certamente porque nos desenhos é mais fácil, por meio de setas, por exemplo, criar a ilusão do movimento das peças. E há casos onde essa complementaridade é ainda mais visível, como por exemplo nas figuras 3.6 e 3.7 do manual de instruções, em que a uma mesma fotografia se ligam, por um traço, outra fotografia de pormenor representando um manómetro e, por outro traço, um desenho de pormenor de um passador.

Quanto à interação entre o texto e as imagens, há segmentos em que texto e imagem formam um bloco: há uma divisão da página segundo a vertical (ainda que na maioria dos casos invisível), apresentando-se de um lado o desenho e, do outro, o texto que lhe diz respeito. É frequente também haver imagens que aparecem intercaladas no texto, alternando com ele e há, ainda, vários segmentos de texto em que as imagens (geralmente fotografias ou desenhos de dimensão reduzida, muitos deles representando teclas e botões, mas alguns também peças da máquina) surgem literalmente no meio do texto, umas vezes como complemento ao que é dito por palavras, outras vezes mesmo em substituição das palavras:

(36-MIN) - «Rodar o selector para a posição [fotografia do seletor] (curso completo) ou [fotografia do seletor] (com paragem a meio curso). Executar um golpe em vazio premindo simultaneamente o pedal e o botão de arranque do motor [fotografia do botão de arranque].»

(37-MIN) - «Selecionar o modo Manual premindo duas vezes [fotografia da tecla “Single”] até aparecer no canto superior ...»

As imagens de maior dimensão e que estão mais destacadas do texto estão numeradas<sup>139</sup> e possuem um título sob a forma de legenda. No início do capítulo “Utilização”, do manual de instruções, que deverá ser o primeiro a ser consultado, uma vez que contém informações sobre o transporte e a instalação da máquina, há uma série de três fotografias da máquina com a identificação (através de pequenas caixas de texto) das suas principais componentes: guardas de proteção frontal e lateral, pedal, painel de comando, quadro elétrico, etc. A estas três imagens seguem-se fotografias dos vários modelos dos painéis de comando. E estas fotografias, para além da legenda normal, possuem um tipo de legenda diferente: é que, na própria fotografia, as peças estão identificadas por meio de números a que correspondem, depois, designações na listagem que surge imediatamente abaixo da imagem.

Todas estas imagens são imagens autónomas, que substituem texto descritivo, e que podem servir de referência em qualquer momento da leitura do manual e todas elas, de um modo geral, são usadas para permitir ao leitor, perante a complexidade da máquina, encontrar mais facilmente a informação de que necessita.

No manual de manutenção e no capítulo sobre a lubrificação, há também um aspeto que vale a pena referir e que é o de que se começa por apresentar um “mapa de lubrificação” que, no fundo, corresponde a um plano da máquina em que, mais uma vez, as peças são identificadas por números. Logo a seguir a este mapa, surge uma tabela com um vasto leque de informações: além de a cada número que se encontra no plano corresponder uma linha na tabela, na mesma linha, há ainda uma fotografia, a cores, da peça a que o número corresponde e um conselho sobre a lubrificação dessa peça. Nas várias colunas da tabela, registam-se a periodicidade da lubrificação e os lubrificantes recomendados, com os nomes das diferentes marcas<sup>140</sup>. Nesta “comunidade de texto-imagem” *à la lettre*, há casos em que um conselho sobre lubrificação se subdivide depois em duas linhas diferentes, como no exemplo que se segue:

---

<sup>139</sup> A numeração das figuras e das tabelas é feita de forma original, embora um pouco confusa, o mesmo acontecendo com a paginação. Em primeiro lugar surge o número do capítulo e depois o número da figura, tabela ou página. Por exemplo, a terceira figura apresentada no segundo capítulo tem a referência “Fig. 2.3” e a vigésima página desse mesmo capítulo a referência “Pág. 2.20”.

<sup>140</sup> Registe-se que, além da publicidade direta a essas marcas, há, ainda, a referência a outras marcas de outros acessórios, como uma ficha HARTING ou um painel de comando com SIKO, artigos que, em ambos os casos, são de marca registada.

(38-MAN) –

Limpar os fusos do esbarro com gasóleo e aplicar:	<u>Fuso trapezoidal:</u> nova massa por meio de um pincel.
	<u>Fuso esferas:</u> óleo por meio de um pincel

A propósito deste exemplo, impõe-se um comentário que é já do foro da análise da compreensibilidade do texto: apesar da profusão de informação dada, quer num manual quer no outro, parece-nos que há, subjacente às opções, a preocupação de, a cada momento, dotar o leitor de toda a informação necessária à execução de uma tarefa específica, sem o obrigar a constantes mudanças de página.

#### **D. Compreensibilidade**

Mais uma vez, e em termos globais, estamos perante textos coerentes, relativamente à sequência dada aos diferentes segmentos que os constituem. No manual de instruções, por exemplo, a nível macroestrutural, a ordem dos capítulos e subcapítulos iniciais corresponde à ordem cronológica natural dos passos a dar para colocar a guilhotina em funcionamento: começa-se pela movimentação da máquina, para a colocar no lugar adequado, passa-se à sua fixação ao chão, depois à ligação à rede, depois ao primeiro ensaio, etc.

No que diz respeito à microestrutura, há vários fatores que contribuem para a coerência: A recorrente alternância entre atos ilocutórios de tipo assertivo e diretivo, por exemplo, contribui para a criação de uma rede de relações lógicas entre as frases e os segmentos de frase. Vejamos os seguintes exemplos:

(39-MAN) - «O estado do gume das lâminas tem forte influência na força de corte e na qualidade da superfície seccionada. É necessário, portanto, vigiar periodicamente o estado de afiamento dos gumes.»

(40-MAN) – «É muito importante manter as lâminas limpas e oleadas. A não remoção da carepa que fica agarrada à lâmina superior quando se corta a chapa não decapada é responsável por maiores desgastes e embotamento das lâminas.»

Ambos os exemplos são constituídos por uma sucessão de atos de fala distintos. No primeiro, a um ato de tipo assertivo, sucede um de tipo diretivo. No segundo, começamos por ter um ato diretivo indireto, concretizado por meio de um ato assertivo, ao qual se segue um segundo ato assertivo também. Este tipo de encadeamento regular de instrução e justificação, contribui para que os textos sejam, de facto, mais coerentes.

Sempre que a cadeia lógica se quebra e a coerência é posta em causa, o leitor perde-se também, como é muito provável que aconteça nos exemplos seguintes:

(41-MIN) - «Usar este modo de funcionamento sempre que se cortar material de espessura superior a 3 mm (0,12”).»

(42-MIN) - «É obrigatório usar este modo de funcionamento sempre que se cortar material de espessura superior a 3 mm (0,12”).»

Estes exemplos surgem em páginas seguidas e a única diferença entre os conteúdos dessas páginas é que o de uma contém informações relativas ao modo de funcionamento dos modelos GHS e GHR e o da outra informações relativas ao modelo GHX. A estrutura dos dois capítulos é idêntica e, por isso, ainda se torna menos compreensível para o leitor, a razão pela qual dois atos diretivos com o mesmo objetivo ilocutório se concretizam com uma força ilocutória diferente. Neste caso, a existência de atos de fala de tipo assertivo, contendo uma justificação para a instrução, poderia, eventualmente, contribuir para esclarecer o leitor.

O recurso aos atos de tipo assertivo pode também ser útil, na perspetiva da coerência textual e consequente compreensibilidade do texto, se esses atos assertivos servirem para apresentar o resultado da execução de uma instrução:

(43-MIN) - «Executar um golpe em vazio premindo simultaneamente o pedal e o botão de arranque do motor. A mesa subirá para o ponto superior para apoiar a chapa.»

(44-MAN) - «No braço esquerdo remover os parafusos que ligam a roda de corrente e o seu cubo. O fuso deixa de estar ligado ao cubo.»

Em textos de carácter instrutivo de interação Homem-máquina, estes são recursos de extrema importância, uma vez que permitem ao leitor verificar se compreendeu devidamente o conteúdo da instrução.

No caso do exemplo seguinte, a correta execução da instrução pode ficar comprometida, devido à falta de coerência na ordem pela qual as diferentes informações são transmitidas:

(45-MAN) – Rodar o fuso com a mão para obter a correcção necessária. Não deixar a corrente movimentar-se durante este ajuste.»

Se encararmos a possibilidade de o leitor e o operador serem a mesma pessoa, o que é, de facto, francamente admissível, pode acontecer que se esteja a ler e a executar as instruções quase ao mesmo tempo, pelo que, e atendendo às eventuais consequências do desrespeito pela segunda instrução, parece mais razoável alertar em primeiro lugar o leitor para a necessidade de fixar a corrente e só depois lhe dar a indicação de rodar o fuso, sob pena de comprometer o êxito da operação. Olhando para a frase, talvez uma alteração da pontuação fosse suficiente para que a pausa na leitura não fosse tão longa como a induzida por um ponto final.

Relativamente à coesão e aos vários mecanismos que a reforçam, há nos textos exemplos de coesão referencial, por recurso à anáfora pronominal, neste caso com o pronome demonstrativo “isto”:

(46-MIN) - «Os montantes apresentam cavas, permitindo cortar chapas com comprimento superior ao das lâminas. Isto significa que o comprimento de corte efectivo deverá ser ajustado para um valor menor que o comprimento nominal.»

No exemplo que se segue a anáfora realiza-se através do uso do deíctico, o advérbio de lugar “aí”:

(47-MIN) - «Para selecção da folga usar as indicações dadas na tabela 3-1. Os valores aí indicados poderão eventualmente ser alterados...»

Um outro mecanismo de coesão gramatical muito frequente, sobretudo no manual de instruções, é o paralelismo estrutural. Como já dissemos, o manual apresenta as características e o modo de funcionamento de mais do que um modelo de máquina, com diferenças entre eles relativamente pequenas. Esta realidade é propícia à utilização de estruturas praticamente iguais.

Todavia, existem também no texto momentos em que essa simetria é comprometida quando, por exemplo, no meio de um segmento onde se recorre sistematicamente ao infinitivo, surge de repente uma terceira pessoa do conjuntivo:

(48-MIN) - «Encher o depósito de óleo hidráulico até ao nível através do bujão de enchimento. Utilize óleo novo.»

O paralelismo estrutural contribui para um reforço da coesão lexical, na medida em que, em estruturas muito próximas, aumenta geralmente o número de repetições. Há, por exemplo, um segmento textual onde a sequência de ações introduzidas pelos verbos “selecionar ...”, “usar ....” e “premir ...”, se repete quatro vezes.<sup>141</sup>

O recurso à substituição por antonímia (ligar/desligar), (subir/descer) e por sinonímia (passador/válvula de esfera) não é tão frequente, o que pode não ser alheio ao desejo de evitar ambiguidade de interpretação.

A profusão de informação a que já nos referimos, mas agora numa perspetiva diferente, é também, do nosso ponto de vista, responsável por algumas faltas de coesão e coerência neste texto, faltas que julgámos merecedoras de referência.

No ponto relativo aos elementos metacomunicativos (cfr. Secção B V), tivemos já oportunidade de abordar o capítulo relativo ao primeiro ensaio da máquina e de referir que a sua apresentação era feita em tabela. No final dessa tabela, surge uma nota,

---

<sup>141</sup> Vale a pena neste contexto referir aquilo a que Byrne (2006:164) chama *iconic linkage*: «Iconic Linkage (IL) refers to the use of isomorphic constructions to express what is, essentially, the same information. So, where the same information is expressed more than once in a text, the exact same textual formulation or construction is used. This is in contrast to the use of slightly different formulations which is employed in order to prevent what is commonly seen as repetition. More specifically, in the case of translated texts, IL is the repetition or reuse of target language translations for source language sentences which have the same meaning but different surface properties. In other words, sentences which are semantically identical but which are non-isomorphic are translated using the same target language sentence or construction».

numa caixa de texto, com a seguinte indicação: «Importante: Antes de prosseguir com o ensaio ler atentamente todos os parágrafos seguintes.» Feita a leitura completa do manual, verifica-se que não há mais nenhuma alusão ao ensaio, o que compromete, seriamente, a lógica daquela informação.

No manual de manutenção, as avarias e respetiva resolução são também apresentadas em tabelas, divididas em três colunas: uma intitulada “Anomalia”, outra “Causa”, e uma terceira “Procedimento”. São frequentes os exemplos, como o que se segue, em que a informação aparece numa coluna errada:

(49-MAN) -«A válvula de retenção pilotada não fecha.»

Esta informação surge na coluna relativa aos procedimentos. Nesta mesma tabela, há ao todo sete anomalias relacionadas com o porta-lâminas; em cinco dos casos a indicação da anomalia é feita através de uma frase que começa com artigo definido («O porta-lâminas não desce»), enquanto que em duas dessas frases, o artigo é omitido. Curiosamente, ainda na mesma coluna, a referência a esse mesmo porta-lâminas é cinco vezes feita recorrendo ao hífen e duas vezes não.

A estes exemplos poder-se-iam juntar inúmeros outros, em que nas caixas de texto dos sinais de alerta (a que também já fizemos alusão), que se espera sejam lidos com particular atenção, surgem gralhas e faltas de concordância que, ainda que podendo não prejudicar seriamente a leitura, contribuem certamente para incomodar o leitor mais atento. Somos assim tentados a admitir a possibilidade da existência de uma relação de causa-efeito entre a enorme variedade de recursos acionados para a transmissão da informação e a dificuldade em garantir a coesão e a coerência do texto a todos os seus níveis.

## **5.6 Análise do Texto 7**

**Identificação do Manual:** - «Kiddo – Kidkeeper – Manual de Instruções ilustrado»

O texto está disponível em suporte papel e é composto por oito páginas de tamanho A5, impressas na horizontal.

**(A) Fatores extratextuais:**

## **1. Função do Texto**

O texto tem uma função dominante didático-instrutiva, mas contém também dois segmentos com função descritiva:

(i) - «Uma vez colocado o transmissor na criança, será gerado um alarme quando esta se afasta mais que a distância seleccionada.»

(ii) - «Com um receptor pode monitorizar até 4 emissores.»

## **2. Relação entre emissor e recetor:**

O autor do texto é desconhecido. Quanto ao emissor, não nos foi possível averiguar se é a empresa “Smart Target” que desenvolveu o produto, e cujos contactos são indicados no final do manual, ou se será outra empresa responsável pela sua comercialização. Esta, porém, é uma questão que não prejudica a análise que nos propusemos levar a cabo.

Relativamente aos recetores, ele serão certamente os pais de filhos pequenos, preocupados com a sua segurança.

Quanto ao tipo de receção do texto, tendo em conta o produto em questão e o facto de o manual ser tão simples e curto e possuir tão pouca informação, parece-nos que ele vai ser lido apenas uma vez antes da utilização do equipamento.

## **(B) Fatores intratextuais (I)**

### **1. Macroestrutura:**

O manual, como vimos, está identificado como “Manual de Instruções ilustrado” na folha de rosto, onde surge também o logótipo da marca. Do ponto de vista da sua macroestrutura, o texto tem uma organização extremamente simples. Dada a sua reduzida extensão, não possui índice. Está dividido em seis “Passos” distintos, identificados com os títulos:

Passo 1: Preparando as unidades

Passo 2: Selecção de distância pretendida

Passo 3: Activação do Kiddo

Passo 4: Colocação das unidades

Passo 5: Monitorização

Passo 6: Desactivação do Kiddo

Cada um destes pontos contém apenas uma ou duas frases de texto.

## **(B) Fatores intratextuais (II)**

### **2. Atos de fala:**

No texto, não há uma grande variedade de atos ilocutórios; há, apenas, atos assertivos ou diretivos e alguns dos atos assertivos, no contexto em que estão inseridos, são atos diretivos indiretos:

(1) - «O receptor pode ser ligado em duas sensibilidades, curta distância e longa distância: ...»

Relativamente à concretização dos atos diretivos, importa registar que há oito construções com conjuntivo supletivo do imperativo. Há, depois, dois momentos em que se faz uso do verbo modal “poder” e que dizem respeito a situações em que o recetor é confrontado com mais do que uma hipótese; uma das vezes é utilizada a voz passiva associada ao verbo “poder” (3):

(2) - «Poderá colocar as unidades como sugerido nas imagens.»

(3) - «O receptor pode ser ligado ...»

### **3. Grau de envolvimento das pessoas no texto / Presença do emissor e do recetor**

Relativamente ao envolvimento de pessoas no texto, há apenas a registar uma referência o utilizador do equipamento:

(4) - «Uma vez colocado o transmissor na criança, será gerado um alarme quando esta se afasta mais que a distância seleccionada.»

### **4. Elementos Metalinguísticos**

Neste domínio, não há, neste texto, nenhum aspeto relevante.

### **5. Elementos Metacomunicativos**

Relativamente a este tipo de elementos, e como já tivemos oportunidade de referir a propósito da macroestrutura (cfr. Secção B I), o texto está dividido em 6 passos a que correspondem 6 títulos diferentes.

Como o próprio título do manual deixa antever, este é um texto que recorre muito à imagem e à cor, havendo alternância de cor nos títulos dos diferentes passos, títulos estes que estão escritos a negrito e num tamanho de letra maior do que o do restante texto. As duas expressões que surgem no texto em língua não portuguesa estão entre aspas: “bips” e “off”.

Há, no texto, uma remissão para as imagens, como podemos verificar pelo exemplo (2).

## **6. Especificidades Sintáticas**

Nos títulos dos vários pontos, recorre-se à nominalização naturalmente para os encurtar e tornar mais incisivos. Dos seis títulos, cinco fazem uso de nomes deverbais. De resto, não se pode afirmar que haja alguma característica sintática que sobressaia.

### **(C) Comunidade Texto-Imagem**

Este é um dos raros textos do *corpus* selecionado com mais imagem do que texto, mas essa foi também uma das razões pela qual decidimos inclui-lo na análise. Trata-se de um manual em que é evidente que se dá uma importância grande ao *design* gráfico, o que não acontece, pelo menos de forma tão nítida, nos restantes textos. O texto parece ser atirado para segundo plano, uma vez que o que ocupa o espaço central das páginas é sempre a fotografia, remetendo o texto para uma missão complementar. Não é que seja de admitir que é possível abdicar do texto e recorrer apenas às imagens, mas a verdade é que, se elas fossem eliminadas, a compreensibilidade do texto, pelo menos relativamente a alguns dos seus segmentos, ficaria muito comprometida.

### **D. Compreensibilidade**

Quando se opta, como neste caso, por apostar fortemente na interação entre texto e imagem, é importante que haja sintonia entre os dois elementos, de modo a que a informação transmitida por uma via não colida com a que é veiculada pela outra, como acontece neste manual: logo no primeiro ponto, está escrito que se deve abrir «a tampa do receptor com uma chave de parafusos» e introduzir as pilhas. Mas, na imagem, surgem umas mãos a abrir o transmissor com uma chave de parafusos e, mais abaixo,

um recetor, aberto, com as pilhas colocadas no seu devido lugar. Situações como esta perturbam a compreensão do texto, e a imagem, que deve ilustrar o que é dito por palavras, não cumpre essa missão. Mas, a análise das imagens não é, de modo nenhum, o nosso objetivo e, por isso, retomamos a análise do texto para destacar uma falha na sua coesão. Como atrás referimos, o manual está dividido em seis passos; dos seis, cinco possuem títulos com expressões nominais (Seleção, Ativação, Colocação, Monitorização e Desativação) mas, o primeiro possui um título em que se usa um verbo no gerúndio: «Preparando as unidades». Ora, esta falta de paralelismo e de consistência na escolha das construções gramaticais prejudica muito a coesão do texto. Quanto à coesão lexical, há, também, razões para um breve comentário: na referência que se faz à componente do produto responsável pela transmissão, são utilizadas três expressões diferentes: “a unidade transmissora”, “o transmissor” e “emissores”. Ora, num texto tão curto, dever-se-ia prescindir do mecanismo de retoma por substituição através do uso de sinónimos, porque não é seguro que reforce muito a coesão lexical e parece-nos que dificulta a compreensão do texto.

## **5.7 Análise do Texto 8**

**Identificação do Manual:** - «Manual de Instruções – Ferro a vapor com base inox Troia»

O texto está disponível em suporte papel e é composto por dezasseis páginas de tamanho A4.

### **(A) Fatores extratextuais:**

#### **1. Função do Texto**

O texto tem uma função dominante didático-instrutiva, mas, como acontece com a maioria dos outros textos analisados, contém também segmentos com funções distintas:

função descritiva:

(i) - «O ferro vem equipado com um aviso sonoro e luzes nos laterais do depósito do ferro, que mudam de cor conforme a regulação que se pretende.»

função persuasiva:

(ii) - «Além de outras vantagens, também a assistência pronta e a seriedade da nossa empresa lhe garantem o acerto da sua escolha.»

Os segmentos textuais com função descritiva ocorrem praticamente ao longo de todo o texto, à medida que se vão apresentando as diferentes funcionalidades do aparelho. A função persuasiva concentra-se no momento em que, logo no início do texto, se promove a empresa fabricante.

## **2. Relação entre emissor e recetor:**

Este é um texto que não possui qualquer referência ao seu autor e é dirigido a um público leigo; o aparelho em questão destina-se a um uso doméstico, não profissional. Relativamente à receção do texto, é natural que ele venha a ser lido uma vez aquando da aquisição do aparelho e que seja, depois, objeto de leituras parciais para esclarecimento de dúvidas.

### **(B) Fatores intratextuais (I)**

#### **1. Macroestrutura:**

O índice é composto pelos seguintes capítulos, não numerados:

- Características
- Advertências
- Instruções de utilização
- Passar a seco
- Enchimento do depósito com água
- Passar a vapor
- Jacto a vapor (vapor turbo)
- Pulverizador (spray)
- Passar com vapor na vertical
- Sistema anticalcário
- Sistema antigota
- Desliga automaticamente
- Autolimpeza
- Limpeza e Manutenção
- Como resolver alguns problemas

- Assistência técnica
- Condições de Garantia
- Garantia
- Informação para a gestão correcta dos resíduos de aparelhos eléctricos e electrónicos.

Ao índice segue-se uma caixa de texto com a indicação do modelo, da voltagem e da potência, o local de fabrico e a empresa importadora bem como o seu contacto telefónico.

## **(B) Fatores intratextuais (II)**

### **2. Atos de fala:**

Neste manual há, como é normal, um predomínio de atos ilocutórios de tipo diretivo, mas há, também, atos de outros tipos. Logo na primeira página, há dois de tipo expressivo, um de agradecimento e outro de congratulação:

(1) – «Agradecemos-lhe a preferência que nos concedeu e felicitamo-lo pela compra de um produto de primeira qualidade, cujas vantagens destacamos: ...»

Existem também atos de tipo compromissivo associados à declaração das condições de garantia:

(2) - «A Relopa – Electrodomésticos, Térmica e Ventilação, S.A., como representante da marca Troia, garante durante 2 anos o aparelho acima indicado, contra a entrega da peça original danificada se esta apresentar danos considerados de fabrico, e desde que ....»

Há um elevado número de atos de tipo assertivo, por exemplo no capítulo dedicado à resolução de avarias, na descrição da avaria e, também, na descrição das possíveis causas dessa avaria:

(3) - «O ferro deixa manchas na roupa.»

(4) - «O sistema antigota está activo e impede que o ferro gere vapor, quando está numa temperatura muito baixa.»

Os atos assertivos ocorrem também nos momentos em que prevalece a função didática, como no seguinte exemplo:

(5) - «Se acontecer um curto-circuito, a ligação à terra reduz o risco de choques eléctricos, porque o cabo de terra é um escape para a corrente eléctrica.»

(6) Alguns aparelhos podem libertar fumos ou cheiro a queimado, sobretudo nas primeiras utilizações ou após um período prolongado sem uso e são, em regra, devidos ao aquecimento de gorduras ou lubrificantes ou sujidades.»

Além dos segmentos textuais de carácter mais explicativo, diretamente relacionados com o aparelho e a sua utilização, existe um segmento consagrado à gestão correta dos resíduos de aparelhos eléctricos, de teor didático:

(7) - «Eliminar separadamente um electrodoméstico permite evitar possíveis consequências negativas para o ambiente e para a saúde pública resultantes de uma eliminação inadequada, além de que permite recuperar materiais constituintes para, assim, obter uma importante poupança de energia e de recursos.»

No que diz respeito aos atos ilocutórios diretivos, eles são obviamente os que se encontram em maior número no texto e são maioritariamente concretizados pelo uso do conjuntivo supletivo do imperativo (cento e quarenta e duas ocorrências), na terceira pessoa do singular (equivalendo ao tratamento por “você”):

(8) - «Confirme que o aparelho está em boas condições – não use o aparelho, se este tiver caído ao chão, se estiver a pingar água ou se tiver danos visíveis e em caso de dúvida recorra um Centro de Assistência Autorizado Troia.»

Há ainda alguns casos em que se recorre a uma construção passiva com o verbo modal dever (seis ocorrências):

(9) - «O depósito do seu ferro a vapor deve ser esvaziado, após cada utilização.»

(10) - «No fim da sua vida útil, o produto não deve ser eliminado juntamente com os resíduos urbanos.»

Normalmente, o recurso à voz passiva é feito para, por via da desagentivação, reforçar o carácter mais impessoal da instrução, mas no caso do exemplo (9), o determinante possessivo “seu” anula, praticamente, esse efeito, pelo que é provável que não haja nenhuma intenção declarada na utilização da passiva.

Ainda a propósito de atos diretivos, parece-nos interessante registar o elevado número de instruções que são dadas pela negativa (vinte no total):

(11) - «Não deixe o cabo demasiado esticado, nem demasiado solto, nem enrolado ou pendente ou em outra posição que origine risco de inadvertidamente ser puxado ou de tropeçar nele.»

(12) - «Nunca oriente as saídas de vapor na direcção de pessoas, animais, plantas ou objectos que possam ser afetados pelo calor.»

É claro o aumento da força ilocutória através deste recurso e também entre estes dois exemplos, sendo, naturalmente, o “nunca” mais forte do que o “não”.

### **3. Grau de envolvimento das pessoas no texto / Presença do emissor e do recetor**

O emissor é referido recorrentemente no texto na primeira pessoa do plural:

(13) - «Para a melhor utilização deste novo produto, aconselhamos que leia atentamente este manual de instruções.»

Como tivemos já oportunidade de registar a propósito de outros textos, esta opção permite criar a sensação de uma maior proximidade entre emissor e recetor. Mas existem, também, no texto, referências à empresa e seus serviços na terceira pessoa do singular, em momentos dedicados às suas responsabilidades “contratuais”, o que certamente não acontece por acaso:

(14) - «As modificações têm de ser autorizadas por escrito pela Relopa, caso a caso.»

(15) – «A mão de obra da reparação e substituição dos componentes fornecidos ao abrigo da garantia é da responsabilidade do instalador, só havendo lugar a intervenção técnica Relopa em casos especiais a analisar.»

Além destas referências, faz-se, também, alusão a outras pessoas/entidades, tais como fornecedores e fabricantes de componentes. Provavelmente, porque a empresa Relopa é a representante da marca Troia, há referências alternadas aos Centros de Assistência Técnica Troia e aos Centros de Assistência Técnica Relopa.<sup>142</sup>

#### **4. Elementos Metalinguísticos**

No que toca a elementos de carácter metalinguístico, importa registar a coexistência no texto de termos em inglês e português, porque no aparelho e na roupa os termos aparecem também em inglês, e isso facilita a identificação:

(16) - «Seleccione “LINEN” (Linho) e deixe o ferro aquecer até a luz vermelha deixar de piscar.»

(17) – «Rode o botão de selecção de funções para “Self-clean” (Autolimpeza).»

Um outro aspeto digno de menção é a explicação do símbolo que surge ao lado da informação relativa à gestão dos resíduos:

(18) - «Para sublinhar a obrigação de colaborar com uma recolha selectiva, no produto aparece a marcação que se apresenta como advertência da não utilização de contentores tradicionais para a sua eliminação.»

Os símbolos que aparecem nas diferentes partes do aparelho, nomeadamente no botão de selecção, são explicados através da legenda do desenho que o representa.

#### **5. Elementos Metacomunicativos**

Em relação aos elementos metacomunicativos, e mais concretamente no que diz respeito a sinais usados para dividir o texto, verifica-se o seguinte: no índice, os capítulos ou pontos não estão numerados, mas no corpo do texto já estão. Contudo, essa

---

<sup>142</sup> Este facto pode criar alguma confusão ao leitor.

numeração que surge no texto não parece conceder qualquer grau de importância à informação por ele veiculada, hierarquizando-a. É que há secções de texto com numeração hierarquicamente equivalente, por exemplo “2.3” e “3.3” e algumas aparecem no índice e outras não. No capítulo das “Advertências”, por exemplo, há uma subdivisão em 7 pontos (do 2.1 ao 2.7) e esses sete pontos são apresentados a negrito. Mas depois, dentro desses pontos a cada instrução corresponde um número novo:

(19) - «2.1. Ao desembalar qualquer novo aparelho eléctrico:

2.1.1. Antes de tudo, leia as instruções e guarde-as para futuras consultas.

2.1.2. Retire o aparelho da embalagem e verifique se ele corresponde ao pretendido e se está em bom estado, bem como o cabo. ...»

Tendo em conta que há mais de quatro páginas de advertências e que, praticamente, a cada frase corresponde um número, a divisão do texto torna-se pouco evidente. Para essa impressão de texto maciço contribui também o facto de ser reduzido o espaçamento entre as linhas. A mancha gráfica aparece, assim, densa o que dificulta a separação dos diferentes elementos informativos.

O facto de não aparecer no índice a subdivisão do capítulo dedicado às advertências, ao contrário do que acontece com os outros capítulos, pode estar relacionada com o desejo de permitir uma consulta rápida apenas da informação que se considera mais diretamente relacionada com o funcionamento do ferro; as advertências não são, normalmente, objeto de leituras repetidas.

Todas as páginas, à exceção da folha de rosto, têm um cabeçalho e um rodapé. O cabeçalho tem indicado o modelo e a designação do aparelho. Por baixo da linha que separa o cabeçalho, surge a marca e um título, que não corresponde necessariamente aos títulos dos capítulos que aparecem no índice. Trata-se de um título de carácter mais geral, um tema. Ao todo surgem quatro destes temas: “Advertências”, “Instruções”, “Manutenção”, “Assistência Técnica” e “Garantia”.

No rodapé, surge o número da página e a indicação de que se trata da versão portuguesa.

Dada a profusão de pontos e subpontos e a conseqüente dificuldade em compreender a divisão texto, não é, também, fácil classificar os títulos dos capítulos. Contudo, parece-nos poder afirmar, sem correr o risco de especulação excessiva, que há

uma tendência para títulos focalizados, explícitos em relação ao tipo de informação fornecida pelos capítulos a que dizem respeito.

Há no texto uma tabela identificada por meio de um título direto, «Tabela-guia de temperaturas para diferentes tecidos».

Em todo o texto surge, apenas, um sinal de alerta, de tipo não-verbal, a que já fizemos referência: trata-se do sinal relativo à eliminação de resíduos de aparelhos elétricos e eletrônicos.

Quanto a remissões, curiosamente, as três que aparecem no texto para figuras e tabelas são feitas utilizando o infinitivo do verbo “ver”, constituindo assim as únicas três instruções que são dadas usando o infinitivo.

## **6. Especificidades Sintáticas**

Relativamente a este aspeto, verifica-se um maior recurso a orações complexas nos capítulos das advertências, da garantia e das instruções, havendo um predomínio de orações simples no ponto consagrado à resolução de avarias, que é apresentado sob a forma de tabela. Quer no capítulo das Advertências, quer no capítulo das condições de Garantia, há um número elevado de orações condicionais:

(20) - «No caso de o aparelho chegar danificado ou com avaria mais grave, sugerimos...»

(21) - «A Relopa ...garante durante dois anos o aparelho ... desde que o aparelho citado nos seja entregue...»

Nos capítulos relativos a instruções de utilização, limpeza e manutenção, são mais frequentes as orações subordinadas finais e causais que justificam as instruções dadas:

(22) - «Carregue na tecla [...] para seleccionar a temperatura correcta ...»

### **(C) Comunidade Texto-Imagem**

A única fotografia que surge no texto é uma fotografia do ferro que aparece na folha de rosto. Há depois um desenho desse ferro onde se encontram, sinalizadas por números, as suas partes principais; ao lado deste desenho, surge a lista com os números

dessas partes, com a respetiva designação; por cima do desenho, vê-se a indicação “Figura 1 – Partes principais”.

Além deste, há um segundo desenho do ferro, com uma seta a indicar “Luzes nos laterais do depósito”, e um terceiro do botão de seleção com a indicação do significado de todos os símbolos que contém.

Há, ainda, pequenos desenhos ilustrativos do vapor a sair do ferro e, ainda, outros dois, praticamente idênticos, que ilustram a posição correta que o ferro deve adotar e, ainda, a distância a que se deve manter o ferro da peça de roupa; num deles o ferro aparece numa posição errada e está, por isso, cortado com uma cruz. Esta é uma imagem com função ilustrativa, que repete o conteúdo da informação transmitida no texto.

Há ainda duas imagens, concretamente dois desenhos, que ilustram as posições em que o ferro se desliga automaticamente e ao fim de quanto tempo; neste caso trata-se de imagens autónomas, uma vez que a informação relativa às posições e ao tempo ao fim do qual o ferro se desliga, não é dada em mais nenhum sítio.

#### **D. Compreensibilidade**

Passando à apreciação da compreensibilidade deste manual, e tendo sido já antecipados alguns comentários relativos ao tipo de divisão do texto, parece-nos que a ordem pela qual os pontos são apresentados, no índice, está de acordo com a sequência cronológica dos passos dados. Contudo, ao nível da subdivisão dos capítulos, já essa sucessão lógica não se verifica. Voltando aos padrões de divisão e estruturação de textos apresentados, por exemplo, por Lindroth (1997:176), o caminho que se segue neste manual é aparentemente o da divisão dedutiva, isto é, do geral para o particular:

(23) - «2. Advertências – Antes de instalar ou usar qualquer novo aparelho eléctrico: 2.1. Ao desembalar qualquer novo aparelho eléctrico: 2.1.1. Antes de tudo, leia as instruções e guarde-as para futuras consultas. 2.1.2. Retire o aparelho da embalagem e verifique se ele corresponde ao pretendido e se está em bom estado, bem como o cabo. Se tiver dúvidas, recorra a um Centro de Assistência Técnica Autorizado Troia ou ao seu fornecedor. Faça o mesmo se o aparelho cair ao chão.»

O manual começa por apresentar conselhos gerais, que, aparentemente, dizem respeito a qualquer aparelho eléctrico, seja ele qual for, mas, de repente, faz referência ao

centro de assistência técnica da marca, onde normalmente só se fazem reparações a produtos da própria marca. Logo de seguida, os conselhos voltam, de novo, a ser gerais, dizendo respeito ao perigo de asfixia das crianças com os plásticos das embalagens, etc. Mais à frente surge um ponto intitulado “Antes da instalação e utilização do seu ferro a vapor TROIA”, que leva o leitor a pensar que, a partir deste momento, os conselhos são, de facto, dirigidos especificamente para a utilização do ferro que se adquiriu. Mas, ao virar a página, surge um novo título, “Antes da utilização do seu ferro a que se seguem, de novo, conselhos gerais:

(24) - «Alguns aparelhos podem libertar fumos ou cheiro a queimado, sobretudo nas primeiras utilizações ou após um período prolongado sem uso ...»

(25) - «Nunca passe a ferro fechos, alfinetes, ...»

Algumas linhas mais abaixo, reaparece o título: “Antes da utilização do seu ferro a vapor TROIA”. Ora isto mostra uma flagrante falta de cuidado, se é que há o desejo de manter a fidelidade ao princípio “do geral para o particular”, de forma consistente. Um outro exemplo deste mesmo fenómeno diz respeito à garantia. É o que se vê num dos subpontos do ponto “Advertências – Antes de instalar ou usar qualquer novo aparelho eléctrico”, um subponto que se intitula “2.3. Cuidados sobre segurança que podem afectar a garantia” e que diz:

(26) - «O fabricante não pode ser responsabilizado por danos causados ao aparelho, à instalação, às pessoas e seus bens em situações resultantes do não cumprimento de todos os pontos constantes deste manual, sem esquecer os a seguir referidos:...»

Mais uma vez, se passa do geral ao particular. No contexto, e uma vez que se está a falar de qualquer aparelho eléctrico, o fabricante referido no texto é, naturalmente, qualquer fabricante de aparelhos eléctricos, mas logo a seguir, a referência a “este manual” anula a primeira interpretação. Deste mesmo ponto “2.3.” relativo aos cuidados a ter para não invalidar a garantia, faz também parte, ainda, o seguinte conselho:

(27) - «2.3.6. Não toque nas partes quentes ou em movimento.»

Para além deste princípio de divisão, do geral para o particular, há também momentos, como já vimos, em que se segue o princípio da ordem cronológica, mas também aí, nem sempre de forma consistente. Há, por exemplo, uma referência aos salpicos de água que acontecem nas primeiras utilizações, que surge incorporada no ponto “Antes da utilização do seu ferro”.

Estas inconsistências afetam, sem dúvida, a coerência global do texto mas, há, ainda, outros fatores que contribuem para a pôr em causa. Compreendemos a necessidade do emissor tentar reduzir o mais possível as suas responsabilidades, no caso de eventuais acidentes. Daí advém, naturalmente, o desejo de enumerar todos os riscos possíveis e de fazer o máximo de advertências; contudo, essa preocupação de prever na lista todos os riscos e de nela incluir todos os conselhos para os evitar, não pode, nem deve, pôr em causa o princípio da cooperação que se materializa nas máximas conversacionais propostas por Grice (1975) e a que, em parte, já fizemos referência. Há neste texto violações da máxima da quantidade, uma vez que nele se repetem várias vezes as mesmas instruções, como se pode verificar no exemplo seguinte:

(28) - «Se a água do depósito estiver a terminar, desligue de imediato o ferro e retire a ficha da tomada, para proceder ao enchimento do depósito, como referido acima. Use água destilada [...] Encha o depósito com água, seguindo as instruções acima, sem esquecer de primeiro carregar na tecla da selecção de temperatura [...] e depois retirar a ficha da tomada, para só então proceder ao enchimento.»

Um enunciado sobrecarregado de informações redundantes acaba por não cumprir a sua missão. Por vezes a própria máxima da relevância de Grice (1975) parece ser posta em causa:

(29) - «O local onde vai passar a ferro deve ser um local protegido, isto é, longe de portas ou passagens, sem risco de choques ou empurrões, longe de salpicos, de cortinados, de crianças, de queimadores, de placas, fornos ou similares e de qualquer material inflamável ou deteriorável pelo calor.»

(30) - «Uso e/ou manutenção não são permitidos a crianças ou outras pessoas com capacidades físicas, mentais ou sensoriais reduzidas, ou com falta de experiência e conhecimentos, sem a vigilância e supervisão de pessoa responsável pela sua segurança

e boa conhecedora do aparelho, que deve estar sempre presente, mesmo só quando as referidas crianças ou pessoas de capacidades reduzidas estão apenas próximas do aparelho em utilização.»

E o mesmo acontece também em relação à máxima do modo (Grice, 1975), que aconselha, nomeadamente à ordem e clareza de discurso, como nos parece que provam os vários exemplos já transcritos.

Todos estes comentários não significam, contudo, que não haja momentos de coerência neste texto, como se verifica, nomeadamente, na progressão linear da articulação entre tema e rema, em que o rema de uma oração passa a tema da oração seguinte:

(31) - «Há uma resina anticalcária permanente no depósito de água, [...]. Esta resina purifica a água e reduz a formação de calcário na base do ferro.»

Quanto ao aspeto da coesão, o texto afigura-se coeso do ponto de vista lexical, mas com alguns problemas no âmbito da coesão referencial, como se pode verificar no exemplo seguinte, em que a cadeia de correferência não nos parece consistente:

(32) - «A Relopa [...] garante durante dois anos o aparelho acima indicado, contra a entrega da peça original danificada se esta apresentar defeitos considerados de fabrico e desde que:

1 O aparelho citado nos seja entregue com:

1.1 Certificado de garantia anexo devidamente preenchido: datado, assinado e carimbado pela firma vendedora.

1.2 Factura de venda da mesma firma.

1.3 A sua responsabilização por despesas e riscos de transporte.

1.4 A mão de obra da reparação e substituição dos componentes fornecidos ao abrigo da garantia é da responsabilidade do instalador, só havendo lugar a intervenção técnica Relopa em casos especiais a analisar.»

Este exemplo ilustra ainda a falta de coesão derivada da má conexão interfrásica. Seria ainda possível enumerar outros exemplos de escolhas que comprometem, quer a

coesão, quer a coerência do texto, mas o nosso objetivo não é, naturalmente, o de fazer uma crítica exaustiva dos textos, mas tomá-los como exemplo daquilo que deve ou não ser feito para garantir a sua maior compreensibilidade e permitir, assim, que originais e traduções cumpram sempre a função comunicativa que lhes foi atribuída.

## **5.8 Análise do Texto 9**

**Identificação do Manual:** - «Fogões – Linha Magma – Manual de Instruções: Instalação – Utilização - Manutenção»

O texto é entregue ao cliente em suporte papel, sob a forma de um caderno A 4, com vinte e quatro páginas.

### **(A) Fatores extratextuais:**

#### **1. Função do Texto**

Para além da sua função principal, naturalmente didático-instrutiva, o texto tem pontualmente também outras funções, que passamos a explicitar:

função descritiva:

(i) - «A utilização de um aparelho a gás produz calor e humidade no local onde está instalado.»

função argumentativa:

(ii) - «A utilização correcta dos queimadores de gás da mesa de trabalho tem como consequência imediata um serviço mais eficaz e uma economia de energia.»

função persuasiva:

(iii) - «Será de grande utilidade conhecer, com todo o detalhe, o funcionamento e a manutenção do aparelho, de modo a poder obter os melhores resultados.»

função prescritiva:

(iv) - «A ligação do aparelho tem de ser uma ligação directa à rede (pois o aparelho leva um cabo sem ficha).»

Perante segmentos com funções tão variadas, não é fácil encontrar um padrão, mas repara-se que o segmento com função persuasiva, de que é exemplo (iii), promove indiretamente a empresa pela alusão implícita à qualidade do manual, cuja leitura se recomenda. As funções descritiva e argumentativa surgem mais associadas às descrições e ao funcionamento do aparelho.

## **2. Relação entre emissor e recetor:**

Quanto a este aspeto, verifica-se que, em nenhum ponto do texto, aparece a indicação do seu autor, e o emissor é a empresa fabricante do fogão, a que se faz sempre referência como “o fabricante”, sem que no manual apareça uma única vez o nome dessa empresa. Para além desta referência, surgem ainda no texto a morada da empresa e um número para o contacto da Assistência Técnica. Quanto ao recetor, há a delicadeza de o tratar como “estimado cliente”. No texto faz-se ainda menção explícita ao uso doméstico do aparelho em questão:

(1) - «O aparelho é da classe 1 (livre instalação) e está concebido para uso não profissional por privados, adultos e no interior das habitações.»

No entanto, refere-se, ainda, a conveniência de a instalação ser feita por um técnico qualificado, «e portador da licença de “Mecânico de Aparelhos de Gás”, ou “Técnico de Gás”», o que faz desse técnico, também, um potencial recetor do texto, pelo menos no que toca às instruções de instalação. O texto é, assim, composto por secções dirigidas ao utilizador, a um público mais leigo e, ainda, ao instalador, um profissional.

Relativamente à receção, o manual poderá vir a ser objeto de uma leitura integral e de leituras parciais: o instalador, por exemplo, nunca irá ler os capítulos relativos à utilização do fogão, assim como não é provável que o proprietário e utilizador do fogão leia os pontos dedicados à ligação do gás.

## **(B) Fatores intratextuais (I)**

### **1. Macroestrutura:**

O manual possui um índice, no qual se apresentam os vários capítulos e subcapítulos, de que transcrevemos apenas os capítulos:

1. Apresentação
2. Instruções para o Instalador
3. Instruções para o Utilizador
4. Instruções para Manutenção e Limpeza
5. Controlo do Produto
6. Quadros
7. Características Técnicas

Os subcapítulos dizem respeito a questões variadas: conselhos com incidência ambiental, modificações que permitam a utilização de diferentes tipos de gás, limpeza das torneiras, modo de utilizar o grelhador, entre outras.

Mas no manual há, ainda, lugar para segmentos textuais de carácter menos objetivo, como é o caso da seguinte informação, que se encontra numa das últimas páginas, e de forma absolutamente isolada:

(2) - «O fabricante reserva-se no direito de introduzir alterações nos aparelhos, sem que essas alterações prejudiquem o funcionamento ou segurança dos mesmos.»

## **(B) Fatores intratextuais (II)**

### **2. Atos de fala:**

Relativamente aos atos de fala, destaca-se a presença de alguns de tipo expressivo:

(3) - «Agradecemos a confiança que demonstrou pela nossa marca ao decidir por esta aquisição. Estamos seguros de que, com o passar do tempo, chegará à conclusão de que valeu a pena tal confiança.»

Uma vez que a garantia não faz parte deste manual, mas como o próprio texto informa, se encontra dentro do aparelho, não registámos no texto atos compromissivos, a não ser que o compromisso assumido seja o de não se fazer coisa alguma:

(4) - «O fabricante não se responsabiliza por eventuais danos directos ou indirectos devido a uma instalação errada ou à falta de cumprimento dos regulamentos ou das normas de segurança.»

No fundo, este fragmento de texto mostra que há o compromisso de não assumir as responsabilidades.

Como acontece na maioria dos textos anteriormente considerados, há momentos de alternância entre atos ilocutórios assertivos e diretivos, como se pode comprovar pelos exemplos que se seguem:

(4) - «Os sobretamos em vidro podem partir quando aquecidos. Apagar os queimadores antes de baixar o sobretampo.»

(5) - «As partes acessíveis podem estar quentes quando o forno ou o grelhador estão em funcionamento. As crianças devem manter-se afastadas do aparelho.»

Quanto à execução dos atos ilocutórios diretivos, existe no texto alguma variedade e o recurso predominante é o infinitivo, com valor de imperativo, em cento e nove ocorrências. Quanto a outros recursos, há alguns exemplos de conjuntivo supletivo do imperativo (vinte e três ocorrências), na terceira pessoa do singular (“você”). Por vezes verifica-se até a utilização de ambos os recursos num mesmo capítulo, ou até num mesmo parágrafo:

(6) - «Antes de ligar o aparelho, verificar se está preparado para o tipo de gás e pressão de que dispõe. Caso contrário, deve efectuar a transformação, obedecendo a todas as regras indicadas mais à frente (ver secção 2.4).»

(7) - «Não deixar as crianças brincar perto do aparelho. Esteja atento às crianças quando utilizar o fogão de modo a que não toquem nas superfícies quentes.»

No texto, surge, ainda, e com alguma frequência (dezanove ocorrências), o gerúndio coordenado a orações infinitivas, servindo também a concretização de atos de tipo diretivo:

(8) - «Retirar o queimador desapertando os parafusos de fixação, puxando-o para a frente e levantando-o.»

Por último, o verbo modal “dever”, associado às recomendações, é usado quarenta e três vezes em associação com a voz passiva (quer passiva sintática, quer passiva de se), sublinhando o aspeto impessoal da instrução:

(9) - «Este aparelho deve ser instalado de acordo com as regras de instalação em vigor.»

(10) - «O caudal de ar entre o local adjacente e o local da instalação deve efectuar-se livremente através de aberturas permanentes.»

Mas o mesmo verbo modal surge, também, muitas vezes (cinquenta e sete) sem ser em construções com a voz passiva:

(11) - «Depois de efectuadas a ligações, deve verificar a existência de eventuais fugas com um produto espumífero.»

Há ainda ocorrências pontuais do verbo performativo “recomendar”.

### **3. Grau de envolvimento das pessoas no texto / Presença do emissor e do recetor**

Embora o emissor seja algumas vezes referido no texto como “o fabricante”, neste manual, utiliza-se, também, a primeira pessoa do plural para fazer referência a esse mesmo fabricante:

(12) - «O rigor que colocamos, tanto nos materiais utilizados, como na fabricação e controlo do aparelho, ...»

Neste exemplo é, mais uma vez, claro que o uso da primeira pessoa do plural aproxima o fabricante do cliente.

Como também já tivemos oportunidade de referir, recorre-se ao conjuntivo supletivo do imperativo na terceira pessoa do singular para interpelar o recetor; essa terceira pessoa equivale, contudo, semanticamente a uma segunda pessoa, sem que deixe de haver, também, ocorrências ‘genuínas’ de terceiras pessoas, no presente do indicativo:

(13) - «O utilizador não deve trocar o cabo de alimentação; esta operação deve ser feita por um técnico qualificado.»

#### **4. Elementos Metalinguísticos**

Relativamente a este aspeto, o texto afigura-se-nos parco em definições e em explicações dos conceitos utilizados, provavelmente porque a linguagem a que se recorre é de carácter geral, como é natural, num texto se destina, antes de mais, (exceção feita às secções relativas à instalação) a um público não necessariamente dotado de conhecimentos técnicos. Há, ainda assim, algumas explicações:

(14) - «Não colocar no compartimento situado debaixo do forno matérias inflamáveis (óleo, plástico, papel, ...).»

(15) - «[...] mantenha as aberturas naturais de ventilação abertas ou instale um dispositivo de ventilação mecânica (exaustor mecânico).»

À semelhança do que já referimos, por exemplo, no manual do ferro a vapor (texto 8), também neste texto se explicam, logo na página destinada à “Apresentação”, os significados de dois símbolos relacionados com a segurança ambiental e a reciclagem de resíduos.

#### **5. Elementos Metacomunicativos**

O texto tem uma folha de rosto onde se indica o modelo a que o fogão pertence e além de se dizer, também, que este é um manual de instruções, relacionadas com a sua instalação, utilização e manutenção, indica-se também que esta é a versão portuguesa, certamente porque haverá outras versões linguísticas deste mesmo manual.

Quanto às designações dos capítulos principais (1-7), elas aparecem, no índice e depois também no texto, escritas em maiúsculas e inseridas numa caixa de texto com fundo escuro, o que facilita a sua identificação. Os subcapítulos estão também escritos em maiúsculas. As notas identificadas pelos títulos “Importante” ou “Atenção” encontram-se também em caixas de texto sobre fundo escuro, o que as destaca, assim, do resto da informação. Dentro de uma caixa de texto aparecem ainda os conselhos relativos às questões ambientais.

No texto, aparecem sinais de alerta de tipo verbal, mas também de tipo não-verbal, como é o caso dos sinais relativos à proteção ambiental.

Os títulos dos capítulos são variados; uns são mais abstratos (“Apresentação”, “Conselhos Preliminares”), outros são focalizados (“Utilização das Placas Eléctricas”, “Ligação da Parte Eléctrica”) e outros, ainda, integrativos (“Manutenção e Limpeza das Torneiras”).

Por vezes, recorre-se a caixas de texto, que permitem apresentar, de um lado o texto que contém as instruções e, do outro, um desenho ilustrativo daquilo que deve ou não ser feito.

Há, no fim do manual, um capítulo, intitulado “Quadros”, com três tabelas, cada uma com o respetivo título. A esse capítulo segue-se o das “Características Técnicas”, onde se vê uma tabela com indicações sobre as dimensões, a potência, etc. das várias opções de fogões.

As remissões feitas no texto são ora intratextuais, para outros capítulos ou para tabelas ou figuras, ora intertextuais, como o seguinte exemplo mostra:

(16) - «Antes de proceder à ligação à rede eléctrica, verificar se o contador de electricidade, a linha de alimentação e a tomada de corrente, estão preparadas para suportar a carga máxima necessária (ver quadros de características técnicas) e se a instalação de alimentação é dotada de ligação à terra, conforme a regulamentação e normas em vigor.»

## **6. Especificidades Sintáticas**

Não é fácil destacar uma especificidade sintática neste texto. Há uma utilização muito frequente de construções passivas, o que, como já vimos, confere ao texto um cunho impessoal, e é notória a concentração desse tipo de construção nos momentos em que são transmitidas recomendações: deve ser instalado, deve ser colocado, etc.

Além disso, e já no que toca ao tipo de frase, há no texto, coexistência de frases simples, por exemplo, nas instruções relativas às regulações do ar primário e do caudal mínimo, e de frase complexas noutros momentos, como por exemplo, nas instruções relativas à utilização das placas.

### **(C) Comunidade Texto-Imagem**

O texto contém mais de uma dezena de imagens, mas todas de dimensão relativamente pequena. A primeira é um desenho, com a indicação das medidas necessárias para a correta instalação do fogão na cozinha, há depois uns desenhos

destinados a ilustrar as saídas de ar, um deles com uma vista de pormenor ao lado, e desenhos que ilustram o texto, representando as tarefas que devem ser executadas. Além destes há, ainda, três esquemas relativos à alimentação monofásica, bifásica ou trifásica. Um outro tipo de imagem, que surge em mais do que uma ocasião, é constituído por desenhos cortados com uma cruz por cima, para demonstrar que o que representam é errado, não devendo portanto ser feito. São, também, em certa medida, sinais de alerta, com uma função complementar da do texto. Por vezes, surgem, ainda, integrados no texto, pequenos ícones representativos dos botões do fogão, com mera função ilustrativa e que repetem a informação transmitida verbalmente, como acontece no seguinte exemplo:

(17) - «Para diminuir a potência, rodar o manípulo até à posição de mínimo, representada por uma chama pequena no painel [desenho da chama].

A relação entre o texto e a imagem é quase sempre de tipo temático e por proximidade física. Há um exemplo de uma imagem à qual é feita uma referência textual:

(18) - «A figura mostra a situação em que se verifica um correcto assentamento do recipiente sobre a placa.»

Neste caso, a figura surge imediatamente depois do texto.

#### **D. Compreensibilidade**

Este manual denota coerência no encadeamento das diferentes partes que o constituem; há uma sequenciação lógica da informação, que segue a ordem cronológica das etapas de instalação. Começa-se pela apresentação geral do aparelho, depois enumeram-se algumas recomendações de carácter geral relativas à instalação do fogão na cozinha e, em seguida, passa-se às instruções respeitantes às ligações do gás descrevendo-se o caso particular dos fogões com compartimento para garrafa, respeitando, não só o princípio da ordem cronológica, mas, ao mesmo tempo também o da divisão da informação partindo do geral para o particular.

Ao mesmo tipo de lógica obedece também a apresentação das instruções para as ligações elétricas. Passa-se, depois, às transformações que é necessário fazer, no caso de

ser preciso mudar o tipo de gás e refere-se, ainda, os cuidados relativos à limpeza e manutenção das torneiras de gás e, só a seguir, é que se apresentam as instruções necessárias à correta utilização do fogão. Mais uma vez, começa-se pelos conselhos preliminares, de caráter geral e passa-se, depois, ao particular: primeiro o gás, depois o elétrico, seguindo a mesma ordem que se seguiu no capítulo relativo à instalação, reforçando assim o paralelismo das estruturas e contribuindo para a coerência textual. Esse paralelismo mantém-se em relação à apresentação de cada componente do fogão, ora a gás, ora a energia elétrica: queimadores, placa elétrica, forno e grelhador. Seguidamente passa-se a recomendações que são válidas tanto para a parte a gás como para a elétrica, de certa forma fazendo o percurso inverso, do particular para o geral. As instruções de manutenção e limpeza estão, também, divididas em função do princípio “do geral para o particular”.

A alternância entre atos de fala de tipo assertivo e diretivo, aliando justificações às instruções, contribui, também, para que o texto seja mais coerente:

(19) - «Os diâmetros dos recipientes devem ser adequados aos da placa. Os recipientes com diâmetro muito superior ao da placa levam a que o cozinhado demore muito tempo.»

(20) - «Não utilizar reduções, derivações ou adaptadores, dado que se podem verificar sobreaquecimentos e riscos de incêndio.»

Relativamente à coesão, a impressão geral é a de um texto coeso, apesar de algumas falhas, sobretudo no que diz respeito ao paralelismo sintático ao nível da frase. Por vezes, há falta de consistência nas opções tomadas no início de uma enumeração de factos:

(21) - «Recomenda-se:

Nunca coloque a placa a funcionar em vazio, pois isso pode levar à sua deterioração, partindo-se.

Os recipientes utilizados tenham fundo plano e espesso ...»

(22) - «Recomenda-se que:

- A grelha ou tabuleiro de assados sejam colocados a meia altura do forno.

- Evite abrir a porta durante a cozedura para não provocar variações de temperatura que irão prejudicar o cozinhado e aumentar o consumo de energia.

- O forno pode ser desligado alguns minutos antes que os alimentos estejam completamente assados; a temperatura residual será suficiente para os acabar de assar.»

O exemplo (22) pode também servir para demonstrar a existência de coesão temporal, no uso correlativo dos tempos verbais, neste caso presente e futuro.

A coesão lexical manifesta-se pelo recurso a mecanismos de retoma, como a repetição:

(23) - «Este aparelho pertence à categoria [...]. Este aparelho é de classe [...]. Este aparelho é do tipo [...].»

e a substituição, por exemplo por meio de sinónimos:

(24) - «O fluxo de ar também pode ser obtido [...] O caudal de ar entre o local adjacente e o local de instalação deve efectuar-se livremente [...].»

Para terminar, podemos ainda apresentar um exemplo em que a coesão referencial é garantida pelo uso de anáforas pronominais:

(25) - «- Retirar o queimador desapertando os parafusos de fixação, puxando-o para a frente e levantando-o.

- Retirar o injector do seu suporte e substituí-lo pelo adequado ao gás com o qual o aparelho vai trabalhar, ver quadro 1.

- Apertar o queimador no seu sítio, recolocar o fundo do forno e os acessórios internos.»

## **5.9 Análise do Texto 10**

**Identificação do Manual:** - «N-DRIVE – Manual do Utilizador»

O texto está disponível para ser descarregado, em formato PDF, na página *web* da empresa<sup>143</sup>, e é composto por trinta e sete páginas de tamanho A4.

## **(A) Fatores extratextuais:**

### **1. Função do Texto**

O texto tem uma função dominante didático-instrutiva, havendo momentos em que a componente didática prevalece. Tem também segmentos com funções distintas, como os que se seguem:

função descritiva:

(i) - «A pesquisa de pontos de interesse é bastante flexível, permitindo pesquisar por determinada cidade (ou local) ou por ranking de distâncias (relativamente ao local onde se encontra no mapa).»

função persuasiva:

(ii) - «Após algumas utilizações irá verificar que, apesar da sua aparência simples e do seu sistema de menus intuitivo, o seu novo NDrive se revela de extrema eficiência na sua função primordial: escolher o melhor caminho para o levar até ao destino.»

Os segmentos de função descritiva estão distribuídos por todo o texto; já a função persuasiva surge concentrada nos segmentos iniciais do texto, em que se publicita o produto.

### **2. Relação entre emissor e recetor:**

O autor do texto é desconhecido. O emissor é identificado na terceira pessoa, como “a NDrive”:

(1) - «O valor cobrado varia consoante a operadora móvel que esteja a utilizar. A NDrive não interfere neste processo.»

---

<sup>143</sup> Entretanto, e visto que o *download* da versão com que trabalhamos foi já efetuado em março de 2009, o texto deixou de estar disponível estando apenas disponíveis manuais de novas versões do equipamento.

Quanto ao recetor, logo na primeira página do texto, afirma-se que o equipamento «contém no seu portfolio e à sua disposição mapas digitais detalhados e precisos de todo o mundo num interface simples mas ainda assim extremamente poderoso pensado para utilizadores inexperientes».

Quanto ao tipo de receção do texto, o modo como o texto está estruturado convida a, e pressupõe, um tipo de leitura seletiva, não se descartando, naturalmente, também, a possibilidade de uma leitura integral:

(2) - «Se pretende efectuar uma acção concreta no seu NDrive, procure no Índice “**Eu Quero ...**” a função desejada. Pode também consultar o manual de uma forma mais exhaustiva para conhecer todos os pormenores do seu novo sistema de navegação.»

## **(B) Fatores intratextuais (I)**

### **1. Macroestrutura:**

O manual está identificado como “Manual do Utilizador” e, certamente para facilitar a leitura parcial de um ou outro capítulo, está organizado por temas. O Índice, intitulado “**Eu Quero ...**” está dividido nos seguintes capítulos, que estão, por sua vez, divididos em subcapítulos:

- Explorar os menus NDrive
- Procurar/Navegar
- Gerir Favoritos
- Enviar a minha Localização
- Detalhes do ecrã sem navegação
- Detalhes do ecrã durante navegação
- Detalhes do ecrã de informação de satélite
- Pontos de interesse dinâmicos
- Resolução de Problemas
- Como comprar novos mapas?
- Como actualizar o software NDrive?
- Para obter ajuda adicional

## **(B) Fatores intratextuais (II)**

### **2. Atos de fala:**

Neste texto, registámos um elevado número de atos ilocutórios de tipo assertivo; em primeiro lugar, há, um pouco por todo o texto, aqueles que são devidos ao facto de se tratar de um manual com uma forte componente didática:

(3) - «Cada satélite de GPS transmite sinais para o seu equipamento NDrive no solo. Os receptores de GPS recebem assim, passivamente, os sinais de satélite.»

Em segundo lugar, há os que concretizam atos diretivos indiretos e estão assim ao serviço da componente mais instrutiva e em que se recorre ao verbo modal “poder” (sessenta e duas ocorrências). Ao contrário do valor deontico de obrigação, por exemplo, em que o locutor/emissor define e procura impor um único caminho ao interlocutário/recetor, na modalidade deontica de permissão, o emissor de certa forma constrói a possibilidade de ser o recetor a escolher, entre vários caminhos definidos pelo emissor<sup>144</sup>:

(4) - «Em todo o sistema pode usar o seu dedo para deslizar horizontalmente no ecrã, de forma a ter acesso a mais opções que estão em menus laterais.»

(5) - «Caso pretenda ver todos os resultados gerados num dado momento, pode **deslizar o dedo** de cima para baixo por cima do teclado, de modo a escondê-lo; ...»

Além dos atos deste tipo, constatámos também a presença de um ato de tipo compromissivo, mais uma vez realizado por meio de uma frase negativa, em que a empresa se compromete a não assumir responsabilidades:

(5) - «No entanto, a NDrive não se responsabiliza por eventuais perdas de favoritos e/ou radares que ocorram durante o processo.»

No que diz respeito aos recursos linguísticos associados à realização dos atos ilocutórios diretivos indiretos, o verbo modal “poder” é, como vimos também pelos exemplos (4) e (5), uma das soluções adotadas:

---

<sup>144</sup> Vale a pena aqui referir que, neste texto, para aumentar ainda mais a sensação de que o recetor/cliente é quem decide e tem uma grande variedade de possibilidades à sua escolha, é frequente o verbo modal surgir acompanhado de advérbios de inclusão como também, ainda, adicionalmente, etc.

(6) - «Esta forma poderá editar, modificar ou apagar favoritos e importá-los novamente para o NDrive.»

Uma outra forma de concretizar este tipo de atos indiretos é recorrendo a orações condicionais:

(7) - «Se “clique” sobre uma rua ou local de interesse terá informação do respectivo nome.»

Além destas duas, há neste manual ainda um outro modo de concretizar indiretamente atos ilocutórios de tipo diretivo:

(8) - «**Coordenadas:** Permite definir o formato das coordenadas a apresentar no NDrive.»

(9) - «Esta opção permite ver antecipadamente o percurso a percorrer, assim como explorar as diferentes manobras que terá de efectuar para chegar ao destino escolhido.»

Ao dizer-se o que é que determinado comando ou opção permite fazer, está-se, de forma indireta, a dizer: use este comando ou esta opção para fazer isto ou aquilo.

Para além dos atos diretivos indiretos, há também atos diretivos diretos, com maior força ilocutória, em que se recorre ao conjuntivo, na terceira pessoa do singular decorrente do tratamento por “você” (quarenta e seis ocorrências):

(10) - «Para definir algumas configurações genéricas do seu NDrive proceda da seguinte forma: ...»

(11) - «Defina sempre um valor de volume que lhe permita efectuar uma condução segura.»

Há ainda algumas situações em que se utiliza o verbo modal “dever”, aumentando ainda mais a força ilocutória:

(12) - «Para obter ajuda adicional deverá usar a função de tutorial disponível no seu aparelho e visualizar a apresentação automática das funções principais.»

(13) - «Para que o ajuste da hora se efectue de forma correcta, deverá definir o seu fuso horário.»

E existem também momentos em que a força ilocutória é atenuada pelo recurso à fórmula de cortesia “por favor”:

(14) - «Por favor retire o cartão de memória e volte a inseri-lo na ranhura correspondente.»

### **3. Grau de envolvimento das pessoas no texto / Presença do emissor e do recetor**

Como já referimos a propósito da macroestrutura, o emissor é referido na terceira pessoa do singular, mas há também ocasiões em que se recorre à primeira pessoa do plural para fazer referência à empresa fabricante:

(15) - «**Aconselhamos a leitura do "Manual de Referência para Importação e Exportação de Dados", disponível para download em [www.ndrive.com](http://www.ndrive.com).**»

O recetor é alvo de tratamento na terceira pessoa do singular (“você”). Um aspeto digno de menção neste contexto em que tratamos do grau de envolvimento de pessoas, é o facto de o equipamento a que o texto diz respeito, o sistema de navegação NDrive, ser algumas vezes objeto de “personificação”, como se verifica nos exemplos que passamos a transcrever:

(16) - «Sempre que captar sinal de satélite, o NDrive irá acertar a hora consoante o fuso horário que estiver definido.»

(17) - «Não se esqueça: para visualizar toda a lista poderá deslizar o dedo verticalmente em qualquer local do ecrã, pois o NDrive reconhecerá o seu gesto.»

A intenção da empresa fabricante é que entre o cliente e o equipamento se estabeleça uma relação de confiança. Nestes exemplos, o equipamento ganha vida e torna-se uma espécie de aliado, de cúmplice do seu proprietário.

#### 4. Elementos Metalinguísticos

Logo na introdução, há lugar à explicação da abreviatura “GPS”, mas apenas em inglês. A explicação em português surge na página vinte e nove<sup>145</sup>:

(18) - «O Sistema de Posicionamento Global, vulgarmente conhecido por *GPS* (do acrónimo do inglês *Global Positioning System*), é um sistema de posicionamento por satélite, por vezes incorrectamente designado de sistema de navegação, utilizado para determinação da posição de um receptor na superfície da Terra ou em órbita.»

A explicação do significado da sigla inglesa vem, neste caso, acompanhada de uma definição de tipo onomasiológico. Para além deste, há ainda outros momentos no texto em que há lugar a explicações ou traduções de expressões em inglês:

(19) - «Este parâmetro define igualmente o formato de pesquisa/navegação por coordenadas. Existem três tipos de nomenclatura disponíveis: - [...] DDD: Graus e décimos de Grau (Nomenclatura utilizada habitualmente pelo *Google Earth™*)»

(20) - «Esta opção pode também ser usada para efeitos de **geocaching** ou pesquisa em locais fora da estrada.»

#### 5. Elementos Metacomunicativos

Todas as páginas do manual possuem um cabeçalho com a indicação “Manual Utilizador NDrive”, em azul. No índice, os títulos dos capítulos estão em maiúsculas e a negrito e os títulos dos subcapítulos estão só em maiúsculas. No corpo do texto, os títulos dos capítulos surgem a azul. Em azul aparecem também os endereços *web*. Os títulos dos subcapítulos aparecem em maiúsculas, a negrito e em itálico. Todas estas opções contribuem para que seja mais fácil identificar a divisão do texto. Além destas variações do tipo de letra, há um recurso sistemático às aspas para identificar os comandos que vão surgindo no monitor do equipamento.

Há um único momento no manual, em que se anuncia o que está para vir e se resume o que ficou para trás:

---

<sup>145</sup> A explicação do significado da sigla GPS, não surge logo no momento da primeira utilização, mas apenas quando o tema é o ecrã de informação de satélite, por isso no momento em que é necessário saber de que se trata, para melhor compreender as informações que se seguem.

(21) - «Depois de rever o sistema de configuração do NDrive, nesta secção vamos abordar os dois outros submenus que fazem parte do “Menu” principal.»

Vale a pena ainda referir que as aspas e o itálico são, por vezes, utilizados para destacar termos noutras línguas ou expressões consideradas quiçá pouco comuns em português, como, por exemplo, “clicar”. Esta utilização não é, contudo, muito sistemática.

Relativamente aos títulos dos capítulos, predominam os títulos de tipo focalizado (“Resolução de Problemas”, “Opções de Segurança”), embora haja alguns que são mais abstratos (“Geral”, “Sistema”). Os únicos sinais de alerta que há no texto, são de tipo verbal, e são mais advertências do que sinais de alerta.

No que toca às remissões, o manual contém remissões intratextuais:

(22) - Para introduzir pela primeira vez a sua casa deverá usar o mesmo processo de introdução de um favorito (Ver ...*Adicionar um Favorito*)»

Além destas, possui também outras, que consideramos intertextuais:

(25) - «Para mais informações consulte [www.ndrive.com](http://www.ndrive.com).»

## 6. Especificidades Sintáticas

Neste texto, destaca-se o elevado número de subordinadas finais, em que se descreve a finalidade da execução de uma instrução:

(26) - «Para solucionar este problema apenas tem que contactar a linha de suporte técnico da NDrive e seguir as instruções do técnico que o atender.»

(27) - «Para descarregar qualquer um destes *PDI* dinâmicos proceda da seguinte forma.»

### (C) Comunidade Texto-Imagem

À exceção da imagem que surge na folha de rosto e que contém o logótipo da empresa, todas as outras são reproduções dos ecrãs do equipamento, vulgarmente

designados por “*screenshots*”. Surgem intercaladas com o texto e das trinta e seis páginas que constituem o manual, apenas oito não possuem imagens destas.

A maioria das imagens é complementar do texto, acrescenta informação àquilo que se diz no texto, substituindo apenas parte do texto verbal, mas há também casos em que as imagens substituem por completo o texto, sendo, portanto, autónomas. Estas são normalmente precedidas de uma indicação como a que se segue:

(26) - «Para remover um ponto Favorito proceda da seguinte forma:»

#### **(D) Compreensibilidade**

Do ponto de vista da coerência textual, a divisão da informação é feita neste manual por temas, que correspondem *grosso modo* aos diferentes menus que podem ser apresentados no ecrã; consideramos que, tendo em conta o tipo de aparelho de que se trata, este é um princípio lógico de sequenciação da informação.

O paralelismo estrutural que se verifica na apresentação dos temas reforça também a coerência global do texto: começa-se por apresentar o Menu, para se passar depois à explicação das funcionalidades de cada um dos comandos.

Já ao nível da coesão, o mesmo mecanismo do paralelismo das estruturas, cria coesão gramatical e as repetições, por exemplo do verbo “permitir” reforçam a coesão lexical.

### **5.10 Análise do Texto 11**

**Identificação do Manual:** - «Instruções de Uso e Instalação – Modelo Minho»

O texto é entregue ao cliente em suporte papel e é composto por quinze páginas, em tamanho A5.

#### **(A) Fatores extratextuais:**

##### **1. Função do Texto**

O texto tem uma função didático-instrutiva, mas contém, também, como todos os manuais que temos analisado, distribuídos ao longo do texto, segmentos com outras funções, de que transcrevemos alguns exemplos:

função descritiva:

(i) - «Fazem parte deste manual os seguintes documentos: Esquema Eléctrico; Lista de Parâmetros do Controlador Digital, e, ainda, umas breves notas sobre algumas possíveis falhas de funcionamento.»

função argumentativa:

(ii) - «As indicações contidas neste manual devem ser cuidadosamente lidas pois elas fornecem importantes indicações relativamente à segurança da instalação, uso e manutenção.»

função prescritiva:

(iii) - «É proibido o uso de tomadas ou fichas sem fio de terra, adaptadores e/ou extensões.»

## **2. Relação entre emissor e recetor:**

O autor do texto é desconhecido. O emissor é, de acordo com o que se pode deduzir do texto, a empresa fabricante do equipamento em causa: uma vitrina expositora indicada para restaurantes, pastelarias, etc.

O recetor do texto é, presumivelmente, o proprietário do equipamento. Faz-se no texto referência ao facto de a instalação dever ser feita por «pessoal especializado».

Quanto ao tipo de receção do texto e tendo em conta o género de produto em causa, parece-nos provável que ele venha a ser lido, integralmente, pelo menos uma vez, no momento da aquisição, e ser, depois, objeto de leituras parciais sobretudo do capítulo dedicado à resolução de avarias.

### **(B) Fatores intratextuais (I)**

#### **1. Macroestrutura:**

O manual está identificado como “Instruções de Uso e Instalação”, Modelo Minho, e não possui índice. É composto por uma breve introdução, seguida do ponto “1. Características Técnicas”, que contém as tabelas relativas aos vários modelos e respetivos dados. Neste ponto surge, ainda, um desenho da etiqueta de identificação do equipamento e a respetiva legenda. Depois deste ponto, surge o ponto “2. Instalação”, subdividido em dois pontos, dedicados à Colocação e à Montagem. Há ainda o ponto “3. Colocação em Serviço”, o ponto “4. Procedimentos de Limpeza”, o ponto “5. Substituição das Lâmpadas e o ponto “6. Conselhos de Utilização”. Por último, sob a forma de tabela, são apresentadas umas “Breves Notas sobre Possíveis Falhas”.

Ao longo do texto surgem segmentos textuais identificados por títulos em itálico, como, por exemplo, “*Inatividade Prolongada*” ou “*Arranque e Funcionamento*”, mas estes segmentos textuais não se encontram identificados por números.

## **(B) Fatores intratextuais (II)**

### **2. Atos de fala:**

Neste texto, não há uma grande variedade de atos ilocutórios, havendo apenas atos assertivos, como os que seguem:

(1) - «Todos os nossos modelos possuem versões para montagem do grupo compressor à distância.»

(2) - «O aparelho é fornecido com uma ficha com cabo, com comprimento suficiente para permitir a ligação à tomada de corrente, duma marca aprovada em diversos países e de acordo com as normas locais em vigor.»

ou diretivos, como os que transcrevemos:

(3) - «Na placa de bornes, desapertar o dispositivo de fixação, tirar os condutores desapertando os bornes e substituir o cabo ...»

(4) - «Se estiverem bloqueados, pressione a tecla de descongelação manual e aguarde que o gelo desapareça na sua totalidade, ainda que tenha que repetir esta operação.»

Relativamente à concretização dos atos diretivos, há um predomínio notório do recurso ao infinitivo (setenta e seis ocorrências em todo o texto), acentuando o carácter impessoal da instrução:

(5) - «Após ligar a ficha, aguardar pelo menos uma hora até iniciar a carga dos produtos.»

(6) - «Atenção: não utilizar escovas metálicas na limpeza do condensador.»

São ainda frequentes (dezassete ocorrências) as instruções com recurso ao verbo modal “dever” associado à voz passiva:

(7) - «As indicações contidas neste manual devem ser cuidadosamente lidas pois elas fornecem importantes indicações relativamente à segurança da instalação, uso e manutenção.»

(8) - «O compressor deve ser substituído por outro de idênticas características.»

Existem ainda, pontualmente, instruções com maior força ilocutória, em que se recorre ao verbo modal “ter de”:

(9) - «Mensalmente os painéis laterais têm que ser retirados para a limpeza do condensador...»

Outra possibilidade para reforçar o caráter impositivo da instrução é pelo recurso a advérbios com valor modal:

(10) - «Esta deve possuir obrigatoriamente FIO DE TERRA.»

Neste texto surgem ainda verbos performativos:

(11) - «Em caso de prolongada inactividade, aconselha-se o seguinte:...»

Por último, utiliza-se também o conjuntivo na terceira pessoa do singular (vinte e três ocorrências):

(12) - «Durante o transporte não inverta, incline ou deite o aparelho.»

Não é possível identificar a razão da utilização do conjuntivo, uma vez que ele é utilizado nas mesmas situações em que se utiliza também o infinitivo, por exemplo, na apresentação de soluções para as possíveis avarias.

### **3. Grau de envolvimento das pessoas no texto / Presença do emissor e do recetor**

Relativamente à presença do emissor e do recetor no texto, como pudemos ver pelo número de ocorrências do infinitivo, o texto tem um cunho acentuadamente impessoal, existindo, contudo, no que toca ao emissor, algumas ocorrências do determinante possessivo da primeira pessoa do plural:

(13) - «Os dados que constam na placa de identificação, referem-se à Classe Climática 3, pelo que os nossos equipamentos são testados numa câmara de testes, à temperatura de 25 °C com uma humidade relativa de 65%.»

Não existem, todavia, verbos conjugados na primeira pessoa do plural. Existem, sim, referências na terceira pessoa do singular, quer ao “fabricante”, quer ao “construtor”. Quanto ao recetor, há, no manual, três ocasiões em que ele é explicitamente mencionado, uma vez como “operador” e duas como “utilizador”:

(14) - «Os elementos devem ser guardados e disponíveis ao operador para qualquer consulta futura.»<sup>146</sup>

(15) - «Este manual tem como objectivo fornecer ao utilizador um conjunto de informações úteis, descritas numa forma sucinta ...»

Além disso, menciona-se ainda a necessidade de a instalação ser feita por “pessoal especializado” e referem-se também outras entidades como serviços de assistência técnica.

#### **4. Elementos Metalinguísticos**

No domínio dos aspetos metalinguísticos, registámos apenas um momento no texto, em que se transmite informação de tipo metalinguístico, e que passamos a transcrever:

(16) - «Ser rápido na substituição de forma que o óleo do compressor novo não esteja muito tempo em contacto com o ar pois este é altamente higroscópico (capacidade de absorver a água).»

Apesar de uma certa falta de rigor na forma como a informação é transmitida, visto que a higroscopia é que é a capacidade de absorver água, dizendo-se que é higroscópico aquilo que é capaz de absorver a água, esta passagem denota, de facto,

---

<sup>146</sup> Nesta frase há um erro devido à confusão entre “disponível” e “disponibilizado”, o participio do verbo “disponibilizar”.

preocupação em explicar o significado de um termo que se teme possa não ser entendido pelo recetor do texto.

## 5. Elementos Metacomunicativos

Relativamente a este tipo de elementos, podemos afirmar que há, no texto, algumas marcas de divisão: logo na folha de rosto, surge a indicação, em rodapé, de que existem também outras versões linguísticas do manual (Alemão, Espanhol, Francês e Inglês). Na parte introdutória, além de se explicar qual é o objetivo do manual, identificam-se ainda os principais pontos do manual, antecipando assim, em certa medida, o seu conteúdo.

Além disso, os títulos dos capítulos são apresentados num tamanho de letra maior, a negrito e em itálico. Os subcapítulos estão identificados pelo recurso à escrita em itálico e, ao longo do texto, há informação que surge a negrito, para mais facilmente se destacar do resto do texto. As maiúsculas são usadas uma única vez:

(17) - «**ALERTA**: Certifique-se que o detergente utilizado não contenha substâncias corrosivas na sua composição.»<sup>147</sup>

É conveniente registar, ainda, que o último capítulo, “Breves notas sobre possíveis falhas”, é apresentado sob forma de tabela, com uma coluna dedicada aos “Sintomas<sup>148</sup>”, outra às “Possíveis Causas” e outras às “Acções a tomar”. A par desta tabela, há ainda uma outra em que são apresentadas as características técnicas do equipamento, nos quatro modelos disponíveis. O texto possui também uma caixa de texto em que, de forma esquematizada, se reproduz o conteúdo da etiqueta de identificação que está colocada no aparelho. Esta caixa de texto é antecedida da seguinte informação:

(18) - «Em complemento aos dados técnicos anteriormente fornecidos, pode ser encontrada junto ao compressor, uma etiqueta de identificação, onde constam os seguintes elementos fundamentais: ...»

---

<sup>147</sup> Neste exemplo, o verbo ‘conter’ deveria ser conjugado no presente do indicativo e não no conjuntivo.

<sup>148</sup> Mais uma vez, neste exemplo, há um erro na escolha do termo adequado, uma vez que ‘sintomas’ pressupõe que a máquina tivesse a capacidade de sentir (sujeito animado), o que naturalmente não acontece; este termo poderia ser substituído por “sinais”, ou mesmo diretamente “anomalia”.

A esta indicação segue-se uma lista das informações que constam da etiqueta, cujo esquema só depois se apresenta. As duas tabelas são ambas antecidas de um título. A propósito do tipo dos títulos dos capítulos, verifica-se que a maioria deles é de tipo focalizado, como por exemplo, “Substituição das Lâmpadas” ou “Breves Notas sobre possíveis falhas”, havendo ainda alguns de caráter abstrato, como é o caso de “Notas Gerais” ou “Colocação”.

Para além do sinal de alerta verbal, que transcrevemos no exemplo (17), existe também, na caixa de texto que reproduz o conteúdo da etiqueta de identificação, um sinal não-verbal, que é o sinal relativo à eliminação de resíduos de aparelhos elétricos.

Quanto às remissões, há no texto uma remissão intratextual:

(19) - «A tomada deve ser de fácil acesso e adequadamente dimensionada para o consumo máximo do aparelho. (Ver Dados Técnicos)»

Existem também remissões de tipo intertextual, nomeadamente às Diretivas 73/23/CEE e 89/336/CEE.

## **6. Especificidades Sintáticas**

Relativamente às características sintáticas do texto, o aspeto mais marcante é, sem dúvida, o seu caráter impessoal, para o qual contribui o uso de construções passivas (quarenta e quatro ocorrências em todo o texto) e de construções com infinitivo (setenta e seis).

### **(C) Comunidade Texto-Imagem**

No que diz respeito às imagens, importa registar que o texto contém apenas um desenho, na folha de rosto: trata-se de um desenho da máquina, que tem, acima de tudo, uma função decorativa, mas, visto que na folha de rosto não há indicação de que o manual diz respeito a uma vitrina refrigerada, este desenho substitui o texto. A caixa de texto em que se reproduz o conteúdo da etiqueta foi certamente concebida para ser complementar do texto, na medida em que a lista que a antecede contém, por extenso, todas as indicações que aparecem abreviadas na caixa de texto. Mas a verdade é que na caixa de texto há, por vezes, indicações que são idênticas, o que dificulta a interpretação da informação.

#### **(D) Compreensibilidade**

Este tipo de falhas compromete seriamente a compreensibilidade do texto. Começando pela coerência, e no que toca à divisão formal do texto em capítulos, convém registar que, no texto, se apresentam em primeiro lugar as características técnicas do aparelho, passando-se seguidamente à sua instalação. No capítulo da instalação e sob o título “Colocação”, que poderia levar o leitor a pensar que se trataria da colocação da máquina no seu lugar, dão-se informações ao leitor sobre a instalação elétrica. Depois surge um segmento de texto, intitulado “Recomendações ao Utilizador”, que contém informações sobre o tipo de produtos que podem ser conservados na vitrina, seguidas de indicações sobre o pavimento sobre o qual o equipamento deve ficar assente, de recomendações relativas ao facto de não ser conveniente abrir muitas vezes o compartimento refrigerado, etc. Só depois se passa ao capítulo relativo à “Montagem”, que vem seguido do “Arranque e Funcionamento”, dos “Procedimentos de Limpeza”, da “Substituição das Lâmpadas” e, para terminar, surge um capítulo com o título “Conselhos de Utilização”, onde se agrupam as recomendações em três temas: “Manutenção”, “Inactividade Prolongada” e “Anomalias”. Este último tema repete-se depois na tabela final. O ponto “Recomendações ao Utilizador” compromete a apresentação da informação de uma forma lógica, em função do princípio da ordem cronológica das operações.

A mesma coerência é posta em causa, por exemplo, na coluna em que sob a designação de “Sintomas”, se apresentam as avarias que podem ocorrer: a par de indicações como “Não produz frio”, “Fuga de gás”, ou “Ventiladores do evaporador avariados”, todas elas referentes claramente a problemas, surge a indicação “Sistema de evaporação das águas de condensação”, título claramente abstrato, que por si só não tem nada a ver com qualquer tipo de problema. Aproveitamos para registar, aqui, também, a falta de paralelismo (e conseqüente falta de coesão) entre as construções gramaticais dos títulos, uns em estilo nominal e outros recorrendo até a frases completas, como é o caso de “O equipamento não arranca, não liga”. Não é, de facto, tarefa fácil fazer a apreciação da coesão deste texto, devido à grande quantidade de incorreções gramaticais que ele apresenta. Se é certo que há fatores que contribuem, por exemplo, para a coesão lexical, como a repetição dos verbos ‘verificar’ ou ‘remover’, não é menos verdade de que os erros de concordância (em género e em número!):

(20) - «As nossas vitrines refrigeradas foram concebidas para a conservação de produtos alimentares em geral, durante curtos períodos de tempo, e deverá ser somente utilizado para este propósito.»

ou as faltas de consistência nas construções gramaticais a que se recorre para transmitir as instruções:

(21) - «Remover a embalagem. Remover o filme protetor do interior da vitrine e das prateleiras. Proceder às operações de montagem. Uma vez a montagem concluída, pode carregar a vitrine dentro da linha de limite de carga.»

põem em causa essa mesma coesão e dificultam a tarefa do leitor, não contribuindo para a compreensibilidade do texto, nem, naturalmente, para uma boa imagem da marca.

Entendemos não valer a pena identificar e, muito menos, transcrever um a um, todos os erros que registámos no texto; o nosso objetivo é acima de tudo classificar o tipo de erros que ocorrem e a forma como afetam a coerência e a coesão textuais, e, em última instância, a compreensibilidade do texto. Nesse sentido e a propósito deste manual, julgamos fundamental referir um tipo de erro, que se encontra também pontualmente noutros textos, mas que aqui contribui por vezes para prejudicar a compreensibilidade do texto: a pontuação:

(22) - «Se notar anomalias ou funcionamentos irregulares, antes de chamar os serviços técnicos. Verificar se a tomada e a ficha estão em boas condições de uso.»

Um último aspeto merecedor de forte reparo diz respeito às frases repetidas (23), às frases deixadas por acabar (24), e àquelas que não sendo repetidas, começando e acabando, não conduzem o leitor a lado algum (25) e denotam uma outra falha que compromete, seriamente, a qualidade do texto: a falta de revisão:

(23) - «O pavimento deve ser plano de forma a permitir um perfeito assentamento da base. É necessário deixar e respeitar uma zona de livre circulação do ar à volta dos evaporadores. [...] O pavimento deve ser plano de forma a permitir um perfeito assentamento da base.»

(24) - «Mensalmente os painéis laterais têm que ser retirados para a limpeza do condensador utilizando para isso um aparelho ...»

(25) - «Este aparelho não deve ser utilizado por pessoas (inclui crianças) cujas capacidades psíquicas, sensoriais ou mentais são reduzidas, ou pessoas sem experiência ou conhecimento, excepto se possam beneficiar por intermédio de uma pessoa responsável a sua segurança, ou a sua vigilância ou de receber previamente instruções referentes à utilização do aparelho.»

## 5.11 Análise do Texto 12

**Identificação do Manual:** - «Manual de Instruções – TERMO DE LEITE»

O texto está disponível em papel, num total de oito páginas de tamanho A4. Essas oito páginas, porém, incluem também outras versões linguísticas: inglês, alemão, francês, espanhol e italiano. Na última página, apresenta-se um aviso em cada um das seis línguas. O texto está datado de novembro de 2006.

### (A) Fatores extratextuais:

#### 1. Função do Texto

Além das passagens com função didático-instrutiva, o texto contém, também, alguns segmentos com uma função descritiva, associados à descrição do aparelho, de que transcrevemos um exemplo:

(i) - «O led amarelo sinaliza, ao piscar, que o nível de água do banho-maria está no mínimo, este mantém-se a piscar até que o nível de água seja regularizado.»

#### 2. Relação entre emissor e recetor:

O autor do texto é desconhecido e, quanto ao emissor, não lhe é feita, também, qualquer referência em todo o texto. O texto é de carácter impessoal. Tendo em conta que diz respeito a um recipiente térmico, destinado a ser utilizado na indústria da restauração, é provável que o leitor seja um profissional dessa área, mas o texto não faz apelo a conhecimentos específicos, podendo assim ser entendido por qualquer leigo.

Quanto ao tipo de recepção do texto, atendendo à simplicidade do manual, parece-nos provável que ele possa vir a ser lido integralmente uma única vez, no momento anterior à primeira utilização.

## **(B) Fatores intratextuais (I)**

### **1. Macroestrutura:**

O manual está como tal identificado no cabeçalho de cada página, na língua correspondente às instruções dadas nessa página e possui a designação do aparelho como título de cada página, que, no caso da versão portuguesa, é “Termo de Leite”. Está dividido em oito pontos diferentes com numerais ordinais. A estes oito pontos segue-se um “Aviso” composto por três recomendações: uma diz respeito ao que se deve fazer antes da primeira utilização, outra diz respeito ao funcionamento do aparelho e a última trata da resolução de avarias.

## **(B) Fatores intratextuais (II)**

### **2. Atos de fala:**

Neste texto, não há uma grande variedade de atos ilocutórios, havendo apenas atos assertivos, como os que seguem:

(1) - «O aparelho possui um termóstato de segurança com rearme manual, que o desliga no caso de existir qualquer anomalia no sistema de controlo da temperatura.»

(2) - «Este interruptor sinalizará que o aparelho está pronto para entrar em funcionamento.»

ou diretivos, como os que transcrevemos:

(3) - «Antes de ligar o aparelho à fonte de alimentação, retirar a cuba do leite, rodando-a no sentido anti-horário.»

(4) - «Na limpeza das partes metálicas **UTILIZAR SEMPRE DETERGENTES LÍQUIDOS NÃO ABRASIVOS ...**»

Relativamente à concretização dos atos diretivos e aos recursos linguísticos ao serviço dessa concretização, há um predomínio do uso do infinitivo (quinze ocorrências), havendo também seis casos de utilização do verbo modal “dever”:

(5) - «QUANDO LIGAR O APARELHO À REDE ESTE DEVE SER SEMPRE LIGADO A UMA TOMADA COM FIO TERRA E NUNCA A ADAPTADORES TIPO T.»

São ainda relativamente frequentes as instruções com recurso a expressões de sujeito indeterminado (quatro ocorrências), do tipo “é aconselhável” ou “é necessário”:

(6) - «Para efectuar o seu rearme é necessário retirar a blindagem do fundo.»

Existe também o recurso à terceira pessoa do indicativo:

(7) - «Mas quando proceder à sua regularização terá que desligar o aparelho da fonte de alimentação e certificar-se que este se encontra frio.»

### **3. Grau de envolvimento das pessoas no texto / Presença do emissor e do recetor**

Relativamente à presença do emissor no texto, como já foi dito a propósito da análise dos fatores extratextuais (cfr. Secção A), não há nenhuma referência ao emissor no manual. Quanto ao recetor, este é, de facto, um texto de cunho impessoal, havendo apenas esporadicamente recurso à terceira pessoa do singular, correspondente ao tratamento por “você”. Além disso há ainda duas referências à necessidade de recorrer a um “técnico credenciado” para a execução de determinadas tarefas.

### **4. Elementos Metalinguísticos**

No domínio dos aspetos metalinguísticos, não há no texto nenhuma ocorrência digna de menção. Trata-se de um texto extremamente curto e que recorre a um linguagem de carácter geral.

### **5. Elementos Metacomunicativos**

Relativamente a este tipo de elementos e como já tivemos oportunidade de referir a propósito da macroestrutura (cfr. Secção B I), o texto está dividido em oito pontos. Dentro desses pontos, há recomendações, que devido à sua relevância, são apresentadas em maiúsculas; o ponto seis é precedido pela expressão “Atenção”, que

não só está escrita em maiúsculas e em letra de maior tamanho, como está a negrito e sublinhada.

O único título que o texto possui é de tipo focalizado. Quanto às remissões, existe uma única remissão para a única figura que surge no texto.

## **6. Especificidades Sintáticas**

Este texto, como vimos, é um texto curto, com alguma variedade de construções, sendo difícil destacar alguma dessas construções como predominante. A principal marca do texto é, em nosso entender, o seu caráter impessoal, que lhe é garantido, quer pelas instruções em que se recorre ao infinitivo, quer por aquelas em que as construções passivas surgem associadas ao verbo modal “dever”.

### **(C) Comunidade Texto-Imagem**

A única imagem que há no texto surge nele intercalada depois da indicação (Ver FIG.1) e representa esquematicamente a sonda de nível e o nível da água, indicadas por setas na legenda. Trata-se de uma imagem complementar do texto.

### **(D) Compreensibilidade**

Em termos globais, o texto é coerente, dado que a sua estrutura reflete a ordem cronológica dos passos dados para a colocação da máquina em funcionamento. Para essa coerência contribui também a alternância regular entre atos ilocutórios de tipo assertivo e de tipo diretivo, contendo os primeiros os resultados das ações aconselhadas por meio dos últimos:

(8) - «Antes de rodar o termóstato para a temperatura desejada, até um máximo de 85°C é necessário ligar o interruptor luminoso situado no painel frontal do aparelho. Este interruptor sinalizará que o aparelho está pronto para entrar em funcionamento.»

Há, contudo, um momento em que a lógica da apresentação é posta em causa:

(9) - «CASO O APARELHO UTILIZE LEITE A LIMPEZA (DA CUBA, TORNEIRA E DO CIRCUITO DE SAÍDA DE LÍQUIDO) TERÁ QUE SER DIÁRIA»

Sendo o título do manual “Termo de Leite”, carece de sentido apresentar na sua utilização o leite como uma hipótese mais ou menos remota, que quase constitui exceção e não regra, como seria natural.

Relativamente à coesão, ela é assegurada a nível lexical pelo recurso a mecanismos de retoma, na maioria dos casos por repetição:

(10) - «Antes de ligar o aparelho à fonte de alimentação ... De seguida colocar água no aparelho até à sonda...»

Por vezes, a falta de pontuação, sobretudo nas frases em que se recorre às maiúsculas, pode perturbar a leitura e influenciar negativamente a coesão textual. O mesmo se aplica ao exemplo que a seguir transcrevemos, em que na oração subordinada condicional, em vez de se usar o infinitivo (não flexionado) se recorre ao futuro do conjuntivo, como aconteceria, se em vez do conector “no caso de”, se recorresse a “se”:

(11) - «No caso de acidentalmente houver derrame de água sobre o aparelho, deve-se desligá-lo de imediato da fonte de alimentação ...»

## **5.12 Análise do Texto 13**

**Identificação do Manual:** - «Instruções de Uso – AZURÉM»

O texto está disponível em papel, num total de trinta e duas páginas de tamanho A5. Essas trinta e duas páginas, porém, incluem também outras versões linguísticas; a versão portuguesa ocupa apenas as páginas três a quinze, seguindo-se as versões inglesa e francesa. O texto não está datado.

**(A) Fatores extratextuais:**

### **1. Função do Texto**

Este texto concilia uma função principal didático-instrutiva, com outras funções secundárias de alguns dos seus segmentos, distribuídos um pouco por todo o texto:

descritiva:

(i) - «Os equipamentos frigoríficos deste tipo foram concebidos para a conservação de alimentos crus, previamente arrefecidos e durante curtos intervalos de tempo.»

argumentativa:

(ii) - «Um condensador sujo, ou com as alhetas danificadas, diminui a eficiência do grupo de condensação aumentando, conseqüentemente, o respectivo consumo e diminuindo a eficácia da refrigeração.»

## **2. Relação entre emissor e recetor:**

O autor do texto não é revelado e o emissor é o fabricante, cujo nome e contactos vêm indicados numa coluna da tabela com as características do equipamento. Quanto ao recetor, o texto contém indicações que são consideradas “Recomendações ao Instalador” e outras que são “Instruções de Utilização”, pelo que se deduz que os destinatários do texto sejam o cliente/utilizador e simultaneamente também o técnico/instalador.

O texto será, provavelmente, objeto de leituras parciais por parte, quer do instalador, quer do utilizador, na medida em que as recomendações dirigidas a cada um destes grupos se revelam de pouco interesse para o outro.

## **(B) Fatores intratextuais (I)**

### **1. Macroestrutura:**

Na folha de rosto, o manual está identificado como “Instruções de uso”. No cabeçalho de cada página, juntamente com esta identificação, aparece também, a designação do modelo do equipamento: “Azurém”. O texto possui um índice composto por sete capítulos:

1. Dados Técnicos
2. Instruções de Instalação
3. Instruções de Utilização
4. Instruções de Limpeza
5. Instruções de Manutenção
6. Inactividade Prolongada
7. Anomalias

Os capítulos de um a três estão ainda divididos em subcapítulos.

## **(B) Fatores intratextuais (II)**

### **2. Atos de fala:**

Neste texto, a variedade de atos ilocutórios é reduzida, havendo dois atos que consideramos compromissivos:

(1) - «O fabricante declina qualquer responsabilidade e não fica obrigado a cobrir a garantia caso se verifique o desrespeito pelas regras de segurança.»

(2) - «O fabricante declina toda a responsabilidade quer pelo funcionamento defeituoso quer pelos danos ou prejuízos causados, resultantes da não observação das recomendações deste manual.»

Além destes, registam-se apenas atos assertivos, como os que seguem:

(3) - «Estas entradas de ar na zona refrigerada vão contribuir para uma diminuição drástica da eficiência energética do aparelho.»

(4) - «Esse cuidado evita aquecimentos do cabo que podem originar acidentes.»

ou diretivos, como os que transcrevemos:

(5) - «De seguida retire a ficha do cabo de alimentação da tomada de corrente e só depois é que deve proceder à substituição do cabo.»

(6) - «Não introduzir alimentos, bebidas ou outros produtos quentes no interior da vitrina.»

Relativamente à concretização dos atos diretivos e aos recursos linguísticos ao serviço dessa concretização, importa registar que a solução mais vezes utilizada é o conjuntivo supletivo do imperativo na terceira pessoa do singular (quarenta e quatro ocorrências):

(7) - «De seguida, desembale cuidadosamente o aparelho. Certifique-se de que não existem no aparelho danos de género algum.»

São ainda frequentes (catorze ocorrências) as instruções com recurso a construções passivas (passiva sintática e passiva de ‘se’) associadas ao verbo modal “dever”:

(8) - «A instalação deve ser efectuada sempre de acordo com as normas europeias em vigor ...»

(9) - «Não deve, em hipótese alguma, obstruir-se, ainda que parcialmente, a zona de circulação de ar que circunda o condensador, esteja este incorporado ou à distância.»

Há três ocasiões também em que se utilizam expressões de sujeito indeterminado:

(10) - «É disponibilizado um recipiente para armazenar a água proveniente das descongelações. Para prevenir inundações, é aconselhável que se crie o hábito de, diariamente, despejar o dito recipiente. No entanto, é recomendável a existência de uma ligação fixa à rede de esgotos para que a evacuação da água aconteça sem a intervenção do utilizador.»

Num momento do texto, a força ilocutória do ato diretivo é mitigada, pelo recurso à expressão “por favor”:

(11) - «Sempre que necessitar de se dirigir ao fabricante e/ou revendedor, por favor muna-se previamente do MODELO e NÚMERO DE SÉRIE do equipamento em causa.»

### **3. Grau de envolvimento das pessoas no texto / Presença do emissor e do recetor**

Neste manual, o emissor é referido na terceira pessoa do singular como “o fabricante”, havendo no texto também três ocasiões em que se usa o determinante possessivo na primeira pessoa do plural:

(12) - «Todos os nossos equipamentos são submetidos a ensaios de fim de linha e ensaios de funcionamento do sistema de frio.»

Quanto ao recetor, é-lhe dado o tratamento de “você”. Além disso há, ainda, referências, também na terceira pessoa, ao “utilizador” e ao “instalador” e, numa passagem do texto, há duas menções ao cliente:

(13) - «Antes da saída para o cliente, os nossos móveis são cuidadosamente vistoriados no sentido de detectar à partida toda e qualquer anomalia. Por essa razão, não se justifica que possam ser detectados danos, na casa do cliente, a não ser, exclusivamente, os que aconteçam durante o transporte.»

#### **4. Elementos Metalinguísticos**

No domínio dos aspetos metalinguísticos, destaca-se apenas uma ocorrência digna de registo:

(14) - «Estes ensaios decorrem numa câmara com os parâmetros de temperatura e humidade controlados e fixados em 25°C e 60% HR (Humidade Relativa) o que permite conferir ao aparelho em ensaio a designação de aparelho de classe 3.»

Este é o único momento em que encontramos uma explicação das iniciais usadas. Na página da tabela das características técnicas surge uma nota de rodapé, em que, a propósito da potência nominal de um compressor, se escreve: «Em condições CECOMAF». Certamente por se tratar de um segmento textual normalmente dirigido a profissionais, não há qualquer explicação do significado desta expressão.

#### **5. Elementos Metacomunicativos**

No que toca a este tipo de elementos, e como já tivemos oportunidade de referir a propósito da macroestrutura (cfr. Secção B I), o texto está dividido em capítulos e subcapítulos. Na folha de rosto surge o logótipo do fabricante, o título do manual nas três línguas que ele contém, um desenho da máquina, a marca “CE” e a designação do modelo; todos estes elementos contribuem para facilitar a identificação do produto a que o manual diz respeito, o que é conveniente, se pensarmos que quem adquire este tipo de equipamento é geralmente proprietário de um estabelecimento de restauração e, provavelmente, possui outros equipamentos semelhantes e os respetivos manuais. Na página seguinte, surge um novo desenho do aparelho seguido de uma caixa de texto vazia, provavelmente destinada à aposição de algum carimbo do vendedor para efeitos

de garantia. Ao longo do texto, os títulos dos capítulos são apresentados em maiúsculas e a negrito e os títulos dos subcapítulos apenas em maiúsculas e em itálico e, além disso, num tamanho de letras ligeiramente menor. A escrita em maiúsculas e em itálico é usada também para destacar informação no texto corrido:

(15) - «[...] deve utilizar um elemento de corte, por exemplo, um disjuntor, devidamente dimensionado, de acordo com as normas internacionais, e adequado para os valores de *CORRENTE* e *POTÊNCIA* que constam na chapa de características.»

Além destes destaques, existem, ainda, várias caixas de texto, identificadas por um ícone igual ao do sinal de trânsito “Stop”, que contêm informação considerada particularmente importante, uma vez que diz respeito às responsabilidades do fabricante ou a regras de segurança.

As características técnicas dos vários modelos do equipamento são apresentadas numa tabela, o mesmo acontecendo com as possíveis anomalias. Os títulos dos capítulos são do tipo focalizado à exceção de dois títulos abstratos, “Considerações Gerais” e “Notas Gerais”, e de um título integrativo “Arranque e Funcionamento”. Quanto às tabelas, uma possui um título direto, focalizado, “Características do Equipamento” e a outra possui um título indireto, no texto que a antecede:

(16) - «Se detectar anomalias ou funcionamento irregular, antes de chamar os serviços técnicos faça o diagnóstico seguinte.»

Quanto às remissões, existem no texto algumas de natureza intratextual e outras de natureza intertextual (sob a forma de referências a textos legislativos de carácter nacional e internacional), estas últimas sempre feitas de modo abstrato, sem menção de nenhum código de identificação, provavelmente para evitar a responsabilização da empresa em caso de desrespeito de alguma disposição de carácter normativo.

## **6. Especificidades Sintáticas**

Neste manual sobressai o número de orações subordinadas finais, utilizadas para explicar qual o objetivo das instruções dadas:

(17) - «Verifique se o aparelho fica perfeitamente nivelado para que a água proveniente de descongelações e condensações escorra rapidamente para o sistema de escoamento.»

### **(C) Comunidade Texto-Imagem**

Tirando os dois desenhos da máquina que constam das páginas iniciais e que têm uma função ilustrativa, este texto possui poucas imagens. No subcapítulo relativo ao arranque e funcionamento do equipamento, existe um esquema do painel de controlo. Este esquema surge intercalado no texto, mais precisamente no meio de uma frase e tem a legenda “ Figura 1 – *Painel de Controlo*”; umas linhas mais abaixo, surge o subcapítulo intitulado “Painel de Controlo”, onde, logo na primeira frase, se faz referência à figura 1 e, depois, se dedica mais de meia página a descrever os cinco componentes deste painel de controlo. Esta é assim uma imagem complementar do texto, na medida em que acrescenta informação ao que nele é dito. Além desta imagem, existe ainda um desenho com carácter ilustrativo relativo às instruções de limpeza. Nesta imagem vê-se uma mão com uma escova a limpar o condensador no sentido longitudinal das alhetas, como se recomenda no texto. A indicação do movimento é feita por meio de setas. Vale a pena ainda referir que o texto contém também algumas imagens de dimensão reduzida com função meramente decorativa.

### **(D) Compreensibilidade**

No que diz respeito à compreensibilidade do texto, registamos a divisão coerente do texto em capítulos, respeitando o princípio da cronologia das ações a levar a cabo e conciliado com este princípio, o princípio da divisão do geral para o particular, na medida em que dentro os capítulos dedicado à instalação e à utilização há um primeiro capítulo dedicado a recomendações de carácter geral e só depois se passa às instruções de carácter mais específico. A alternância entre atos ilocutórios assertivos e diretivos é outro fator importante que contribui para a coerência deste texto:

(18) - «Evite deixar o cabo de alimentação com nós, enrolado em bobine ou sujeito a tração. Esse cuidado evita aquecimentos do cabo que podem originar acidentes.»

(19) - «Feito isto, retire as películas protectoras. Nesta fase podem ocorrer descargas electrostáticas. No entanto, nada deve temer pois são inofensivas.»

Neste texto, e no que concerne à coesão, verifica-se a utilização de mecanismos que reforçam a coesão temporal. Esses mecanismos são, por um lado, o uso correlativo dos tempos verbais (20), e, por outro, o uso de expressões de valor temporal (advérbios, locuções adverbiais de tempo, etc.) - (21):

(20) - «Ao receber o aparelho, verifique o estado geral da embalagem no sentido de detectar eventuais danos que possam ter ocorrido durante o transporte.»

(21) - «Antes ainda da colocação em funcionamento [...] Depois de colocar o aparelho no local definitivo [...] Feito isto, retire as películas protectoras.»

Outro mecanismo a que se recorre no texto para reforçar a coesão, neste caso também coesão gramatical, é o paralelismo estrutural, garantido pela utilização de estruturas frásicas iguais em segmentos textuais próximos:

(22) - «Se prevê uma paragem do móvel durante um espaço de tempo relativamente longo, aconselha-se que tome determinadas precauções, nomeadamente:

1. Desligue o aparelho da alimentação.
2. Retire todos os produtos alimentares.
3. Efectue todas as operações de manutenção e limpeza.»

Situação semelhante é a que se verifica na apresentação das possíveis anomalias no funcionamento da máquina. As frases que ilustram os quatro problemas da primeira coluna têm estruturas idênticas:

(23) - « - Piloto verde não acende. – Temperatura não baixa, mas compressor funciona. – Temperatura não baixa e compressor não funciona. – Aparelho não faz descongelações.»

### **5.13 Análise do Texto 14**

**Identificação do Manual:** - «Instruções de Uso – ARDENNES»

O texto está disponível em papel, num total de quarenta e cinco páginas de tamanho A4. Essas quarenta e cinco páginas, porém, incluem também outras versões linguísticas; a versão portuguesa ocupa apenas as páginas de três a treze, seguindo-se as versões inglesa, francesa e alemã. O texto não está datado.

## **(A) Fatores extratextuais:**

### **1. Função do Texto**

Este manual, além da função dominante didático-instrutiva, possui ainda segmentos textuais com função descritiva:

(i) - «O aparelho é fornecido com uma ficha conforme as normas de ensaio e com um cabo de alimentação regular de comprimento suficiente para permitir a ligação à tomada de corrente.»

(ii) - «O interruptor branco, tal como refere a simbologia nele impressa, reporta-se à iluminação. Está posicionado o mais à esquerda possível no painel de comando.»

### **2. Relação entre emissor e recetor:**

O autor do texto não é revelado e o emissor é a empresa fabricante do equipamento. Quanto ao recetor, o texto contém indicações que são consideradas “Recomendações ao Instalador” e outras que são “Recomendações ao Utilizador”, deduzindo-se que os destinatários sejam o utilizador e, ao mesmo tempo, o instalador.

O texto será, provavelmente, objeto de leituras seletivas por parte de qualquer dos destinatários.

## **(B) Fatores intratextuais (I)**

### **1. Macroestrutura:**

O manual está identificado como “Instruções de Uso”, na folha de rosto, onde surgem ainda as designações da marca e do modelo do equipamento em causa, “Ardennes”. O texto possui um índice composto por três capítulos:

1. Dados Técnicos
2. Recomendações ao Instalador
3. Recomendações ao Utilizador

Os três capítulos estão ainda divididos em vários subcapítulos.

## **(B) Fatores intratextuais (II)**

### **2. Atos de fala:**

Neste texto, a variedade de atos ilocutórios é reduzida, havendo um que, apesar de se materializar numa frase cujo sujeito está na terceira pessoa, consideramos compromissivo, uma vez que sabemos que essa terceira pessoa corresponde, de facto, ao emissor do texto:

(1) - «O fabricante declina toda a responsabilidade quer pelo funcionamento defeituoso, quer pelos danos ou prejuízos causados, resultantes da não observação das recomendações deste manual.»

Além destes, registam-se apenas atos de tipo assertivo:

(2) - «A maior parte dos nossos modelos encontra-se munida com um sistema automático de evaporação das águas de condensação.»

(3) - «Embora a construção e funcionamento de cada aparelho seja controlada na fábrica, isto não invalida a possibilidade de ocorrência de danos causados pelo transporte.»

e também de tipo diretivo direto:

(4) - «Ao receber o equipamento, verificar cuidadosamente se a embalagem está intacta e se não sofreu qualquer dano durante o transporte.»

(5) - «Depois de colocado no lugar, remover a embalagem ou palette com cuidado para não danificar o móvel, as superfícies do equipamento ou os pés.»

e indireto:

(6) - «As pequenas diferenças de nível podem ser compensadas através da regulação dos pés.»

Quanto à concretização dos atos diretivos, importa registar que a solução mais vezes utilizada é o recurso ao infinitivo (quarenta e quatro ocorrências):

(7) - «Na placa de bornes, desapertar o dispositivo de fixação, tirar os condutores desapertando os parafusos e substituir o cabo por outro ...»

São ainda frequentes as instruções com recurso a construções passivas (passiva sintática e passiva de 'se') associadas ao verbo modal "dever" (catorze ocorrências):

(8) - «A instalação deve ser efectuada atendendo sempre às seguintes normas.»

(9) - «Para ligações directas à rede deve-se instalar sempre um dispositivo de interrupção (disjuntor) dimensionado de acordo com as normas internacionais.»

Há, ainda, ocasiões pontuais em que se recorre ao gerúndio coordenado a uma oração infinitiva:

(10) - «Desligar o aparelho da corrente retirando a ficha.»

(11) - «Se se pretender um funcionamento diferente, regular a temperatura por intermédio do botão do termóstato rodando-o no sentido dos ponteiros do relógio ...»

### **3. Grau de envolvimento das pessoas no texto / Presença do emissor e do recetor**

Neste manual, o emissor é referido na terceira pessoa do singular, ora como "o fabricante", ora como "o construtor", havendo no texto, também, momentos em que surgem verbos conjugados na primeira pessoa do plural, bem como determinantes possessivos na primeira pessoa do plural:

(12) - «Todos os modelos possuem junto ao grupo compressor uma placa onde constam os dados que consideramos principais. De entre eles salientamos o MODELO e o N° SÉRIE, fundamentais para qualquer consulta ao fabricante»

(13) - «Os nossos móveis refrigerados foram concebidos para a conservação de alimentos crus, durante curtos períodos de tempo, e para produtos alimentares em geral.»

Uma das vezes, essa primeira pessoa do plural engloba, claramente, também, o recetor:

(14) - «Por fim e no mesmo sentido encontramos outro interruptor / sinalizador que serve para serem efectuadas descongelações manuais.»

Quanto ao recetor, um único momento surge no texto em que se interrompe a utilização de orações infinitivas e se recorre à terceira pessoa do singular, correspondente ao tratamento por “você”:

(15) - «Se notar anomalias ou funcionamentos irregulares, antes de chamar os serviços técnicos: Verificar se as tomadas e a ficha estão em boas condições de uso.»

Este é o único caso no texto em que há falta de consistência nas escolhas feitas, dado que, mantendo-se o tratamento por você, teria que dizer-se “verifique se as tomadas”.

Como tivemos já oportunidade de constatar, a propósito da análise da macroestrutura, há no texto referências ao instalador e ao utilizador e afirma-se ainda que a instalação e a manutenção devem ser feitas por pessoal qualificado/especializado.

#### **4. Elementos Metalinguísticos**

No domínio dos aspetos metalinguísticos, destaca-se no texto apenas uma ocorrência digna de registo, em que se fornece ao leitor uma explicação de uma expressão utilizada:

(16) - «Os nossos equipamentos são afinados na fábrica numa câmara de ensaios da Classe de Ambiente 3, isto é, à temperatura de 25º com uma humidade de 60%.»

#### **5. Elementos Metacomunicativos**

No que toca a este tipo de elementos, e como já tivemos oportunidade de referir a propósito da macroestrutura (cfr. Secção B I), o texto está dividido em capítulos e subcapítulos. Na folha de rosto surge o logótipo do fabricante, o título do manual nas

quatro línguas que ele contém, a marca “CE” e, ainda, a designação do modelo para facilitar a identificação do produto a que o manual diz respeito. Na página seguinte, surge um desenho do aparelho. Ao longo do texto, os títulos dos capítulos e subcapítulos são apresentados a negrito e em itálico. A escrita em maiúsculas é usada também para destacar informação no texto corrido:

(17) – «A tomada de corrente deve ser de fácil acesso e dimensionada para o consumo máximo (ver Tabela de Dados Técnicos). Esta deve possuir FIO DE TERRA.»

O texto possui uma tabela no capítulo “Dados Técnicos”, com o título direto “Tabela de Dados Técnicos” e uma outra, que é apresentada como esquema, que possui um título indireto, através da seguinte referência no texto que a antecede:

(18) - «As descongelações são feitas de acordo com o esquema seguinte: ...»

Os títulos dos capítulos são predominantemente do tipo focalizado à exceção de um título abstrato, “Notas Gerais”, e de dois títulos integrativos, “ Temperaturas e Classes Climáticas” e “Arranque e Funcionamento”.

Quanto às remissões, existem no texto remissões intratextuais e remissões intertextuais, sob a forma de referências a textos legislativos de caráter nacional e internacional.

(19) - «A instalação deve ser efetuada atendendo sempre às seguintes normas: - Regulamentos referentes à construção dos edifícios e normas contra incêndios; - Regras em vigor quanto à prevenção de acidentes; - Normas europeias em vigor.»

Mais uma vez, as referências à legislação assumem caráter muito genérico.

## **6. Especificidades Sintáticas**

Neste manual sobressai o número de orações infinitivas, que contribui para dar ao texto um cunho acentuadamente impessoal. Essa tendência é reforçada ainda pela presença de um grande número de construções passivas:

(20) - «A descongelação do gelo do evaporador faz-se automaticamente. A água de descongelação é recolhida num recipiente de plástico, o qual deve ser diariamente esvaziado.»

(21) - «Para assegurar um bom funcionamento do aparelho este deve ser sempre nivelado. As pequenas diferenças de nível podem ser compensadas através da regulação dos pés.»

### **(C) Comunidade Texto-Imagem**

Não considerando o desenho da máquina que consta da página inicial e que tem mera função decorativa, este texto não possui nenhuma outra imagem, a não ser dois esquemas: um deles representa a placa de identificação que é apresentada com uma legenda. No esquema, as quadrículas destinadas aos valores relativos à corrente, à tensão, etc. estão identificadas por meio de números. Na legenda, faz-se a correspondência desses números com a respetiva unidade de medida (Amp; V/Hz; W). Além disso e relativamente à quadrícula identificada com o número 10, ela permite ao leitor saber que esse número corresponde à “Quantidade de Refrigerante” que a máquina deve possuir. A imagem torna-se, assim, complementar do texto, visto que a interação entre o esquema e o texto da legenda, permite ao leitor obter uma informação mais completa do que a obtida apenas através do texto. No subcapítulo relativo ao arranque e funcionamento do equipamento, existe um outro esquema representando o painel de controlo. Este esquema surge intercalado no texto, imediatamente depois do texto correspondente ao subcapítulo intitulado “Painel de Controlo”, em que se descrevem as funcionalidades dos botões representados no esquema. Esta é, assim, uma imagem igualmente complementar ao texto, na medida em que acrescenta informação (a localização e o aspeto dos botões) ao que nele é dito; sem essa informação seria mais difícil ao leitor identificar os botões em causa.

### **(D) Compreensibilidade**

No que se refere à compreensibilidade, registamos uma divisão eficaz do texto em capítulos, respeitando o princípio da cronologia das ações a levar a cabo e conciliando com este princípio, o da divisão do geral para o particular, dado que, de entre os capítulos dedicados à instalação e à utilização, há um primeiro dedicado a recomendações de carácter geral e só depois se passa às instruções de carácter mais específico. Esse princípio não é, contudo, respeitado no primeiro capítulo em que

estranhamente as “Notas Gerais” surgem como quarto subcapítulo e não, como seria de esperar, como primeiro.

A proximidade entre informação de caráter geral, no fim do primeiro capítulo, e a informação de caráter geral, no início do segundo capítulo, gera uma repetição de informação que consideramos comprometedora da coerência: no primeiro parágrafo do ponto “1.4 Notas Gerais” (do capítulo “1. Dados Técnicos”), é dada ao leitor a seguinte indicação:

(22) - «Ao receber o equipamento, verificar cuidadosamente se a embalagem está intacta e se não sofreu qualquer dano durante o transporte.»

Pouco mais à frente, no primeiro parágrafo do ponto “2.1 Notas Gerais” (do capítulo “2. Recomendações ao Instalador”), surge de novo o mesmo tipo de indicação:

(23) - «Quando da recepção aconselhamos a verificação do estado geral do aparelho. Embora a construção e funcionamento de cada aparelho seja controlada na fábrica, isto não invalida a possibilidade de ocorrência de danos causados pelo transporte.»

Apesar de ser admissível, o utilizador /proprietário da máquina não ler o capítulo dedicado à instalação e o instalador não ler o capítulo dedicado aos dados técnicos, julgamos que esta repetição era desnecessária.

A alternância entre atos ilocutórios assertivos e diretivos é outro fator importante que neste texto também contribui para garantir a coerência, na medida em que contribui para que o leitor compreenda a razão de ser das instruções:

(24) – Verificar o bom estado da ficha e a existência do condutor de terra na tomada onde vai ser ligado o móvel. A existência efectiva da tomada com terra é muito importante para evitar acidentes.»

Adicionalmente e no que diz respeito à coesão, verifica-se aqui também a utilização de mecanismos que reforçam a coesão temporal, como é o caso do uso correlativo dos tempos verbais:

(25) - «Ligar a ficha somente uma hora depois do móvel ter sido instalado no local onde irá trabalhar.»

(26) - «Não desligar o móvel nos períodos nocturnos para poupar energia. De manhã, uma vez ligado, irá trabalhar continuamente até ter atingido o regime de temperatura desejado. Desta forma a economia será insignificante.»

Outro destes mecanismos a que se recorre também neste texto é o paralelismo estrutural, garantido pela utilização de estruturas frásicas iguais em segmentos textuais próximos, como atesta o exemplo em que se repetem várias orações infinitivas, para reforçar com meios sintáticos a ideia de uma sequência de passos subsequentes interligados:

(27) - «Quando se prevêem longos períodos de inatividade, aconselha-se o seguinte:

1. Desligar o aparelho da tomada de corrente.
2. Retirar completamente os produtos alimentares.
3. Efectuar as operações de manutenção.
4. Deixar as portas entreabertas para evitar a formação de odores»

#### **5.14 Análise dos Textos 15 e 16**

**Identificação dos Manuais:** - «Manual de Instalação – Caldeira Mural a Gás - LIFESTAR» e «Manual de Utilização – Caldeira Mural a Gás - LIFESTAR»

Além de existirem em suporte papel, estes textos estão disponíveis para serem descarregados, em formato PDF, na página *web* da empresa; o manual de instalação é composto por quarenta páginas e o de utilização por doze.<sup>149</sup>

#### **(A) Fatores extratextuais:**

---

<sup>149</sup> Optámos mais uma vez por fazer uma análise conjunta dos dois textos, uma vez que são provenientes da mesma empresa e dizem respeito ao mesmo produto. O facto de um ser dirigido a um público leigo e o outro a profissionais constitui um desafio novo, o de uma comparação, que pode ser feita passo a passo. Para facilitar a identificação dos exemplos transcritos, acrescentámos ao seu número a indicação IN (para os extraídos do manual de instalação) ou UT (para os provenientes do manual de utilização).

## 1. Função do Texto

Os textos têm uma função dominante didático-instrutiva, mas contêm também segmentos com outras funções:

função descritiva:

(i-IN) - «O aparelho dispõe de um vaso de expansão com 10 l de capacidade e uma pressão de enchimento de 0,75 bar para compensar o incremento da pressão que resulta do aumento da temperatura durante o funcionamento.»

(i-UT) - «A caldeira está construída de forma que o consumo de gás e os efeitos da sua utilização no meio ambiente sejam os mais baixos possíveis e o conforto o mais elevado possível.»

função argumentativa:

(ii-UT) - «Um esquema de manutenção periódica não deve ser visto como uma despesa suplementar, mas sim como um modo de garantir a fiabilidade das condições de funcionamento, a redução de gastos de energia e o incremento da vida útil do aparelho.»

função persuasiva:

(iii-IN) - «A protecção ambiental é um dos princípios do grupo Bosch. Desenvolvemos e produzimos produtos que são seguros, amigos do ambiente e económicos.»»

função prescritiva:

(iv-IN) - «A caldeira deve obrigatoriamente estar ligada de forma estanque a uma conduta de gases de combustão com as dimensões adequadas.»

Mais uma vez, estes exemplos permitem verificar que os segmentos de função persuasiva dizem respeito à promoção e publicidade da empresa.

## 2. Relação entre emissor e recetor:

O autor dos textos não está identificado. O emissor é apresentado na terceira pessoa, quer num manual quer no outro, como sendo a empresa “Vulcano Termo-Domésticos, S.A.”:

(1-UT) - «A Vulcano disponibiliza um número azul (chamada local), destinado exclusivamente ao tratamento de assuntos de assistência pós venda.»

(2-IN) - « É também possível ligar um acumulador convencional. Para tal deve-se solicitar aos serviços técnicos da **Vulcano** o respectivo kit adaptador, composto por uma sonda NTC com cabo e ficha apropriada para a ligação à placa electrónica da caldeira.»

O recetor do manual de utilização é, naturalmente, o cliente e proprietário da caldeira, portanto não especializado; o do manual de instalação terá de ser um técnico qualificado, a que se faz várias vezes referência ao longo do texto:

(3-IN) - « A montagem, manutenção e reparação só devem ser efetuadas por técnicos qualificados.»

Relativamente ao tipo de receção dos textos, é provável que eles sejam ambos lidos, integralmente, pelo menos uma vez, e sejam, depois, objeto de leituras parciais, sobretudo o manual de utilização.

## **(B) Fatores intratextuais (I)**

### **1. Macroestrutura:**

Os manuais estão identificados como tal pelos respetivos títulos. O de instalação possui um índice subdividido em onze capítulos e quarenta e dois subcapítulos, todos numerados. Antes dos capítulos, são apresentados dois pontos: as indicações de segurança e a explicação da simbologia.

Quanto aos onze capítulos eles são os seguintes:

1. Indicações sobre o aparelho
2. Regulamento
3. Instalação
4. Ligação eléctrica
5. Arranque
6. Regulação do gás
7. Protecção do ambiente
8. Manutenção
9. Avarias
10. Garantia dos Produtos da Marca Vulcano

## 11. Certificado de Homologação

O manual de utilização, de dimensão muito mais reduzida, possui um índice subdividido em apenas seis capítulos, precedidos igualmente das indicações de segurança e da explicação da simbologia. Os seis capítulos são os que se seguem:

1. Comandos
2. Arranque
3. Indicações importantes
4. Características do aparelho
5. Serviço pós venda
6. Manuseamento (resumo)

Estes seis capítulos estão, por sua vez, divididos num total de catorze subcapítulos, dos quais dez pertencem ao capítulo dedicado ao “Arranque”, que é o mesmo nos dois manuais.

### **(B) Fatores intratextuais (II)**

#### **2. Atos de fala:**

Nos textos em apreço, há alguma alternância de atos ilocutórios; no manual de instalação há capítulos onde a quantidade de atos de tipo assertivo é mais elevada, uma vez que são capítulos de teor mais explicativo, de carácter mais descritivo. É o caso do primeiro capítulo, que trata de dar informações sobre o aparelho e seus acessórios, e onde se inclui também uma descrição do funcionamento da caldeira. Já os capítulos seguintes, relativos à instalação, regulação e manutenção do aparelho, possuem um número maior de atos de tipo diretivo. O capítulo dedicado à garantia é aquele em que a variedade é maior, uma vez que nele coexistem atos de tipo assertivo:

(4-IN) - «Uma intervenção em garantia não renova o período de garantia do produto.»

de tipo compromissivo:

(5-IN) - «O produtor responde perante o comprador do produto, pela falta de conformidade do mesmo com o respectivo contrato de compra e venda, durante um prazo de dois anos (período de garantia) a contar da data da entrega do bem.»

e de tipo diretivo:

(6-IN) - «Para exercer os seus direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade do produto num prazo de dois meses a contar da data em que a tenha detectado.»

Do manual de utilização não constam atos de tipo compromissivo, mas sim uma alternância de atos assertivos e diretivos, conforme o tipo de informação veiculada; na explicação da simbologia e no capítulo relativo à poupança de energia, predominam os atos assertivos, como os que transcrevemos:

(7-UT) - «As formas de aviso empregues servem para qualificar a gravidade do risco, no caso de não serem seguidas as precauções para redução de danos.»

(8-UT) - «A alimentação de gás ao queimador regula-se segundo a necessidade de calor na habitação. A caldeira tem um consumo mais baixo quando a necessidade de calor é menor.»

Nos capítulos dedicados ao arranque ou à regulação do aquecimento, predominam, naturalmente, os atos diretivos:

(9-UT) - «Pressionar a válvula e girar para a esquerda até ao topo.»

(10-UT) - «Rodar o termóstato ambiente (TR...) para a temperatura ambiente desejada.»

Relativamente ao modo como se concretizam os atos diretivos, verifica-se que o recurso mais vezes utilizado é o infinitivo, que conta com trezentas e dez ocorrências no manual de instalação e trinta e cinco no manual de utilização. Segue-se o recurso ao verbo modal “dever”, associado à voz passiva, que é usado cinquenta e três vezes nos dois manuais. No manual de instalação, os atos ilocutórios diretivos realizados por

intermédio deste verbo modal têm muitas vezes uma força ilocutória mais forte, devido à utilização também de advérbios restritores:

(11-IN) - «As operações em seguida descritas só deverão ser efectuadas por um técnico qualificado.»

(12-IN) - «O seu aparelho só deve ser assistido por um Posto de Assistência Técnica Vulcano.»

(13-IN) - «Somente deverão ser utilizadas peças sobressalentes originais.»

Nos atos diretivos indiretos, o verbo modal “poder” surge por vezes também associado a estes advérbios, o que confere à instrução transmitida um carácter mais impositivo:

(14-IN) - «A montagem do aparelho bem como modificações na instalação só podem ser feitas por um instalador autorizado.»

(15-IN) - «O aparelho só pode ser utilizado nos países indicados na chapa de características.»

Quer num manual quer no outro, existem também outras ocasiões, em que este mesmo verbo modal é usado para reforçar a liberdade que é dada ao recetor de seguir ou não a instrução:

(16-IN) - «A caldeira pode ser ajustada de modo a abastecer água quente sanitária de uma forma mais rápida.»

(17-IN) - «Poderá obter informações mais detalhadas sobre os nossos contratos de manutenção, por intermédio da nossa linha azul.»

(18-UT) - «A temperatura de aquecimento pode ser regulada para um valor entre 45 °C e 88 °C.»

(19-UT) - «Em cada local pode ajustar-se a temperatura de forma individual através das válvulas termostáticas dos radiadores (excepto no local referência, onde o ajuste é feito no regulador de temperatura ambiente).»

E há um momento, que se repete em ambos os manuais (uma vez que surge nas indicações de segurança) em que se recorre ao presente do indicativo, mais concretamente à terceira pessoa do singular, para transmitir uma instrução:

(20 –IN+UT) - «O utilizador deve fazer a manutenção e a verificação periódicas do aparelho.»

Além destes exemplos, há, também, situações em ambos os textos em que se utiliza o conjuntivo supletivo do imperativo próprio do tratamento por “você”:

(21-IN) - «Contacte as entidades locais sobre sistemas de recolha adequados existentes.»

(22-UT) - «Em caso de dúvidas, dirija-se a um Posto de Assistência Técnica Autorizado...»

No manual de instruções, recorre-se, por vezes, também a expressões de sujeito indeterminado como, por exemplo, “é aconselhável”, “é necessário” ou “é preciso” e a verbos performativos, como ‘recomendar’. São ainda frequentes expressões com gerúndio coordenado à oração infinitiva:

(23-IN) - «Assegurar o bom acesso nos trabalhos de manutenção, respeitando as distâncias mínimas indicadas na Fig. 6.»

(24-IN) - «Fixar à parede a barra de fixação utilizando as buchas e os parafusos que se anexam, mas não apertando ainda os parafusos.»

### **3. Grau de envolvimento das pessoas no texto / Presença do emissor e do recetor**

As referências dirigidas ao emissor, tanto são feitas na terceira pessoa do singular:

(23-IN) - «A Vulcano disponibiliza um número azul (chamada local), destinado exclusivamente ao tratamento de assuntos de assistência pós venda»,

como na primeira pessoa do plural:

(24-UT) - «Apenas desta forma podemos garantir aos nossos clientes as boas condições de funcionamento do equipamento.»

No manual de instalação e no que toca ao recetor, predomina, como vimos, pelo elevado número de verbos no infinitivo, um estilo impessoal havendo apenas uma ocasião em que se faz referência ao recetor, destinatário do texto:

(25-IN) - «O modo diagnóstico permite ao instalador visualizar os valores seleccionados para a caldeira em 21 parâmetros.»

No manual de utilização, também ele de cunho impessoal, o recetor é mencionado recorrendo a duas formas diferentes:

(26-UT) - « O utilizador deve fazer a manutenção e a verificação periódicas do aparelho. / O utilizador é responsável pela segurança e compatibilidade com o meio ambiente da instalação. [...] Recomendação ao cliente: fazer um contrato de manutenção com um técnico autorizado e mandar inspeccionar o aparelho anualmente.»

#### **4. Elementos Metalinguísticos**

No domínio dos aspetos metalinguísticos, e como seria de esperar, o manual de instalação, destinado a profissionais, não revela elementos dignos de registo. Surpreendentemente, o manual de utilização, apesar de se destinar a um público não especializado, e de se poder, por isso, dele esperar uma componente didática mais acentuada, contém, apenas, um momento relevante do ponto de vista metalinguístico (uma definição de tipo onomasiológico), no capítulo relativo à poupança de energia:

(27-UT) - «A alimentação de gás ao queimador regula-se segundo a necessidade de calor na habitação. A caldeira tem um consumo mais baixo quando a necessidade de calor é menor. Tecnicamente este processo é conhecido como modulação. A modulação faz com que as oscilações de temperatura sejam pequenas e a distribuição de calor mais homogénea.»

#### **5. Elementos Metacomunicativos**

Relativamente a este tipo de elementos, começamos por assinalar as diferenças existentes entre as folhas de rosto dos manuais; enquanto que o manual de instalação possui, além do título, a indicação do equipamento e dos respetivos modelos, o nome e logótipo do fabricante e ainda um ícone - uma mão a segurar uma chave de fendas - apontando deste modo para o carácter mais técnico e prático deste texto. O manual do utilizador possui exatamente as mesmas indicações, mas tem como ícone um livro aberto. É bem claro o objetivo expresso pela diferença dos ícones. A diferença entre o prático e o teórico.

Quanto ao registo dos capítulos, no índice, verifica-se que eles estão a negrito em ambos os manuais, mas os subcapítulos não; já no texto corrido essa distinção não se faz; usa-se o negrito para destacar os dois tipos. O capítulo dedicado à garantia destaca-se dos demais, porque está escrito em maiúsculas.

De destacar, neste contexto é, sem dúvida, o facto de ambos os manuais conterem um capítulo exclusivamente dedicado à explicação da simbologia utilizada. Curiosamente, há uma nota introdutória que é comum aos dois textos:

(28-IN+UT) - «As **instruções de segurança** que figuram no texto aparecem sobre fundo cinzento e estão identificadas na margem por um triângulo com um ponto de exclamação no seu interior»,

mas, depois, as classificações dos perigos são diferentes. O manual de instalação apresenta três tipos de aviso: “Advertência”, que é usada no caso de poder haver danos materiais ligeiros, “Precaução”, que se usa no caso de poder haver danos pessoais ligeiros ou danos materiais mais graves e “Perigo”, que é usado no caso de poder haver danos pessoais muito graves, que «em certos casos podem provocar perigo de morte». O manual de utilização reporta apenas dois tipos de aviso: “Cuidado” para os danos materiais ligeiros e “Advertência” para os danos pessoais ligeiros ou materiais mais graves. Esta distinção deve-se a que, à partida, os perigos inerentes à instalação do equipamento são mais sérios do que os que decorrem da sua utilização.<sup>150</sup>

Além dos sinais de alerta, que são, como vimos, de tipo simultaneamente verbal e não-verbal e se encontram em caixas de texto sobre fundo cinzento, existem ainda as

---

<sup>150</sup> Julgamos interessante registar que, apesar desta distinção, não existe depois no texto nenhum caso em que se utilize o aviso do tipo “Cuidado”.

“Indicações”, separadas por duas linhas horizontais situadas uma acima e outra abaixo do demais texto e que compreendem informações importantes, mas não relacionadas com qualquer tipo de perigo para as pessoas ou para o aparelho.<sup>151</sup>

Os títulos dos capítulos são praticamente todos focalizados havendo, contudo, no manual de instalação um caso de um que, no contexto em que surge, tem o seu quê de abstrato e acaba, depois, por se revelar inadequado. Trata-se do título “Regulamento”, que identifica um capítulo cujo conteúdo é o seguinte:

(29-IN) - «Para a correcta instalação e bom funcionamento da caldeira, devem ser cumpridas as Normas Portuguesas NP 998, 1037, 1038, 1638, o código de boa prática do I.T.G. e do CATIM, assim como qualquer outra regulamentação que directa ou indirectamente seja aplicável à instalação de aparelhos a gás.»

Este título deveria, em nosso entender ser substituído por outro de carácter mais geral, como por exemplo, ‘regulamentação’ ou ‘legislação’, uma vez que regulamento é um ato jurídico muito específico<sup>152</sup>.

Em ambos os manuais, existem remissões intratextuais para tabelas ou figuras, no manual de utilização existe uma remissão intertextual para o manual de instalação e no manual de instalação existem remissões para documentos de carácter normativo: exemplo (29-IN).

Algumas tabelas são antecedidas por títulos diretos, como é o caso da tabela que contém os dados técnicos, enquanto que outras não possuem título direto nem são indirectamente mencionadas no texto e outras, ainda, são seguidas da respetiva numeração, acompanhada de uma legenda, como por exemplo, “*Tab. 9 Pressão do queimador*”. Não parece assim que se tenha seguido um critério uniforme para a sua identificação. Estas legendas de figuras e tabelas estão todas em itálico.

---

<sup>151</sup> No manual de instalação, o capítulo “Indicações de Segurança” é apresentado dentro de uma caixa de texto, sobre fundo cinzento e sobre um sinal de perigo (triângulo com ponto de exclamação); no manual de utilização, estranhamente, isso não acontece e talvez fosse aqui ainda mais necessário.

<sup>152</sup> A propósito de títulos menos bem escolhidos, refira-se ainda o título do ponto 1.3., “Material que se anexa”, ao qual se segue a seguinte enumeração: «Caldeira mural a gás / Placa de fixação à parede / Escantilhão de montagem / Elementos de fixação (parafusos e acessórios)». Quanto mais não fosse pela dimensão, seria mais lógico apresentar o manual como anexo da caldeira e não o inverso.

Finalmente, importa destacar a utilização de pequenos ícones no próprio texto, que representam as teclas e os botões do painel de comando e que o complementam, permitindo ao leitor uma mais fácil identificação do botão/tecla em causa. O mesmo acontece, no manual de instalação, na tabela relativa às avarias, em que na primeira coluna da tabela surge uma transcrição da informação que é apresentada no visor.

## **6. Especificidades Sintáticas**

Estes textos caracterizam-se, como verificámos, por um elevado número de orações infinitivas e possuem, também, um número considerável de ocorrências da voz passiva, não apenas para transmitir instruções, mas em enunciados de tipo descritivo.

Sobretudo no manual de instalação, há segmentos de texto em que predomina a hipotaxe e o tipo de subordinada mais frequente é a subordinada final, através da qual se indica o objetivo da tarefa a executar:

(30-IN) - «Para evitar a corrosão, o ar de combustão e o ar ambiente devem estar isentos de matérias agressivas.»

(31-IN) - «Não utilizar radiadores nem tubagens zincadas para evitar a formação de gases.»

### **(C) Comunidade Texto-Imagem**

Ambos os manuais possuem uma grande quantidade de imagens de tipos muito variados; o de instalação contém, nas primeiras páginas, diversas imagens, que apresentam as principais características do aparelho. Uma primeira, com o título “Dimensões”, é uma imagem com divisão formal, segundo a classificação proposta por Horn-Helf (2007:200), uma vez que apresenta, lado a lado, três representações da caldeira com as dimensões de cada uma das suas partes (painel de comando, placa de identificação, etc.). A esta, seguem-se imagens com planos de construção de dois modelos distintos da caldeira (ZS e ZW), em que se recorre a números para identificar as várias partes do desenho; os planos são seguidos de uma legenda, na qual a cada número corresponde a designação da parte representada na figura. Importa aqui registar que esses números não são seguidos (2, 3, 5, 6, 7a, 7b, 19, etc.). Depois, surge outra imagem que representa um esquema elétrico, também com partes numeradas com a respetiva legenda.

Além destes desenhos, vários outros existem ao longo do texto, de caráter técnico em que se apresentam distâncias de montagem ou em que, por meio de vistas de pormenor, ampliadas, se ilustram as instruções dadas no texto. Há inclusive desenhos cujas legendas constituem elas próprias instruções:

(32-IN) - «Fig. 10 *Retirar painel de comandos*»

A interação entre texto e imagem faz-se de duas formas: ou intercalando a imagem no ponto em que o texto dela trata, ou chamando, no texto, a atenção para a imagem que o ilustra. Vejamos o exemplo que se segue:

(33-IN) - «Abrir as válvulas de corte dos circuitos de ida e retorno ao aquecimento, e encher a instalação do aquecimento, para tal abrir a torneira do enchimento. [desenho da caldeira com uma seta a apontar para a torneira, com a legenda: *Fig. 12 Torneira de enchimento*]»

(34-IN) - «Para evacuar o ar do aparelho utilizando o purgador automática que incorpora, abrir a tampa do purgador automático (ver Fig.13) [desenho da caldeira com uma vista de pormenor onde se pode ver uma mão a rodar uma tampa, com a legenda: *Fig. 13 Purgador automático*]»

Este mesmo tipo de interação entre texto e imagem (por referência textual ou por referência temática) verifica-se também nas páginas seguintes, em que se apresentam as funcionalidades do painel de comandos por meio de texto e se recorre a desenhos desse painel com uma mão a realizar os movimentos necessários para executar as instruções dadas.

Há, porém, ocasiões em que devido à existência de maior quantidade de texto diretamente relacionado com uma imagem e de certa forma ‘dependente’ dela, as movimentações que o leitor tem de fazer para encontrar a informação de que precisa implicam mudança de página. Acontece também que, por vezes, há indicações no texto acompanhadas de referências numéricas entre parênteses, que deveriam remeter para alguma imagem mas isso não acontece. Por último, é conveniente registrar ainda que as imagens e tabelas, embora todas possuam um número, nem todas possuem uma legenda.

A maioria das imagens serve para complementar o texto mas há, também, algumas imagens de caráter ilustrativo, que duplicam a informação nele fornecida.

O manual de utilização, dada a sua reduzida dimensão, não possui, naturalmente, um número tão elevado de imagens e, nenhuma das que contém, exhibe qualquer tipo de indicação sobre o seu conteúdo, para além de um número. Este manual começa também por apresentar, sob o título “Comandos”, três desenhos da caldeira, dos quais um mostra a sua parte inferior e outro a sua parte posterior. Na legenda desta imagem aparecem números que não correspondem ao desenho. Curiosamente, esta é uma imagem que surge também no outro manual, mas, aí, a legenda está correta. Contudo, para quem consultar apenas o manual de utilização, não é possível encontrar a peça a que corresponde o número.

#### **(D) Compreensibilidade**

Estas inconsistências afetam negativamente a compreensibilidade dos textos individualmente e a coerência de uma decisão, que na sua essência é muito acertada, de separar a informação em dois manuais, em função do tipo de pessoa a que se destina. Mas a verdade é que, se a divisão para que os respetivos títulos apontam for para ser tomada à letra, então o cliente, proprietário da caldeira, irá consultar apenas o manual de utilização. Nesse caso, não se justifica a inclusão, neste manual, da informação que surge logo na primeira página depois do índice:

(35-UT) - «Esclarecimentos ao cliente – Informar o cliente sobre o funcionamento do aparelho e seu manuseamento. – Avisar o cliente de que não deve fazer nenhuma modificação nem reparação por conta própria.»

Estranho é, também, que não haja uma preocupação mais consistente com a terminologia utilizada, como mostra o exemplo que se segue, em que ela não se adequa ao tipo de recetor do texto:

(36-UT) - «Para evitar a corrosão, o ar de combustão e o ar ambiente devem estar isentos de matérias agressivas (p. ex. **hidrocarbonetos halogenados que contenham compostos de cloro e flúor**).»[sublinhado nosso]

Outro aspeto que nos parece questionável é a inclusão da garantia e respetivas condições no manual de instalação, que não é o manual que, pelo menos formalmente, é dirigido ao proprietário do equipamento.

Ao contrário do que acontece com os exemplos anteriores, o que se segue (e apesar da incorreção gramatical) está de acordo com a lógica subjacente à divisão da informação em dois manuais distintos, com dois destinatários diferentes:

(37-UT) - «O enchimento e a purga do aparelho devem-lhe ser explicados pelo técnico.»

O mesmo acontece com a publicidade mais ou menos explícita, que é claramente dirigida ao proprietário (e estaria deslocada no manual de instalação), nos dois últimos parágrafos do manual:

(38-UT) -«Um esquema de manutenção periódica não deve ser visto como uma despesa suplementar, mas sim como um modo de garantir a fiabilidade das condições de funcionamento, a redução de gastos suplementares de energia e o incremento da vida útil do aparelho. Poderá obter informações mais detalhadas sobre os nossos contratos de manutenção, por intermédio da nossa linha azul.»

Olhando agora para a sequenciação da informação num e noutra texto, consideramos que a ordem pela qual os capítulos são apresentados é adequada, na medida em que se respeita a cronologia dos passos e simultaneamente se respeita também o princípio de divisão das ideias, partindo do geral para o particular. Em ambos os manuais, e no capítulo relativo ao arranque do aparelho, há também um encadeamento lógico de atos ilocutórios assertivos e diretivos, servindo os assertivos para a apresentação dos resultados das ações que são recomendadas, por meio dos atos diretivos, solução extremamente valiosa nos textos como estes, que pressupõem momentos de interação entre pessoa e máquina:

(39-UT) - «Pressionar o interruptor principal. LED acende com cor laranja, mostrador LCD mostra a temperatura do circuito primário, encontrando-se o aparelho em modo de funcionamento.»

(40-UT) - «Rodar o termóstato para adaptar a temperatura de aquecimento da instalação (dentro de uma margem de 45°C a 88°C). O mostrador LCD mostra o símbolo [...] e a temperatura seleccionada a piscar.»

Relativamente à coesão, o paralelismo estrutural é, sem dúvida, um fator que contribui para a reforçar, e neste caso, o uso repetido de orações infinitivas para transmitir as instruções é, disso, um exemplo. Contudo, há por vezes falta de paralelismo nos títulos, havendo uns que se apresentam em estilo nominal e outros não, como mostram as seguintes sequências de títulos de capítulos e subcapítulos:

(41-IN) - «5. Arranque / 5.1. Antes de colocar em funcionamento / 5.2. Ligar e desligar o aparelho / 5.3. Ligação do aquecimento / 5.4. Regulação do aquecimento com termóstato ambiente [...]

(42-IN) - «6.3.1 Como regular a pressão do queimador / 6.3.2 / 6.3.2 Regulação volumétrica»

Ainda relativamente à coerência e coesão demonstradas no texto, julgamos importante chamar a atenção para o facto de as faltas de coerência serem mais notadas por qualquer tipo de leitor, independentemente da sua formação; isso não invalida, contudo, que as falhas de coesão textual sejam também prejudiciais para a compreensibilidade do texto.

## 5.15 Análise dos Textos 17 e 18

**Identificação dos Manuais:** - «μURR – Manual do Integrador de Sistemas – Instalação» e «μURR – Manual do Utilizador»

O manual do integrador de sistemas tem doze páginas e o manual do utilizador dezasseis. Os textos, disponíveis em papel e em tamanho A4 estão datados de junho de 2005. Optámos por analisar estes dois textos, também, em conjunto, dado que são oriundos da mesma empresa e ambos se destinam a profissionais e não a leigos. Em termos globais, os dois textos têm estruturas semelhantes o que, quanto a nós, justifica o tratamento em bloco. Sempre que for oportuno, procederemos a comentários mais específicos sobre um ou outro texto.

## **(A) Fatores extratextuais:**

### **1. Função do Texto**

Ambos os textos têm uma função principal didático-instrutiva (com uma componente didática forte, como teremos oportunidade de verificar) e alguns segmentos em que predominam outras funções:

função descritiva:

(i) - «Em operação, a unidade executa as funções de supervisão e controlo do processo. O modelo de dados da unidade é definido pela sua configuração interna e reflecte em tempo real a visão que a unidade tem do processo controlado.»

função prescritiva:

(ii) - «A caixa só pode ser aberta em fábrica.»

As restantes funções, sobretudo a persuasiva e a argumentativa, têm uma presença mais significativa em textos em que o recetor é simultaneamente cliente da empresa e proprietário do equipamento, e em que se justifica, por isso, um cunho publicitário mais marcante, o que não acontece neste caso.

### **2. Relação entre emissor e recetor:**

O autor dos textos é o mesmo e está explicitamente mencionado em ambos. O emissor é identificado apenas pelo logótipo apostro no canto superior esquerdo de todas as páginas dos textos; trata-se da empresa “EFACEC – Sistemas de Electrónica, S.A.” No manual do integrador de sistemas dá-se ainda uma informação adicional relativamente à origem do documento:

(1-IN) - «Este documento insere-se no âmbito do produto designado por  $\mu$ URR do **Departamento de Protecção e Controlo da Divisão de Desenvolvimento da Área de Automação de Sistemas de Energia**»<sup>153</sup>

---

<sup>153</sup> Para facilitar a identificação dos exemplos transcritos, acrescentámos, neste caso também, ao seu número a indicação IN (para os extraídos do manual do integrador de sistemas) ou UT (para os provenientes do manual do utilizador).

O recetor dos textos é em ambos os casos um profissional; no manual do utilizador há uma menção explícita aos destinatários do texto que, seguidamente, se transcreve:

(2-UT) - «Este manual destina-se ao pessoal especializado de alguma forma relacionado com a colocação em serviço, operação, diagnóstico e manutenção do equipamento  $\mu$ URR.»

A receção dos textos é muito provável que seja só parcial e de leitura seletiva, visto que ambos contêm, no início, uma série de dados sobre a sua produção: nome, número do documento, modelo, versão, revisor, etc. Ora esses elementos, por exemplo, não serão, certamente, objeto de leitura pelos profissionais que vão instalar o equipamento ou trabalhar com ele, porque essa informação é sobretudo relativa à identificação do texto.<sup>154</sup>

## **(B) Fatores intratextuais (I)**

### **1. Macroestrutura:**

Estes textos possuem uma macroestrutura distinta daquelas que temos vindo a encontrar nos outros já analisados. Ambos contêm, depois da folha de rosto e antes do índice, uma página onde constam dois pontos intitulados “Revisões” e “Documento”. No primeiro, e sob a forma de tabela, são apresentados o nome do autor do texto e a data da sua elaboração e, também, dados relativos à versão havendo, ainda, um espaço reservado a comentários. No segundo, e igualmente numa pequena tabela, estão reunidas informações respeitantes ao texto: nome, número de documento, modelo, revisor, total de páginas, etc. Além do índice, ambos os documentos apresentam uma “Lista de Figuras” e uma “Lista de Tabelas”. A esta informação segue-se nos dois casos um resumo do conteúdo do documento, de que transcrevemos um exemplo:

(3-IN) «Este documento descreve o tipo de caixa, a sua instalação, as ligações eléctricas ao exterior bem como o tipo de conectores utilizados.»

---

<sup>154</sup> Tendo em conta o teor da informação, ela será, certamente, apenas para uso interno da empresa, para que se possa mais facilmente identificar o percurso do texto.

Só depois se passa ao primeiro ponto “Introdução”, que abre o índice. O manual do utilizador encontra-se dividido nos seguintes capítulos:

1. Introdução
2. Instalação
3. Configuração
4. Comissionamento
5. Operação
6. Comunicações
7. Registador cronológico de acontecimentos
8. Diagnóstico
9. Manutenção

A estes capítulos seguem-se outros três pontos não numerados: “Referências”, com as citações bibliográficas”, “Glossário”, com explicações sobre alguns termos ou expressões e “Anexos”.

O manual do integrador de sistemas, por sua vez, tem a seguinte divisão indicada no seu índice:

1. Introdução
2. Apresentação
3. Dimensões
4. Montagem
5. Ligações

Seguem-se aqui, também, os pontos “Referências” e “Glossário”.

## **(B) Fatores intratextuais (II)**

### **2. Atos de fala:**

Quer num quer noutro manual, há uma grande quantidade de atos assertivos. Isso deve-se a que ambos contêm muitos segmentos de textos de carácter descritivo. No manual do integrador de sistemas, a introdução é um exemplo de um desses segmentos, uma vez que neste texto se faz a apresentação do equipamento:

(4-IN) - «A arquitectura modular de *software* e *hardware* permite que sobre a mesma base (caixa) sejam implementadas diferentes versões de comunicações, podendo também existir ou não um painel de comando local (PCL).»

No manual do utilizador, há capítulos, como o relativo à “Configuração”, onde também predominam os atos ilocutórios de tipo assertivo:

(5-UT) - «A configuração e parametrização dos IED’s suportados pela versão de *firmware* usada, centraliza na  $\mu$ URR toda a configuração e parametrização necessária para que os equipamentos envolvidos funcionem como esperado.»

Há naturalmente outros capítulos, como por exemplo o da “Manutenção”, onde é mais marcada a presença de atos de tipo diretivo:

(6-IN) - «Procedimento de montagem: - Escolha o local onde vai ser montada a  $\mu$ URR, tendo em atenção os cuidados referidos acima. – Instale a calha OMEGA em suporte rígido e permanente....»

Além destes atos diretivos diretos, o manual do utilizador apresenta muitos casos de atos diretivos indiretos, concretizados por atos assertivos. Tal acontece, por exemplo, sempre que se descreve a funcionalidade dos comandos. No capítulo dedicado à “Consola de Diagnóstico”, que permite «dar ordens de comando», apresentam-se as mensagens enviadas pela unidade, como resultado da ativação dos diferentes comandos. Consideramos que estes se podem classificar como atos diretivos indiretos, na medida em que, ao apresentar os resultados da utilização de um ou outro comando, o emissor/locutor está indiretamente a indicar ao recetor/ alocutário o que tem de fazer se desejar obter aquele resultado, como se pode ver melhor pelo seguinte exemplo:

(7-UT) - «set gateway <xxx.yyy.zzz.www> - Define endereço *gateway* da unidade»

No fundo, este enunciado é equivalente a um enunciado do tipo “Para definir o endereço *gateway* da unidade, seleccione o comando “set gateway <xxx.yyy.zzz.www””. Importa aqui referir, ainda, que o emissor pressupõe conhecimentos da terminologia

técnica em inglês, por parte do recetor (um especialista), uma vez que, na transcrição das mensagens, há informação em inglês que não está traduzida para português.

Há, também, sobretudo no manual do utilizador, vários atos de fala diretivos indiretos concretizados por atos assertivos, constituídos por frases em que se recorre ao verbo modal “poder”:

(8-UT) - «A versão do *firmware* instalado pode ser lida através do comando de consola “**rd status**”.»

Relativamente à concretização dos atos de fala diretivos, e para além do recurso ao verbo modal “poder” que se verifica no exemplo (8), o verbo modal “dever”, associado à voz passiva, é o recurso mais usado em ambos os manuais (dezasseis ocorrências no manual do utilizador e treze no do integrador de sistemas). Ao contrário do que acontece no manual do utilizador, onde não se faz sequer uso desse tipo de construção, há oito ocorrências do conjuntivo supletivo do imperativo, no manual do integrador:

(9-IN) - «- Ligue os conectores de comunicações. – Ligue os conectores de entradas e saídas. – Ligue o conector de alimentação.»

No manual do utilizador, há uma ocasião em que se recorre ao presente do indicativo, mais concretamente à terceira pessoa do singular:

(10-UT) - «Caso seja necessária uma atualização, o utilizador deve munir-se do seguinte: ...»

De assinalar é também o recurso a expressões de sujeito indeterminado, de carácter mais ou menos impositivo, conforme a escolha lexical:

(11-UT) - «É aconselhável que durante esta fase as saídas estejam fisicamente desligadas da instalação.»

(12-IN) – É necessário também verificar que a opção em termos de tensão e corrente de trabalho se encontram de acordo com os valores especificados.»

(13-UT) - «Durante o envio do novo *firmware* é essencial que a alimentação da unidade não seja desligada.»

(14-UT) - «É fundamental que o acoplamento entre o conector PROG solidário com o cabo e o conector J3 solidário com o módulo RCM3200 seja correctamente efectuado ...»

### **3. Grau de Envolvimento das Pessoas no Texto / Presença do emissor e do recetor**

Como já referimos a propósito da análise dos fatores extratextuais (cfr. Secção A), não há em nenhum dos manuais qualquer referência ao emissor (tirando o logótipo e o nome da empresa no cabeçalho), e quanto ao recetores, diz-se, no manual do integrador de sistemas, que as operações descritas devem ser executadas por «pessoal técnico credenciado» e no manual do utilizador, existe uma referência «ao pessoal especializado».

### **4. Elementos Metalinguísticos**

Dado o carácter mais didático de alguns dos seus segmentos, o manual do integrador de sistemas possui alguns elementos de tipo metalinguístico. Logo na introdução, o texto começa com uma definição, de tipo onomasiológico:

(15-IN) - «A  $\mu$ URR é uma unidade remota de aquisição e controlo, vocacionada para efectuar funções de controlo e automação em instalações industriais e subestações de distribuição de energia eléctrica.»

A mesma preocupação didática está também subjacente à introdução de um sinónimo do termo “base” e da apresentação da sigla “PCL”, no seguinte exemplo:

(16-IN) - « A arquitectura modular de *software* e *hardware* permite que sobre a mesma base (caixa) sejam implementadas diferentes versões de comunicações, podendo também existir ou não um painel de comando local (PCL).»

Ainda neste mesmo manual, há lugar à explicação de um símbolo:

(17-IN) - «A terra de protecção deverá ser ligada directamente ao sistema de terras, utilizando o menor percurso que seja praticável. Encontra-se identificada pelo símbolo: [representação do símbolo].»

Um outro aspeto muito interessante do ponto de vista metalinguístico é a inclusão de um glossário no final do manual. Também no manual do utilizador existe um glossário; mais uma vez pressupõem-se conhecimentos de inglês, uma vez que algumas explicações são dadas apenas nessa língua. Neste manual há, ainda, uma outra ocasião digna de referência, uma vez que se nota a preocupação de apresentar ao recetor as várias possibilidades de designação do equipamento, que são, de facto, usadas no texto, de modo aleatório:

(18-UT) -«Os acrónimos **microURR**, **MicroURR** e **μURR** referem-se ao mesmo produto.»

Além deste, há também um outro momento interessante do ponto de vista metalinguístico, em que a explicação do significado do termo “compilados” é dada em nota de rodapé com o seguinte conteúdo:

(19-UT) - «Convertidos em formato compatível»

## **5. Elementos Metacomunicativos**

Ambos os manuais possuem um elevado número de elementos metacomunicativos. No que diz respeito aos sinais de divisão, os títulos dos capítulos estão destacados a negrito, separados do restante texto por uma linha horizontal e a cada mudança de capítulo corresponde uma mudança de página. Além disso, cada página possui um rodapé onde se indica o respetivo número e também o título do capítulo. O tamanho de letra usado nos títulos dos subcapítulos é inferior ao dos títulos dos capítulos. O itálico é utilizado para os termos que são apresentados em inglês.

Os textos contêm, como tivemos oportunidade de verificar a propósito da análise da macroestrutura, dois capítulos iniciais, um intitulado “Resumo” e outro “Objectivos” em que se apresenta de forma sucinta o seu conteúdo, antecipando assim o anúncio dos temas que são tratados. Além desta indicação, em ambos os manuais, há

momentos em que se antecipa o conteúdo de segmentos textuais específicos, como acontece nos exemplos que se seguem:

(20-IN) - «Nesta secção faz-se a descrição da caixa e apresentam-se as suas dimensões.»

(21-UT) - «Neste capítulo são apresentadas as acções a seguir para colocação do equipamento em funcionamento.»

Os títulos dos capítulos e subcapítulos são focalizados, havendo apenas um que aparece nos dois manuais e que é de teor mais abstrato: “Âmbito”. Mesmo depois da leitura do conteúdo dos dois pontos, não é fácil definir aquilo a que corresponde, já que, num dos manuais se indica, neste ponto, quem são os destinatários e, no outro, se refere o departamento da empresa fabricante em que o equipamento foi desenvolvido.

No que toca às tabelas, todas elas estão numeradas e são seguidas de legenda. Por vezes, o texto que as antecede termina com o sinal de pontuação “:”, para reforçar a ligação entre o conteúdo do texto e o da tabela, ainda que no texto não haja uma referência explícita à tabela, como se pode ver pelo exemplo seguinte:

(22-UT) - «O *led* RUN tem dois estados possíveis dependendo da configuração interna da unidade:

Tabela 1. Estado do *led* RUN»

Há apenas um momento no texto em que se faz referência explícita a uma tabela:

(23-UT) - «A tabela seguinte apresenta a lista de sinais, a sua colocação...»

No manual do integrador de sistemas, o sinal de alerta não-verbal utilizado é o sinal de perigo, constituído por um triângulo com um ponto de exclamação, que é sempre usado para sinalizar perigo de danos pessoais ou materiais; além disso surge sempre acompanhado de um alerta verbal.

No manual do utilizador, este mesmo sinal de perigo é usado indistintamente para sinalizar informações de tipo muito variado, de que transcrevemos alguns exemplos:

(24-UT) - «Nota: no caso de a configuração interna ser alterável, os endereços de rede nela definidos têm prioridade relativamente aos endereços definidos manualmente pelos comandos a seguir descritos.»

(25-UT) - «A precisão do relógio é relativamente pobre (+/-50ppm) pelo que este deve ser periodicamente ajustado.»

(26-UT) - «É fundamental que o acoplamento entre o conector PROG solidário com o cabo e o conector J3 solidário com o módulo RCM3200 seja correctamente efectuada caso contrário a ligação não funcionará. Verificar atentamente a polaridade e a ligação a todos os pontos de contacto. A ligação do cabo deve ser feita com a alimentação desligada.»

Além do sinal de perigo, existe, neste manual, um outro que, em vez de ser ponto de exclamação, é um raio que é, normalmente, indicativo de risco de descarga eléctrica; este sinal é usado no manual para alertar para a necessidade de desligar o equipamento da corrente.

Relativamente às remissões, ambos os textos possuem remissões intratextuais para figuras e outros capítulos do mesmo texto; além destas, há em ambos os textos remissões intertextuais, para textos listados no capítulo dedicado às referências bibliográficas.

## **6. Especificidades Sintáticas**

Ambos os manuais se caracterizam pelo recurso às construções de carácter mais marcadamente impessoal, como é o caso da construção de passiva sintática ou de passiva de ‘se’ impessoal. O manual do utilizador contém alguns capítulos, como por exemplo o terceiro, dedicado à descrição da configuração, em que sobressai também o estilo nominal. As operações de parametrização são todas apresentadas em estilo nominal certamente por razões de economia de espaço.

### **(C) Comunidade Texto-Imagem**

O manual do integrador de sistemas possui apenas quatro imagens, duas das quais são fotografias do equipamento  $\mu$ URR, que apresentam como legenda: “Vista frontal da  $\mu$ URR” e “ Vista frontal e topo superior da  $\mu$ URR”; a terceira imagem é constituída por um desenho do aparelho com as respectivas dimensões e a quarta representa um esquema da  $\mu$ URR e tem a seguinte referência textual: «A figura seguinte

mostra a localização dos conectores da  $\mu$ URR». As duas fotografias são, acima de tudo, decorativas; o desenho com as dimensões é autónomo, na medida em que substitui o texto; não há no texto qualquer indicação sobre este assunto além da seguinte: «Todas as dimensões em milímetros». Só o desenho contém as medidas concretas.

A imagem que permite a localização dos conectores é complementar em relação ao texto.

O manual do utilizador, por sua vez, não possui fotografias, mas usa curiosamente a mesma imagem que surge no outro manual a propósito dos conectores. Enquanto que no manual do integrador essa mesma imagem não possui um título ou uma legenda direta e é apenas identificável pela referência no texto que a antecede, aqui, neste manual, possui uma legenda: “Vista do painel da  $\mu$ URR”, mas não se faz em torno dela qualquer referência aos conectores.

Além desta imagem, existem ainda um esquema do “cabo de série para diagnóstico local”, devidamente legendado, um outro com uma representação do “*pinout*” do conector “PROG”, com todas as legendas em inglês, como provavelmente aparecem no equipamento também, e ainda outro com a instalação do cabo de programação, todo ele em inglês também. No texto que antecede este esquema diz-se: «O conector PROG deve ser ligado directamente ao conector J3 do módulo RCM3200 (CI2) de acordo com a figura seguinte.»

Este manual possui ainda as imagens que representam a transcrição das mensagens que a unidade apresenta. A primeira delas possui a legenda “Fig. 3 Mensagem de arranque”, mas as seguintes já não possuem qualquer tipo de indicação.

#### **(D) Compreensibilidade**

Finalmente, no que diz respeito à apreciação da compreensibilidade do texto, apreciaremos primeiro o manual do utilizador, por considerarmos que a sua análise se revelou mais interessante e produtiva, e mencionaremos depois apenas os pontos mais relevantes da análise do manual do integrador de sistemas.

No manual do utilizador, certamente devido ao tipo de equipamento a que está associado, procede-se à apresentação da informação, não de forma cronológica, mas por temas e, dentro de cada tema, vão-se percorrendo todas as possibilidades ou opções de escolha; vejamos, por exemplo, o capítulo das configurações: nele trata-se, primeiro, da base de dados de configuração do *core*, depois da base de dados de configuração SCADA, depois das configurações de IED’s e assim por diante.

Para um leigo não é certamente fácil encontrar um fio condutor, mas aos profissionais a quem o manual se destina, esta ordenação e divisão de informação não causarão, de certo, surpresa.

Neste manual é ainda evidente a utilização de uma espécie de modelo ou padrão pré-definido, como base para a redação do texto; se assim não fosse, seria difícil de explicar a existência de capítulos “vazios”, isto é, capítulos que constam do manual, mas que não transmitem qualquer tipo de informação. Ora, este fenómeno acontece, aqui, em três momentos diferentes: no capítulo dois, “Instalação”, em que surge a seguinte indicação: «A instalação eléctrica e mecânica é descrita em [5]», sendo este [5] o manual do integrador de sistemas; no capítulo sete, “Registador Cronológico de Acontecimentos”, em que se dá a informação seguinte: «Funcionalidade não suportada nesta versão» e, ainda no capítulo destinado aos anexos, em que há um título, mas não há anexos.

Entendemos que esta opção não é benéfica para a coerência global do texto, uma vez que os pontos são apresentados no índice e se revelam, depois, vazios de conteúdo. Já o facto de os textos apresentarem dados informativos relativos ao seu autor e ao responsável pela sua revisão parece-nos muito útil, uma vez que assim se responsabiliza alguém pela qualidade do texto.

Há ainda um outro aspeto, relevante do ponto de vista da coerência que nos parece digno de registo: em momentos diferentes do texto transmite-se informação que, podendo não ser contraditória é, pelo menos, muito divergente. No ponto 4, destacada por um sinal de alerta, encontra-se a seguinte informação: «A precisão do relógio é relativamente pobre (+/-50ppm) pelo que este deve ser periodicamente ajustado.» Avançando até ao ponto 9, relativo à manutenção, encontra-se uma mensagem diferente: «A correcção do RTC deve ser feita pelo menos na mudança de hora». Ora, o advérbio “periodicamente”, embora sendo vago, associado à indicação da falta de precisão do relógio, aponta para uma frequência de correcção superior à indicada no segundo excerto.

Ao longo do texto, momentos há, também, em que, a coerência é alcançada, por exemplo, através de atos assertivos como o que a seguir se transcreve, que permitem ao leitor ir verificando e testando a compreensibilidade do texto, pelos resultados da execução das instruções:

(27-UT) - «A figura seguinte é um exemplo do resultado da execução deste comando»

Como sabemos, um dos pilares em que assenta a coesão gramatical é o do paralelismo estrutural; neste manual, há exemplos do respeito por esse paralelismo (28) e exemplos de situações em que ele não se verifica (29):

(28-UT) - «A operação de configuração e parametrização do equipamento divide-se em etapas que devem ser executadas pela ordem indicada<sup>155</sup>: 1. Definição da base de dados...; 2. Definição da base de dados...; 3. Configuração /Parametrização de IED's; 4. Compilação e validação da configuração; 5. *Upload* da configuração»

(29-UT) - «Através da consola de diagnóstico é possível: - Consultar o valor...; - Consultar o estado das entradas...; - Dar ordens de comando; - Impor o estado...; - Ler e alterar...; - Efectuar *traces* de comunicações; - *Download* e *upload* de ficheiros...»

Enquanto no primeiro exemplo se mantém o estilo nominal, neste segundo exemplo, o último ponto interrompe a cadeia de infinitivos; apesar do uso do inglês, assim como se escreve “efectuar *traces*” também se poderia escrever, em prol do paralelismo da estrutura, “efetuar/fazer *downloads*”.

Relativamente à coesão referencial, ela é posta em causa, por exemplo, quando os elementos correferentes se encontram muito distantes no texto. No ponto 4, encontra-se a seguinte passagem:

(30-UT) - «Os comandos que permitem alterar os endereços de rede estão descritos no capítulo de diagnóstico 8. Depois de alimentada com a tensão aplicável à versão [...] o *led power* deve ficar permanentemente aceso. O *led RUN* tem dois estados possíveis dependendo da configuração interna da unidade.»

Neste exemplo, o participio absoluto “alimentada” refere-se certamente à unidade, de que se fala alguns parágrafos acima. Não nos parece provável que se trate

---

<sup>155</sup> Este é um dos raros momentos no texto em que há apresentação da informação por uma ordem cronológica.

de uma falta de concordância e que o participio se refira ao *led*; mas de uma ou de outra forma a coesão textual sai prejudicada. Essa mesma falta de coesão referencial verifica-se ainda numa outra ocasião:

(31-UT) - «

Estado led RUN	Descrição
Aceso em permanência	Unidade não configurada. Trata-se de uma versão de <i>firmware</i> que necessita de ser configurada pelo utilizador, o que ainda não foi feito. Pode sinalizar também que a configuração interna não é compatível com a versão de <i>firmware</i> a correr na unidade.
Intermitente 1 Hz	Unidade configurada

É fundamental para que a unidade tenha a configuração interna correta, caso contrário, o funcionamento pode não ser o esperado.»

A frase que contém a expressão de sujeito indeterminado “é fundamental” não permite à primeira a criação de umnexo referencial claro com o texto que a antecede, uma vez que a distância entre as duas informações relevantes é grande e uma surge dentro da tabela e outra no texto corrido.

Relativamente ao manual do integrador de sistemas parece-nos importante assinalar dois aspetos, ambos relacionados com a opção de redação baseada em modelos pré-definidos, ou pelo menos com a falta de cuidado e de consistência no recurso a esse tipo de solução. O manual possui também um glossário para a explicação de termos, acrónimos, etc., mas nunca alguma das três entradas do glossário é utilizada no texto. Trata-se das siglas “URT”, “SCADA” e “TPU”. O outro problema encontrado relaciona-se com o recurso ao método “*copy + paste*”, que levou a que o mesmo erro (uma frase a que provavelmente por lapso falta claramente um verbo) se perpetuasse, repetindo-se seis vezes ao longo do texto:

(32-UT) - «O não cumprimento destas disposições poderá colocar em risco o correcto funcionamento, e eventuais danos pessoais e/ou no equipamento»

Um último aspeto digno de referência diz respeito ao elevado número de gralhas que detetámos, sobretudo no manual do utilizador, e que contribui não só para a má imagem, assunto que aqui não nos ocupa, mas também representa um certo “ruído” no

processo de leitura do texto. Estes dois manuais refletem algumas opções de produção textual, que na sua essência são louváveis e desejáveis até, como é o caso da inclusão do glossário ou do recurso a modelos pré-definidos, que facilitam a orientação do leitor, na medida em que vai criando as suas expectativas, ou mesmo dos segmentos dedicados à apresentação dos objetivos e do conteúdo dos manuais, que funcionam como “âncoras” na navegação pelo texto, mas, lamentavelmente, a execução prática de alguns desses princípios fica aquém das nossas expectativas.

## 5.16 Análise do Texto 19

### **Identificação do Manual:** - «DIERA – Manual Técnico»

O texto está disponível para ser descarregado, em formato PDF, na página *web* da empresa<sup>156</sup>, e é composto por um total de cento e oito páginas. Em virtude da dimensão do manual e tendo em conta o carácter repetitivo das suas estruturas, optámos por seleccionar um produto de cada uma das categorias apresentadas (colas de construção, argamassas de reboco, soluções de tratamento, tintas e vernizes) e fazer uma análise conjunta desses cinco textos.

### **(A) Fatores extratextuais:**

#### **1. Função do Texto**

O texto tem uma função didático-instrutiva dominante, mas contém, também, segmentos com outras funções além desta:

função descritiva:

(i) - «A Directiva 89/106/CE prevê seis requisitos essenciais a considerar na avaliação da conformidade das obras onde são aplicados os produtos:

- Resistência mecânica e durabilidade;
- Resistência ao fogo;
- Segurança na utilização;

---

<sup>156</sup> Esta versão do manual técnico com que trabalhamos e cujo *download* foi efetuado em 2009, tem vindo, entretanto, a ser anualmente atualizada, estando já disponível, neste momento, a versão relativa ao ano 2012.

- Isolamento térmico e retenção do calor;
- Protecção do ambiente;
- Higiene e saúde;»

função argumentativa:

(ii) - «A DIERA reinveste uma significativa parte dos seus activos em acções de investigação e desenvolvimento, visando a presença sempre constante da empresa na evolução permanente do mercado da construção civil: procurando novas soluções e técnicas de aplicação, produtos de melhor e mais fácil aplicação, apostando em nichos de mercado cada vez mais competitivos e exigentes.»

função persuasiva:

(iii) - «Sabemos que a inovação será o melhor contributo que poderemos oferecer aos nossos clientes, para o seu sucesso. É nesse sentido que continuaremos a trabalhar, para que no próximo ano mais oportunidades se desenvolvam e novas soluções possam ser aplicadas, como resposta às permanentes exigências técnicas que a fileira da construção civil nos coloca.»

Os segmentos com função descritiva estão mais concentrados no início do texto, na apresentação da empresa e dos seus serviços e também na apresentação da marca “CE”. As funções persuasiva e argumentativa também se destacam no início do manual, associadas à promoção da atividade e dos produtos da empresa, estando praticamente ausentes do resto do texto.

## **2. Relação entre emissor e recetor:**

O autor do texto é desconhecido. O emissor é identificado na terceira pessoa, logo no início do texto, como sendo a empresa “Diera”:

(1) – «O ano de 2009 representará para nós uma oportunidade de consolidação do posicionamento comercial da Diera.»

No texto, há uma referência aos «nossos clientes» e aos «utilizadores finais», mas os destinatários do texto são, em primeiro lugar, os clientes da empresa, ou seja, os profissionais do setor da construção civil responsáveis pela aquisição e pela posterior aplicação dos diversos produtos da marca. Naturalmente que isso não impede que o utilizador final do produto possa em casos pontuais ser também recetor/leitor.

No que diz respeito à receção do texto, tendo em conta o género de produtos a que diz respeito, parece-nos provável que ele venha a ser unicamente objeto de leituras parciais respeitantes às indicações relativas a cada tipo de produto.

## **(B) Fatores intratextuais (I)**

### **1. Macroestrutura:**

O manual, identificado como “Manual Técnico”, certamente devido ao facto de conter uma grande quantidade de informação sobre as características técnicas de cada um dos produtos, como se pode ver pelo índice, possui um índice dividido em três partes: uma primeira com o título “Universo Diera”, em que se apresenta a empresa e os respetivos serviços e em que se apresenta e explica a marca CE; uma segunda parte, intitulada “Índice Técnico”, onde se incluem a simbologia, a embalagem (*packing*) e as características técnicas das várias categorias de produtos comercializados pela empresa; e, só na terceira parte, intitulada “Índice de produtos”, se remete para os vários produtos e respetivas instruções de aplicação. É, ainda, de assinalar a existência de outro índice no final do documento.

## **(B) Fatores intratextuais (II)**

### **2. Atos de fala:**

Neste texto, há uma relativa variedade de atos ilocutórios; há atos assertivos, que coincidem com os momentos em que se apresenta a empresa e os seus serviços, bem como o significado da marca CE:

(2) - «Agregada à marcação CE, os fabricantes procedem à emissão da Declaração de Conformidade CE, disponível para entrega sempre que solicitado pelos utilizadores do produto.»

Há um ato compromissivo no segmento consagrado à apresentação da empresa:

(3) - «É nesse sentido que continuaremos a trabalhar, para que no próximo ano mais oportunidades se desenvolvam e novas soluções possam ser aplicadas, como resposta às permanentes exigências técnicas que a fileira da construção civil nos coloca.»

Há atos diretivos na transmissão de informação acerca da aplicação dos produtos:

(4) - «Não adicionar quaisquer outros produtos à mistura, aplicando-se o cimento cola tal como apresentado na sua embalagem original e preparado de acordo com as respectivas recomendações.»

Na concretização dos atos diretivos, uma vez que os textos são curtos e têm todos uma estrutura muito semelhante, não há grande diversidade de recursos; mesmo assim, registamos as diferentes soluções. Nos primeiros dois exemplos, recorre-se ao gerúndio coordenado à oração infinitiva:

(5) - «Efectuar a limpeza com uma esponja evitando o excesso de água, nunca utilizando ácidos antes de colmatar as juntas.»

(6) - «Fixar a peça apertando-a, por percussão com maço de borracha ou movimentos vibratórios, até que se obtenha o esmagamento dos cordões de cimento cola e a conveniente transferência.»

Assinalamos, também, a presença de construções de infinitivo não flexionado com verbos auxiliares causativos:

(7) - «Deixar a argamassa repousar por 10 minutos, antes da sua aplicação.»

Além destas, há ainda situações nas quais se recorre a verbos performativos:

(8) - «Em caso de dúvidas quanto à aplicabilidade e adequação do produto, especialmente em situações de reabilitação ou aplicações não correntes, aconselhamos a consulta prévia dos nossos Serviços Técnicos.»

(9) - «Especialmente sobre suportes de baixa absorção (betão armado), recomendamos a aplicação de ADITEK P, como ponte de aderência.»

E, por último, há, ainda, ocorrências do verbo modal “dever” associado à voz passiva:

(10) - «A tinta deve ser bem mexida antes de aplicar para garantir a sua homogeneização.»

### **3. Grau de envolvimento das pessoas no texto / Presença do emissor e do recetor**

Como já tivemos oportunidade de constatar através dos inúmeros exemplos citados, é frequente no texto o uso da primeira pessoa do plural e respetivos determinantes ou pronomes, para fazer referência ao emissor:

(11) - Cada ano que iniciamos representa para nós uma infindável fonte de novos projectos e soluções.»

Quanto ao recetor, ele é referido indiretamente na terceira pessoa do plural, através da expressão os “nossos clientes”, e há um momento no texto em que se usa o conjuntivo supletivo do imperativo, na terceira pessoa do singular, correspondendo ao tratamento por “você”, neste caso acompanhado de “por favor”, como modo de exprimir delicadeza, a que não é alheio certamente o desejo de criar uma relação duradoura com o cliente:

(12) - «Temos à sua disposição um conjunto variado de cores. Por favor contacte-nos através do número [...] ou através de [...] e peça-nos um catálogo de cores.»

São, ainda, mencionados no texto os utilizadores finais dos produtos da marca, que serão os proprietários das obras em cujas superfícies se aplicam estes produtos e os serviços técnicos e comerciais da empresa Diera.

### **4. Elementos Metalinguísticos**

O texto tem, em alguns momentos, um cunho mais didático e é neles que encontramos os poucos elementos de carácter metalinguístico. O primeiro ocorre, quando se apresenta a definição da marcação CE neste domínio específico:

(13) - «A marcação CE é um sistema de comprovação da conformidade dos produtos com os Requisitos Essenciais, por força da aplicação da Directiva dos

Produtos da Construção – Directiva 89/106/CE, de 21/12/1988 - sendo indispensável para produtos em circulação no Espaço Económico Europeu.»

Além deste, há outros segmentos textuais de carácter definitório, na apresentação dos diversos produtos e respetiva composição:

(14) - «Pasta de estanho: Argamassa micronizada, para aplicação em suporte de reboco, para obtenção de texturas lisas.»

(15) - «Diera Plastex – Tinta plástica para exterior - Tinta à base de uma dispersão de acetato de polivinilo, pigmentos, cargas e aditivos em proporções devidamente equilibradas.»

## **5. Elementos Metacomunicativos**

Neste manual, é possível identificar vários recursos para separar e destacar informação. Logo no índice, a cada categoria de produtos faz-se corresponder uma cor diferente; a cor que identifica, por exemplo, os cimentos-cola é o verde. Assim, ao longo do texto, de cada vez que se apresenta um cimento-cola, as suas características técnicas são apresentadas numa página com fundo branco e títulos a verde e os conselhos de aplicação são apresentados sobre fundo verde. Esta distinção por cores facilita muito a consulta seletiva do manual. Além disso, recorre-se a caixas de texto e a pequenos ícones para ajudar à identificação de certas informações. Para cada produto são indicados os “produtos relacionados”, isto é, os outros produtos da empresa que podem ser utilizados em conjunto com o produto em causa. A indicação destes produtos surge numa caixa de texto com o ícone de um polegar e é assim facilmente localizada em qualquer página, o que é naturalmente importante por razões de publicidade.

Há uma grande quantidade de informação transmitida através de tabelas, que possuem, normalmente, títulos diretos. Antes da apresentação de cada uma das categorias de produtos, surge uma série de tabelas com informação de carácter geral sobre esse produto (espessuras, quantidade a aplicar por área, etc.); depois, nas páginas correspondentes a cada produto, surgem outras tabelas, mais pequenas, com mais informações específicas (reação ao fogo, aderência após contacto com a água, etc.).

Como já tivemos oportunidade de registar a propósito da análise da macroestrutura, este manual possui um capítulo intitulado simbologia. Nesse capítulo apresenta-se uma lista de pequenos ícones aos quais se faz corresponder uma legenda

que transmite o significado de cada um deles, por exemplo: “Tempo máximo para aplicação das peças após preparação do produto: 20 min.”; ou “O produto pode ser aplicado em paredes no interior e exterior”. Esses mesmos ícones surgem, depois, na página correspondente a cada produto, permitindo ao leitor facilmente, e de forma rápida, obter um conjunto de informações importante sobre as características desse produto.

Os títulos dos capítulos são todos de tipo focalizado, e correspondem, normalmente, à designação do próprio produto.

Em todo o manual, recorre-se a um sinal de alerta, o sinal de perigo (triângulo + ponto de exclamação) para acompanhar a seguinte informação:

(16) - «NOTA: A informação apresentada neste manual não dispensa a consulta das respectivas fichas técnicas de cada produto disponíveis em [...] ou solicitadas junto dos nossos comerciais.»

À exceção das frequentes remissões para as fichas técnicas, disponíveis na página *web* da empresa, não há mais nenhuma outra remissão no texto:

(17) - «A presente informação não dispensa a consulta da ficha técnica do produto.»

## **6. Especificidades Sintáticas**

Tendo em conta o tamanho reduzido de cada texto, não é fácil destacar uma especificidade sintática; registamos apenas o predomínio das orações infinitivas e de frases simples.

### **(C) Comunidade Texto-Imagem**

Relativamente a este texto, salienta-se a enorme quantidade de imagens que possui e que são, sobretudo, fotografias. Quase não há uma página que não, tenha pelos menos, uma. É importante distinguir as fotografias com função complementar do texto como, por exemplo, aquelas que acompanham as instruções sobre a aplicação do produto e permitem ao leitor ver como se processa essa aplicação, incluindo a ferramenta utilizada, e as fotografias com mera função decorativa; destas, há no texto uma enorme variedade: fotografias de edifícios, devidamente identificados, nos quais foram

aplicados os diferentes produtos da marca; fotografias de veículos da empresa a ilustrar o ponto relativo aos Serviços Técnicos e Comerciais e, ainda, fotografias da embalagem de cada produto junto da descrição dos respetivos dados técnicos, para facilitar o seu reconhecimento por parte dos potenciais compradores. Todas estas fotografias cumprem, acima de tudo, uma função publicitária.

No que toca às imagens com função complementar do texto, a sua relação com ele estabelece-se por referência temática, i.e., por proximidade relativamente ao texto a que dizem respeito.

#### **(D) Compreensibilidade**

Como tivemos já oportunidade de referir, este texto possui uma estrutura muito repetitiva, o que contribui de forma determinante para a sua coerência; além de ser um texto com a informação organizada por categorias de produtos, essa informação é apresentada seguindo sempre a mesma sequência e o mesmo padrão, para cada uma dessas categorias, o que facilita a “navegação” no texto; torna-se, assim, mais fácil encontrar a informação que se procura o que é fundamental num texto que, como vimos, se destina a ser consultado de forma seletiva. O recurso a estruturas paralelas transmite também segurança ao leitor, na medida em que vai criando expectativas a que o texto vai correspondendo.

Relativamente à coesão, destaca-se o reforço da coesão temporal, nas descrições dos procedimentos de aplicação dos vários produtos, através do uso de advérbios de valor temporal:

(18) - «Posteriormente, regularizar a superfície com pente ou talocha dentada, num ângulo aproximado de 60°. [...] Colocar a peça a colar sobre a superfície previamente preparada.»

### **5.17 Análise do Texto 20**

**Identificação do Manual:** - «Magalhães – Manual do Utilizador»

O texto está disponível para ser descarregado, em formato PDF, no ambiente de trabalho do próprio computador e existe também em suporte papel; possui um total de vinte e uma páginas.

## **(A) Fatores extratextuais:**

### **1. Função do Texto**

Como todos os textos até aqui analisados, este tem, também, como função dominante a função didático-instrutiva, mas contém segmentos com outras funções além desta:

função descritiva:

(i) - «Esta aplicação oferece potencialidades de vídeo-conferência para trabalhar e comunicar em tempo real com um ou mais participantes, através de fluxo de vídeo e a partir de qualquer lugar.».

função argumentativa:

(ii) - « O computador Magalhães tem as mais recentes características tecnológicas dos computadores portáteis. O formato modular do computador Magalhães oferece o máximo de expansibilidade sem comprometer a portabilidade.»

função persuasiva:

(iii) - «Ao escolher o computador Magalhães está a apostar numa marca onde a aprendizagem e o conhecimento são os princípios fundamentais. Com o computador Magalhães procuramos responder ao constante crescimento das exigências que se colocam nos dias de hoje.»

As funções argumentativa e persuasiva estão associadas a momentos de publicidade à marca e de promoção do aparelho em causa, que estão mais concentrados no início do texto. Os segmentos de função descritiva têm uma distribuição mais homogénea pelo texto.

### **2. Relação entre emissor e recetor:**

O autor do texto é desconhecido, o texto está datado de 2008. O emissor é identificado logo no início:

(1) – «Magalhães, é uma marca registada de JP. Sá Couto, S.A. As outras marcas comerciais registadas ou não utilizadas neste manual são mencionadas apenas para sua identificação e não pressupõem propriedade ou fabrico das mesmas.»

Uma vez que o produto se destina a «crianças em idade escolar, a partir dos 6 anos», optou-se, como mostra o seguinte excerto, por escolher como recetores explícitos os adultos que acompanham essas crianças:

(2) - «Atenção Professores, Pais e Encarregados de Educação»

No entanto, há no texto ocasiões em que os destinatários das instruções são os utilizadores diretos do computador, logo os alunos:

(3) - Caso este equipamento cause, efectivamente, interferência prejudicial na recepção rádio ou televisiva, o que poderá ser verificado desligando e ligando novamente o equipamento, recomendamos ao utilizador que tente corrigir essa interferência das seguintes formas:...»

(4) - «A bateria deste sistema pode ser substituída pelo utilizador final.

Importa ainda referir que existem segmentos do texto, no capítulo dedicado aos “Avisos Regulamentares”, aparentemente destinados a um público residente no Canadá; esse segmento começa precisamente com a indicação “Aviso Canadiano” e prossegue com uma série de indicações específicas relacionadas com a utilização do aparelho naquele país:

(5) - «Declaração de Limitações de Ligações Esta conformidade é assegurada através da afixação de um número de certificação emitido pela Indústria do Canadá. O Ministério não garante que o equipamento irá funcionar de forma a garantir a total satisfação do utilizador. Antes da instalação do presente equipamento, o utilizador deverá assegurar-se de que é permitida a ligação às instalações da empresa de telecomunicações local.»

No que respeita à receção do texto, ele vai ser, provavelmente, objeto de uma leitura integral após a compra e de leituras parciais, esporádicas, para consulta de informação relativa a temas mais específicos.

## **(B) Fatores intratextuais (I)**

### **1. Macroestrutura:**

O manual está identificado como “Manual do Utilizador” e possui um índice com um total de dez capítulos, precedidos de um Prefácio e de um ponto intitulado “O Conceito do Computador Magalhães”, no qual se faz uma breve apresentação do computador e do objetivo do projeto que levou à sua criação, e que contém, ainda, em breves traços, a biografia de Fernão Magalhães, que deu o nome à marca.

Os dez capítulos que constituem o manual são os seguintes:

1. Atenção Professores, Pais e Encarregados de Educação
2. Avisos Regulamentares
3. Recomendações importantes
4. Informações Básicas
5. Como começar
6. Utilização do computador Magalhães
7. Aplicação da Câmara *Web*
8. Resolução de Problemas
9. Garantia Limitada
10. Falhas de Pixéis nos Ecrãs TFT

## **(B) Fatores intratextuais (II)**

### **2. Atos de fala:**

Neste texto, há uma relativa variedade de atos ilocutórios, na medida em que é um texto dirigido a um público não especializado, do qual faz parte, também, o proprietário do equipamento; há, assim, lugar para uma felicitação pela aquisição, para a apresentação da garantia, etc.; os atos assertivos estão associados a momentos em que se apresenta a empresa e os seus serviços e se referem também os requisitos legais cumpridos pelo aparelho:

(6) - «Este equipamento foi testado e considerado em conformidade com os limites estabelecidos para um dispositivo digital de Classe B, conforme estipulado na Parte 15 das Normas da FCC.»

Há também forte presença de atos assertivos, sempre que se descrevem as funcionalidades das diferentes teclas ou se apresentam possíveis avarias:

(7) - «O indicador de Estado luminoso apresenta o estado operativo do seu computador Magalhães. Quando uma determinada função é activada acende-se uma luz a iluminar um símbolo.»

(8) - Não é possível efectuar a gravação de som. / O disco rígido não funciona ou não é reconhecido.»

Há atos expressivos no início do quarto capítulo, em que depois de apresentado o computador, se felicita o proprietário pela sua escolha:

(9) «Bem vindo ao computador Magalhães. Parabéns pela aquisição do computador Magalhães.»

Há um ato compromissivo relacionado com o “Termo de Responsabilidade”:

(10) - «Embora tenham sido envidados todos os esforços para assegurar a precisão deste manual, o fabricante e o distribuidor não assumem qualquer responsabilidade resultante de erros ou omissões no presente manual, ou do uso da informação aqui contida.»

Por último, surgem atos diretivos decorrentes da transmissão de informação relativa à ligação do computador às fontes de alimentação, à utilização do computador e à sua manutenção:

(11) - «Não deixe o computador em funcionamento, nem apenas ligado à corrente, quando este estiver fechado num sítio não ventilado como, por exemplo, uma mochila, visto poder ocorrer um sobreaquecimento.

(12) - «Os alunos deverão informar imediatamente o seu professor, pais, ou encarregado de educação quando ocorrer qualquer dano ou existir uma peça solta.»

Na concretização dos atos diretivos, os recursos registados não são muito variados. O recurso predominante é claramente (com cento e cinquenta e uma ocorrências) o conjuntivo supletivo do imperativo na terceira pessoa do singular:

(13) - Nunca desligue ou reinicie o seu computador Magalhães enquanto o disco rígido estiver a ser utilizado, fazê-lo implica uma potencial perda ou destruição dos seus dados. Espere sempre, pelo menos, 5 segundos depois de desligar o seu computador Magalhães antes de voltar a ligá-lo.»

Assinalamos, também, a presença de construções com o verbo modal “dever” associado à voz passiva (seis ocorrências):

(14) - «A bateria deverá ser utilizada apenas com o presente computador portátil.»

(15) - «O computador, fonte de alimentação, bateria ou cabo de alimentação não deverão ser deixados cair, amolgados, pisados ...»

Além destas, há ainda situações pontuais em que se recorre a verbos performativos:

(16) - «Recomendamos que os alunos façam uma pausa de 5 minutos a cada 30 minutos de utilização.»

(17) - «Caso este equipamento cause, efectivamente, interferência prejudicial na recepção rádio ou televisiva, o que poderá ser verificado desligando e ligando novamente o equipamento, recomendamos ao utilizador que tente corrigir essa interferência das seguintes formas:...»

Existem ainda três ocasiões em que se utiliza o verbo modal “poder” em atos diretivos indiretos, realizados através de atos assertivos:

(18) - «O botão de energia do computador Magalhães pode ser utilizado para desligar o sistema ou para activar o modo de suspensão.»

### **3. Grau de envolvimento das pessoas no texto / Presença do emissor e do recetor**

Como já tivemos oportunidade de constatar através dos exemplos citados, é frequente no texto o uso da primeira pessoa do plural e respetivos determinantes ou pronomes, para fazer referência ao emissor:

(19) - «Sendo a satisfação do cliente fundamental para nós, disponibilizamos, como valor acrescentado, uma garantia de 36 meses (6 meses para a bateria) contra eventuais anomalias de fabrico e mão de obra.»

Estas referências coexistem com referências na terceira pessoa do singular:

(20) - «A JP Sá Couto, não poderá, em caso algum, ser responsabilizada por quaisquer danos ou lucros cessantes decorrentes da utilização do produto, nem prejuízos resultantes de avarias, seja de que natureza forem ou, atrasos justificáveis nas reparações ou substituições de peças.»

Quanto ao recetor, ele é referido na terceira pessoa do singular, ou do plural e, curiosamente, as instruções dadas tanto são dirigidas aos pais e professores, para que estes as transmitam aos alunos, como são dadas diretamente aos alunos, que são, naturalmente, os utilizadores do equipamento:

(21) - «• O professor, pais, ou encarregado de educação deverão inspeccionar periodicamente o computador, a fonte de alimentação e o cabo de alimentação para identificação de danos e respectiva substituição, se necessário. • Os alunos deverão informar imediatamente o seu professor, pais, ou encarregado de educação quando ocorrer qualquer dano ou existir uma peça solta. • Alerta os alunos para evitar a utilização do equipamento em ambientes húmidos e para protegê-lo quando o transportarem em ambientes igualmente húmido.»

#### **4. Elementos Metalinguísticos**

O texto não é muito rico em elementos de carácter metalinguístico. Eles aparecem, contudo, em alguns momentos de cunho mais didático. O primeiro acontece, quando se apresenta o símbolo relativo à eliminação de resíduos, acompanhado do texto que se segue:

(22) - «Este símbolo indica que este produto não pode ser tratado como lixo doméstico.»

Além deste há outros segmentos textuais de caráter definitório, na apresentação do computador:

(23) - «O touchpad é um painel rectangular electrónico localizado imediatamente abaixo do teclado.»

(24) - «Para reiniciar o sistema, pressione simultaneamente as teclas [Ctrl] + [Alt] + [Delete]. Esta operação é designada como “**warm boot**”. Esta combinação de teclas actua como uma reinicialização do software.»

Por último, registamos ainda as explicações em português do significado de algumas siglas em inglês:

(25) - «Aviso da Comissão Federal de Comunicações (FCC)»

(26) - «Exposição SAR (Taxa de Absorção Específica)»

## 5. Elementos Metacomunicativos

Neste manual, faz-se corresponder aos títulos de capítulos e subcapítulos letras de tipo e tamanho diferentes, para tornar mais nítida a separação dos conteúdos que lhes correspondem e, assim, facilitar a consulta do texto de forma seletiva.

O negrito é usado nos títulos e também ao longo do texto para destacar informação, quer porque ela aparentemente serve o desejo de publicidade da empresa, quer porque ela diz respeito a riscos de danos materiais.

Os rodapés das páginas contêm inúmeros sinais de alerta não-verbais (um ponto de exclamação) acompanhados de “Notas” e “Avisos” de natureza variada. Às notas correspondem (salvo uma exceção<sup>157</sup>) atos de fala de caráter assertivo, constituídos por segmentos textuais com função informativa, de que apresentamos alguns exemplos:

(27) - «O sistema não irá recarregar a bateria quando a temperatura ambiente for superior a 40° C.»

(28) - «O touchpad está também equipado com uma barra de deslocação para que se possa movimentar num documento extenso. Barra de deslocação – Para deslizar

---

<sup>157</sup> Este é um assunto ao qual voltaremos mais adiante. (Cfr. Secção D)

nos conteúdos de uma apresentação horizontal ou vertical como, por exemplo, textos, desenhos ou imagens, ao longo do ecrã ou de uma janela. É frequentemente utilizado para mostrar grandes quantidades de dados que não caberiam simultaneamente no enquadramento da janela.»

(29) - «Este equipamento está em conformidade com os requisitos de protecção, operação e segurança da rede de telecomunicações descritos no(s) documento(s) sobre Requisitos Técnicos de Equipamento Terminal apropriado(s).

Aos avisos correspondem atos diretivos, alguns dos quais acompanhados de atos assertivos, que contêm a justificação da instrução:

(30) - «O utilizador não deverá tentar efectuar estas ligações, deverá contactar a autoridade de inspecção eléctrica, ou um electricista, consoante o caso.»

(31) - «Não exponha a bateria a temperaturas inferiores a 0 graus Célsius (32 graus Fahrenheit) ou superiores a 60 graus Célsius (140 graus Fahrenheit). Estas condições podem afectar, de modo negativo, a bateria.»

O texto possui, na penúltima página, uma caixa de texto onde se indica o número de contacto do Serviços de Assistência Técnica e, além disso, contém, também, duas tabelas principais, em que são apresentados os “Indicadores do Estado do sistema e da Energia” e as “Teclas de atalho do computador Magalhães”. Há ainda uma terceira tabela, mais pequena, em que se explicam duas combinações de teclas e as respetivas funções. As duas tabelas de maior dimensão possuem um título direto e uma delas está, além disso, anunciada no texto que a precede:

(32) – «Quando uma determinada função é activada acende-se uma luz a iluminar um símbolo. A secção seguinte descreve os seus significados.»

Ao longo do manual, há outras ocasiões em que, geralmente numa frase, se anuncia o que está para vir:

(33) - «Este capítulo serve de referência para a identificação e a correcção de problemas comuns de hardware e software com que se poderá deparar.»

Existem também remissões, sobretudo de caráter intratextual, havendo uma ocasião em que se cita o Instituto Camões como fonte da informação relativa à biografia de Fernão de Magalhães (remissão intertextual). Por último, e quanto aos títulos dos capítulos e subcapítulos, importa registar um predomínio claro dos títulos de tipo focalizado, que remetem explicitamente para o conteúdos dos respetivos segmentos textuais, existindo também um número reduzido de títulos de caráter abstrato, como, por exemplo, “Informações Básicas”.

## **6. Especificidades Sintáticas**

Neste texto, as construções passivas representam um recurso muito importante e que é utilizado de forma uniforme ao longo de todo o texto, sendo possível, contudo, identificar momentos ou capítulos em que essa utilização é ainda mais significativa, como é o caso do capítulo relativo aos “Avisos Regulamentares” e do capítulo relativo à “Garantia Limitada”, portanto dois capítulos onde predomina a linguagem de tipo jurídico, com um estilo mais impessoal:

(34) - «O Computador Magalhães foi testado e declarado em conformidade com o Limite de Exposição da RF FCC.»

(35) - «As peças defeituosas serão substituídas por outras novas ou reacondicionadas e de características idênticas ou superiores.»

Um outro aspeto digno de registo é o uso de subordinadas finais associadas às justificações das instruções transmitidas na oração subordinante:

(36) - «Posicione os documentos perto do computador para evitar um movimento excessivo da cabeça e uma alteração constante da focagem da vista.»

(37) - «Deslize esta patilha para bloquear ou desbloquear o compartimento da bateria.»

(38) - «Ajuste as cortinas ou as persianas da janela para reduzir os reflexos da luz proveniente do exterior.»

## **(C) Comunidade Texto-Imagem**

Neste texto, salienta-se a fotografia de uma criança, na capa do manual; trata-se de uma imagem de caráter meramente decorativo e que associa a criança aos utilizadores do computador, do qual se diz no logótipo da marca que é “O meu primeiro portátil”. Na página que antecede o índice, existe um desenho do computador, também com mera função decorativa. Ao longo do texto aparecem várias imagens do computador, intercaladas no texto, normalmente antecidas de um título e algumas delas, com números a identificar as partes do computador e seguidas de uma legenda em que, a cada número, se faz corresponder uma designação. De salientar é também a existência de dois pontos do capítulo cinco, intitulados “Instalação da bateria” e “Remoção da bateria”, em que se prescindiu do texto e as instruções são dadas exclusivamente por meio das imagens que, com o recurso a setas e números, ilustram os movimentos necessários e a ordem pela qual devem ser feitos. As imagens são, assim, absolutamente autónomas, segundo a classificação proposta por Horn-Helf (2007) uma vez que substituem o texto. Este texto possui ainda duas imagens de tipo “*screenshot*”, para ilustrar o uso da câmara *web*, permitindo ao utilizador visualizar o resultado das suas ações.

#### **(D) Compreensibilidade**

A análise dos diferentes aspetos relacionados com a macro e a microestrutura do texto permitiu-nos detetar alguns problemas que comprometem seriamente a coerência e a coesão textuais e conseqüentemente prejudicam a compreensibilidade do texto como um todo. Uma das principais falhas é, em nossa opinião, a falta de clareza na identificação dos destinatários, dos recetores do texto. O segmento textual que a seguir transcrevemos parece-nos ser ilustrativo dessa realidade:

(39) - «**Utilize este computador com precaução quando acompanhado por crianças mais novas. Mantenha os cabos de alimentação e os pequenos acessórios longe das crianças mais novas. Se o computador ficar danificado mantenha todas as peças soltas (como, por exemplo, uma tecla do teclado) longe das crianças mais novas e informe imediatamente o professor, pais ou encarregado de educação da criança quanto à ocorrência do dano ou à existência de peças soltas. [...]** • Alerta os alunos para evitar a utilização do equipamento em ambientes húmidos e para protegê-lo quando o transportarem em ambientes igualmente húmidos.»

Ao longo de todo o texto, mantém-se essa indefinição que não permite avaliar se quem lê o manual são os adultos, e as crianças são quem usa o computador, se são as crianças quem lê o manual, e os adultos quem usa o computador, se os adultos são professores, pais ou até mesmo alunos.

Esta indefinição condiciona, por exemplo, o recurso aos elementos metalinguísticos; se quem produz o texto não tem a noção dos conhecimentos do recetor a quem se destina esse texto, torna-se mais difícil ajuizar quais os termos que carecem de explicação e aqueles que a dispensam<sup>158</sup>. Há neste manual uma explicação do termo “*touchpad*”, por exemplo, mas não há explicação nenhuma no seguinte segmento textual, que consideramos exigir, para a sua correta compreensão, conhecimentos de informática mais avançados:

(40) – «**O adaptador Ethernet não parece operar no modo de transmissão de 100Mbps.** • Certifique-se de que o hub que está a utilizar suporta o processamento de 100Mbps. • Certifique-se de que o cabo RJ-45 está em conformidade com os requisitos de Base 100-TX. • Certifique-se de que o cabo de Ethernet está ligado à entrada do hub que suporta o modo Base 100-TX. O hub pode ter entradas Base 10-TX e Base 100-T.» [sublinhado nosso]

Se atendermos às máximas conversacionais de Grice (1975), que contribuem para garantir o respeito pelo princípio da cooperação, consideramos que este texto possui segmentos, nomeadamente os que são consagrados à transmissão de informação de carácter jurídico, em que se viola, por defeito, a máxima da quantidade, porque não se fornece ao recetor informação em quantidade suficiente<sup>159</sup> e se viola também a máxima do modo, segundo a qual se deve evitar a ambiguidade:

(41) - «A FCC exige que o utilizador seja informado de que quaisquer alterações ou modificações efectuadas a este equipamento, que não sejam expressamente aprovadas pelo Fabricante, poderão anular a autoridade do utilizador de operar o equipamento.»

---

<sup>158</sup> A falta de explicações para a terminologia técnica foi uma das queixas apresentadas pelas pessoas que responderam ao inquérito (Cfr. Cap. 7).

<sup>159</sup> Não nos parece razoável especular aqui sobre a intencionalidade ou não intencionalidade desta atitude.

(42) - «Este aparelho está em conformidade com a Parte 15 das Normas da FCC. O funcionamento está sujeito às duas condições seguintes: (1) este dispositivo não pode causar interferência nociva, e (2) este dispositivo deverá aceitar qualquer interferência recebida, incluindo interferências que poderão causar operações indesejadas.»

É importante também referir que há mecanismos que pontualmente contribuem para a coerência do texto, alguns deles já mencionados anteriormente, como é o caso da alternância entre atos ilocutórios assertivos e diretivos, conciliando instruções com a respetiva justificação, ou com o respetivo resultado. É, também, de assinalar que, em termos gerais, a sucessão de capítulos e segmentos textuais é coerente e eficaz, na medida em que se começa pelas recomendações gerais aos pais e professores e depois se passa aos avisos de carácter legal, se apresentam, em seguida, cuidados gerais a ter com o computador e a sua limpeza e depois se passa à descrição do funcionamento e da utilização do computador e, por último, à apresentação do tema da resolução de avarias. Nesta sequenciação há, contudo, um momento em que surge uma informação que nos parece deslocada; trata-se da felicitação ao comprador pela sua aquisição, que aparece apenas no capítulo quarto, antes das “Informações Básicas”. Parece-nos que esta ordem defrauda as expectativas do leitor.

Ainda no que toca à coerência, ela é muitas vezes reforçada por paralelismo estrutural, nomeadamente através de enumerações; mas há também momentos em que isso não se verifica, como, por exemplo, numa enumeração de precauções a ter relativamente à utilização do *touchpad*. O último segmento textual da lista destoa dos demais, uma vez que não representa qualquer precaução:

(43) - «Pode utilizar o Touchpad com o Microsoft Windows™ ou com outras aplicações.

Quanto à coesão textual e embora haja, pontualmente, por exemplo, coesão gramatical, pelo recurso ao paralelismo das estruturas - uma vez que, nas enumerações, se usa de forma consistente o mesmo tipo de solução (neste caso sempre o conjuntivo supletivo do imperativo), a verdade é que há inúmeras situações em que essa coesão não se manifesta. Há, por exemplo um aviso em nota de rodapé com o seguinte conteúdo:

(43) - «O utilizador não deverá tentar efectuar **estas** ligações, deverá contactar a autoridade de inspecção eléctrica ...» [sublinhado nosso]

Como não há, no corpo do texto, nenhuma remissão para esta nota e ela surge completamente isolada, o determinante demonstrativo (deítico) não tem nenhum correferente, levando o leitor a perguntar-se quais as ligações a que se faz referência. O mesmo tipo de problema de coesão referencial se verifica no exemplo seguinte:

(44) - «Manuseie as baterias danificadas ou com fugas com o máximo cuidado. Se entrar em contacto com o electrólito lave a área exposta com sabão e água. Se tiver entrado em contacto com os olhos, lave-os com água corrente...»

Neste caso, seria necessário recorrer, por exemplo, a uma anáfora pronominal, para criar coesão referencial: “Se ele/aquele tiver entrado em contacto com os olhos, ...”. Assim não sendo, depreende-se que o sujeito é o mesmo na segunda e na terceira frase e esta carece de qualquer sentido.

Por último, parece-nos importante referir ainda um exemplo de falta de rigor, associado a um uso mais coloquial da língua, que julgamos incompatível com um texto destinado a um público tão variado:

(45) - «Bons hábitos de trabalho: [...] - Coloque o computador de fácil alcance e de modo a que o cotovelo fique junto ao corpo. – As coxas das pernas devem ficar paralelas ao chão...»

O termo “perna” ainda pode ser considerado ambíguo na medida em que, em linguagem geral é usado para designar todo o membro inferior do corpo humano, e em linguagem científica/de especialidade designa apenas a parte de cada um dos membros inferiores desse mesmo corpo humano, compreendida entre o joelho e o tornozelo, mas quanto ao termo “coxa” não nos parece haver ambiguidade que justifique a expressão “coxas das pernas”, uma vez que “coxa” não se usa para designar outra que não a parte do membro inferior compreendida entre a anca e o joelho.

## 6. Resultados da Análise Prática

A análise dos textos do *corpus* permitiu-nos constatar uma série de regularidades, que passamos a enumerar.

Em primeiro lugar e relativamente à macroestrutura dos manuais analisados, é importante referir que dos dezasseis manuais que possuem um índice, doze apresentam-no logo no início do texto, enquanto que os restantes o antecedem de uma breve apresentação da empresa fabricante ou da felicitação do cliente pela compra. Este segmento textual de felicitações, quando existe, surge, normalmente, a seguir ao índice, mas só aparece nos manuais que são destinados ao proprietário/cliente. A descrição das características técnicas dos equipamentos em causa e uma breve introdução sobre o conteúdo e a estruturação do manual são geralmente os segmentos seguintes. Depois, por via de regra, aparece a descrição das tarefas que podem ser executadas pelo produto e, por vezes, também, as notas de segurança. De seguida vêm as indicações relativas ao transporte, embalagem, etc., para depois se passar à montagem/instalação em relação à qual, na maioria dos casos, verificámos que se respeita a ordem cronológica dos passos a dar: ligações elétricas, arranque ou primeiro ensaio e, depois, operação ou utilização propriamente dita. Nesta fase do texto, surgem, esporadicamente, sugestões sobre como tirar o máximo partido do equipamento e como poupar energia. Depois, é a vez dos segmentos destinados às informações sobre a limpeza e a manutenção e, ainda, a descrição das avarias mais comuns e suas soluções. Neste momento são, normalmente, introduzidas referências aos contactos dos serviços de assistência técnica e linhas de apoio a clientes, bem como, indicações sobre como ter acesso a peças sobressalentes, acessórios, etc. Nos segmentos finais, surgem, na maioria dos textos, indicações sobre a garantia e as condições que a afetam e ainda informações relativas à eliminação e reciclagem do equipamento em causa.

Esta macroestrutura é o que poderíamos considerar o mínimo denominador comum dos manuais analisados; há, contudo manuais no *corpus*, que como fomos referindo, à medida que íamos procedendo à sua análise, não seguem esta ordem. Existem, ainda, segmentos que não têm uma posição tão fixa, como é o caso do que diz respeito à reciclagem que, apesar de em alguns textos aparecer no fim, na maioria surge no início do texto, provavelmente para evitar, assim, que as pessoas que não leem o manual integralmente percam essa informação.

Há uma distinção que, embora do foro extratextual, nos parece fundamental sublinhar aqui, e que é a que diz respeito aos destinatários dos manuais; em relação a este ponto, importa, em nosso entender, separar não apenas os manuais destinados a especialistas dos que são destinados a leigos mas, também, os que são destinados ao proprietário do equipamento daqueles que não o são. Essa divisão condiciona a existência de certos segmentos do texto: os capítulos dedicados à Garantia e suas condições, à felicitação pela compra e até mesmo à reciclagem fazem parte apenas dos manuais destinados ao proprietário, independentemente de ele ser ou não especialista. Quanto à primeira distinção, entre especialistas e não especialistas, encontramos, por exemplo, uma diferença relativa à referência a outras marcas; salvo uma exceção, no texto 20, os únicos manuais onde há referências a produtos de outras marcas, são os destinados a profissionais (especialistas) e dizem respeito, normalmente, a marcas de produtos de limpeza, lubrificação ou acessórios para a montagem e instalação do equipamento em causa. A publicidade à própria marca aparece, naturalmente, mais associada a destinatários que são ao mesmo tempo proprietários com poder de decisão sobre futuras aquisições. Importa, por último, referir que, um pouco por todo o texto, há segmentos “decompostos” em vários subsegmentos, como no caso das notas de segurança ou das indicações sobre a forma como se pode tirar melhor partido do equipamento; no *corpus*, há, como tivemos oportunidade de verificar, textos que contêm partes destinadas a profissionais especialistas e partes destinadas a leigos não especialistas mas, nesses casos, essa “decomposição” torna-se uma opção razoável.

Relativamente aos atos de fala, constatamos que os mais frequentemente utilizados são os de tipo diretivo, mas confirmámos também que eles se associam muitas vezes a atos assertivos, com justificações das instruções transmitidas, com apresentação dos resultados obtidos pela execução da instrução, etc. Quanto aos atos ilocutórios expressivos, eles surgem no *corpus* ligados exclusivamente a momentos em que o emissor agradece ao cliente e o felicita pela compra, razão pela qual só se encontram nos manuais destinados ao proprietário, independentemente de ser ou não profissional especialista. O mesmo é válido para os atos compromissivos, que surgem normalmente no segmento textual em que se apresenta a garantia ou também na apresentação da empresa, que se compromete a investir, inovar, etc.

A propósito dos recursos linguísticos que concretizam os atos de tipo diretivo, importa distinguir os atos diretivos diretos, dos atos diretivos indiretos, que se realizam através de atos assertivos. Estes últimos, materializam-se recorrendo à modalidade

deôntica da permissão, através dos verbos poder ou permitir (Em frases do tipo “Esta tecla permite bloquear...”), ou recorrendo a orações condicionais, do tipo “se fizer isto, acontece aquilo”.

Não nos foi possível identificar um padrão de utilização de atos diretivos indiretos.

Quanto aos atos diretivos diretos, registámos que os manuais em que o número de ocorrências do conjuntivo supletivo do imperativo era mais elevado do que o do infinitivo eram, salvo uma exceção, todos eles destinados a um público não especialista; o inverso, porém, já não é verdade. Há cinco manuais que são destinados a um público não especialista, com um número mais elevado de ocorrências do infinitivo do que do conjuntivo; curiosamente, dois deles são dos que contêm segmentos textuais destinados a profissionais especialistas, mas neles não se verifica uma utilização mais frequente do infinitivo. Vale a pena registar ainda, que dois desses manuais (textos 13 e 14) são do mesmo fabricante e dizem respeito a produtos semelhantes, sendo a diferença de escolhas devida, certamente, ao estilo pessoal do respetivo produtor textual. Além destes dois recursos, existe ainda o verbo modal “dever”, normalmente associado à voz passiva, portanto marcadamente impessoal, cuja utilização se destaca em dois manuais: um deles (texto 9) destinado a não especialistas e proprietários e o outro (texto 15) claramente destinado a profissionais; do conjunto dos textos destinados a não especialistas, o texto 9 é um dos que apresenta maior número de infinitivos, tornando mais aceitável a hipótese de que se trate de uma escolha pessoal do produtor do texto.

Além destes recursos, que são os que se encontram identificados na tabela, verificamos que existem inúmeros outros que, embora com uma representação mais reduzida, são também utilizados com valor instrutivo:

- as expressões de sujeito indeterminado “é necessário, é indispensável, etc.”,
- o verbo auxiliar haver com modalidade deôntica
- o verbo bastar, seguido de oração infinitiva de sujeito nulo
- gerúndio coordenado a uma oração infinitiva
- o presente do indicativo (normalmente na terceira pessoa do singular)
- o infinitivo não flexionado com verbos auxiliares causativos (fazer ou deixar)
- os verbos performativos aconselhar e recomendar

O recurso a advérbios e locuções adverbiais com valor modal serve, em várias ocasiões, para atenuar ou reforçar o carácter impositivo das instruções.

No que respeita à presença do emissor e do recetor no texto, destaca-se o uso de formas verbais e de possessivos da primeira pessoa do plural, em referências ao emissor, predominantemente nos manuais dirigidos a clientes /proprietários, embora haja três manuais em que assim não é. Como tivemos oportunidade de referir ao longo da análise dos vários textos, o recurso à primeira pessoa do plural, mesmo quando não englobante, permite uma maior aproximação entre emissor e recetor, contribuindo para criar a sensação de que do lado da empresa há muitas pessoas, numa equipa a trabalhar para o bem do cliente e, por outro, de que o cliente faz também parte dessa equipa. Os casos em que não há nenhuma ocorrência da primeira pessoa do plural são textos destinados a profissionais, não proprietários; esses textos (2,5,6,17 e 18) são textos marcadamente impessoais, em que predomina o infinitivo e em que o recetor também nunca é interpelado mais diretamente. São textos em que é maior a distância entre emissor e recetor.

As referências ao emissor na terceira pessoa coincidem, muitas vezes, com os momentos mais “formais”, como no caso da garantia e da declaração de conformidade havendo, contudo, também, ocorrências da terceira pessoa, que estão associadas à promoção dos bens e dos serviços da empresa.

Relativamente aos elementos metalinguísticos, registamos que há uma preferência, embora não muito acentuada, por definições de tipo onomasiológico e verificamos a existência de definições e explicações em vários textos, independentemente de se dirigirem a especialistas ou não, pelo que se depreende que a presença ou não de definições está mais diretamente relacionada com o grau de complexidade do equipamento e da matéria tratada. Verificámos e tivemos já oportunidade de registar que há manuais destinados a não especialistas em que faltam elementos metalinguísticos e em que se recorre a expressões de linguagem de especialidade provavelmente não acessíveis ao público-alvo do manual em causa. Infelizmente não nos é fácil fazer este tipo de apreciação relativamente aos manuais destinados a especialistas mas, mesmo assim, atrevemo-nos a afirmar que, de um modo geral, havia neles uma forte componente didática.

A propósito dos elementos metacomunicativos, regista-se em todos os textos do *corpus* a utilização de variações de tamanho e tipo de letra para dividir e destacar a informação; a maioria dos textos possui também caixas de texto, sobretudo para os avisos e advertências. Em relação aos comentários, isto é, anúncios do que está para vir e resumos do que foi já tratado, bem como explicações sobre a metodologia e exemplos,

verificámos que são poucos (apenas seis) os textos em que se faz uso desses mecanismos.

Quanto ao tipo de títulos de capítulos e subcapítulos, há uma preferência clara por títulos de tipo focalizado, que remetem de forma mais direta para o conteúdo do respetivo segmento textual, havendo, naturalmente, também, alguns títulos de tipo abstrato, sobretudo nos segmentos dedicados a recomendações de carácter mais geral.

A maioria das tabelas possui títulos diretos mas, pontualmente, aparecem também tabelas com títulos indiretos, ou seja, tabelas a que se faz referência no corpo do texto.

Os sinais de alerta existentes nos manuais do *corpus* são, na maioria dos casos, de tipo verbal, havendo também textos que possuem sinais dos dois tipos. São, apenas, dois manuais que possuem exclusivamente sinais de alerta não-verbais; importa registar, a este propósito, que, pela amostra dos textos do *corpus*, não parece existir uniformidade de critérios relativamente à utilização de sinais não verbais. Há um grande número de ocorrências do sinal de perigo (triângulo com ponto de exclamação), mas que alertam para perigos de natureza muito diferente.

O levantamento relativo às remissões intertextuais permitiu-nos constatar que há ainda manuais sem qualquer referência à legislação em vigor.

Passando aos resultados da análise das especificidades sintáticas, verificamos que a frequência elevada da voz passiva é característica marcante em treze dos vinte manuais, o que aponta para um estilo mais impessoal; a tendência para a nominalização verifica-se apenas em cinco manuais, certamente porque, embora ela sirva o desejo de economia de espaço, pode prejudicar a compreensibilidade. Quanto à complexidade sintática, as frases complexas, nomeadamente a hipotaxe é mais evidente em manuais dedicados a público não especialista (o texto 1 é a exceção que confirma a regra), certamente devido à prevalência de uma componente mais didática.<sup>160</sup>

Já as construções impessoais surgem em ambos os tipos de manual e há dez manuais onde essa é uma característica marcante.

Relativamente à comunidade texto-imagem, registamos, como seria de esperar, um número elevado de imagens na maioria dos manuais, sendo essas imagens de tipo

---

<sup>160</sup> Göpferich (1995:369) é de opinião de que em textos destinados a leigos se devem alternar os dois estilos para tornar o texto mais variado e agradável de ler, mas ao mesmo tempo também para garantir que a informação essencial é transmitida de forma concisa.

variado; as imagens mais frequentes são as fotografias e os desenhos de diversa natureza, geralmente em função da complexidade do equipamento. Há desenhos de pormenor, em que o desenho representa apenas uma parte de uma máquina, geralmente ampliada, desenhos de instalação, que fornecem informações necessárias à instalação dos equipamentos, desenhos de disposição ou implantação que permitem verificar onde vai ser instalado o equipamento (por exemplo no caso do fogão), gráficos e, ainda, esquemas relativos às configurações elétricas. Mas, certamente mais importante do que o tipo de imagem, é a sua interação com o texto; a maioria das imagens analisadas é complementar do texto, permitindo ao leitor colher dela informação que o texto não dá, relativamente à configuração das partes reproduzidas, à sua localização no conjunto da máquina, etc. Há também, embora em menor quantidade, imagens com função ilustrativa que, duplicando a informação dada pelo texto, ajudam o leitor a confirmar que essa informação retirada do texto está correta. Há também imagens com função decorativa, que servem geralmente fins publicitários e há, ainda, um caso (texto 20) em que há uma imagem autónoma que substitui completamente o texto e em que as instruções são transmitidas unicamente através dela.

A referência feita aos dois primeiros tipos de imagem, as complementares e as ilustrativas, é, na maior parte dos casos, temática, ou seja, a imagem surge introduzida no texto no momento em que a evolução da informação a pede, mas há também casos em que a referência é textual (cfr. imagem x, como representado na figura x, etc.). E, por vezes, há, ainda, o uso simultâneo dos dois tipos de referência.

Registamos ainda um tipo curioso de imagem em manuais de eletrodomésticos (texto 8 e texto 9), que é um desenho cortado com uma cruz por cima para indicar o comportamento incorreto; este tipo de solução está certamente relacionado com o público-alvo deste género de manual, que é naturalmente diverso quanto às suas qualificações.

Por último, em relação à análise da compreensibilidade, constatámos que, na maioria dos casos, há um recurso a mecanismos geradores de coerência e coesão textuais, sendo o princípio da sequenciação da informação, segundo a ordem cronológica dos passos a dar, aquele que mais vezes encontramos; além deste, existe, em muitos textos, também uma divisão da informação, segundo o princípio do geral para o particular. A alternância de atos diretivos e assertivos foi outro dos aspetos que verificámos na maioria dos textos e que contribui, também, para a sua

compreensibilidade, na medida em que permite ao leitor seguir as instruções e compreendê-las.

Já no âmbito da coesão, demos conta do uso de vários mecanismos de reforço da coesão gramatical, nomeadamente a coesão referencial, a temporal e a lexical.

Em quase todos os textos registamos falhas, de que oportunamente demos conta, quer ao nível da coerência, quer ao nível da coesão, aspeto a que voltaremos no capítulo dedicado às conclusões.

## 7. Inquérito

Como já se disse, não existem, tanto quanto nos foi possível verificar, grandes estudos de caráter linguístico e não só que tenham como objeto os manuais de instruções redigidos em língua portuguesa, sejam eles traduções ou não.<sup>161</sup>

Pareceu-nos assim fundamental, que o presente trabalho desse conta de alguns aspetos que até aqui não têm, em nosso entender, merecido a devida atenção.

Foi com esse objetivo que decidimos levar a cabo um inquérito, que apesar das suas limitações, nos permitiu obter uma visão mais fundamentada da realidade portuguesa no que, em termos gerais, diz respeito à atitude e à opinião das pessoas relativamente aos manuais de instruções.

Um inquérito levado a cabo no âmbito do projeto *SecureDoc*, a que já nos referimos (Cfr. Cap. 2.3), e no qual participaram várias entidades diferentes, serviu de inspiração à elaboração do nosso próprio questionário. Esse inquérito foi levado a cabo por um dos parceiros do projeto, a “Donau-Universität Krems”, na Áustria.<sup>162</sup>

Para a realização do nosso questionário, e por razões de economia de tempo e facilidade de tratamento da informação, recorremos a um *software* de utilização gratuita, disponível na Internet. O questionário é composto por quatro blocos principais de perguntas, aos quais se acrescentam os dados estatísticos relativos ao sexo e à idade dos participantes/inquiridos.

O primeiro bloco, intitulado “Opinião geral sobre manuais de instruções”, visa avaliar a importância que os utilizadores de vários tipos de equipamento eletrónico atribuem à existência de um manual de instruções. O segundo bloco, com o título “Atitude como utilizador”, dirige-se ao comportamento das pessoas como leitoras do manual. Já o terceiro conjunto de perguntas permite identificar os problemas com que o utilizador de manuais de instruções se pode ver confrontado. Por último, os inquiridos são convidados a pronunciar-se sobre as características que consideram que o manual de instruções ideal deve possuir.

O inquérito decorreu durante aproximadamente um mês e foi divulgado por *e-mail* e através de uma rede social *online*. No total, responderam às perguntas 292 pessoas, das quais 67,4% são do sexo feminino. A faixa etária entre os 41 e os 50 anos,

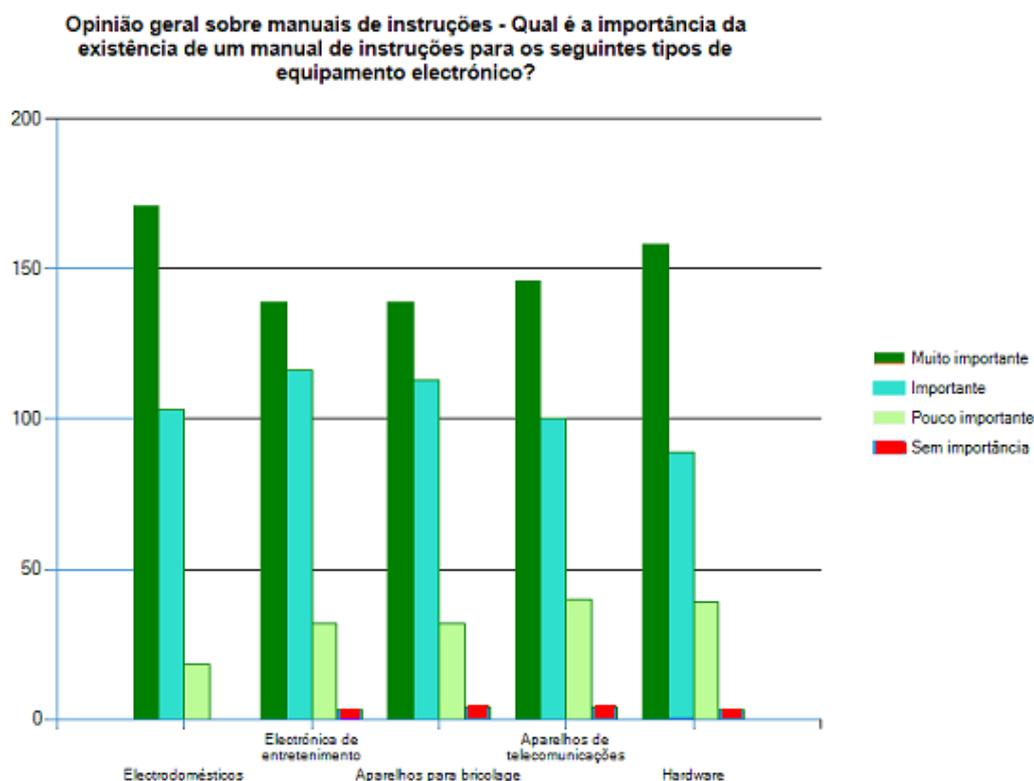
---

<sup>161</sup> Cfr. Introdução.

<sup>162</sup> Para os resultados desse inquérito, consultar Anexo B.

à qual pertenciam 44,5% dos participantes, foi a mais representada. A percentagem dos inquiridos com idades compreendidas entre os 31 e os 40 anos foi de 25,2%, seguida das pessoas com idades entre os 21 e os 30 anos (12,1%) e, depois, entre os 51 e os 60 anos (9,7%). As pessoas com idades acima dos 60 ou abaixo dos 20 tiveram uma representação residual / relativamente baixa de 6,2% e 2,4%, respetivamente.

Em relação ao primeiro bloco, e para todos os tipos de equipamento mencionados na pergunta, constatou-se que a maioria das pessoas considera o manual de instruções “importante” ou “muito importante”: para os eletrodomésticos, a percentagem é de 93,8%, para a eletrónica de entretenimento 88,2%, para os aparelhos para bricolage 87,51%, para os aparelhos de telecomunicações 84,8% e, por último, para os produtos de hardware 86%. Estes valores mostram que, apesar de uma certa tendência para os produtos autoexplicativos, as pessoas continuam a considerar os manuais de instruções tudo menos redundantes, como se pode ver também na tabela seguinte:



Sem querer alimentar qualquer tipo de preconceito, o facto de os participantes serem maioritariamente do sexo feminino talvez possa explicar a percentagem tão

elevada de respostas “muito importante” em relação aos eletrodomésticos. Fatores como a idade dos participantes e a complexidade dos produtos têm certamente também influência na distribuição das respostas, embora haja ligeiras variações que se devam provavelmente ao simples acaso.

Já em relação à sua atitude como utilizadores, 51,4% dos inquiridos confessaram não ler o manual de instruções antes da utilização do equipamento, contra 46,8% que admitiram fazê-lo. 18,7% das pessoas afirmaram mesmo que nunca leem o manual de instruções, enquanto que 78% confirmaram que o leem. O grupo daqueles que usam o manual apenas quando têm de consultar uma informação específica, representa 73,1% dos participantes, enquanto 58,9% do total usam o manual apenas quando confrontados com algum problema.

Daqui se conclui que existe ainda um número significativo de pessoas, que por razões que tentamos averiguar no ponto seguinte, nunca lê o manual de instruções e também que de entre aqueles que o leem, a maioria fá-lo de uma forma seletiva, consultando apenas capítulos específicos, sobretudo com o intuito de resolver problemas que surgem no momento da sua utilização. Este parece-nos ser um elemento que não poderá deixar de ser tido em conta por tradutores e redatores técnicos aquando da redação de manuais.

Quanto aos principais problemas detetados, os seguintes fatores foram mencionados por mais de 45% dos inquiridos, devendo assim, em nosso entender, ser considerados significativos:

- - *O tamanho da letra é demasiado pequeno, o que dificulta a leitura.*
- - *Há termos técnicos que não se entendem.*
- - *Os textos são, muitas vezes, más traduções da versão original.*
- - *A descrição de vários modelos de aparelhos no mesmo manual dificulta a localização da informação relevante para a utilização do meu modelo.*
- - *Os manuais não dão respostas a eventuais dúvidas sobre o serviço de assistência e a manutenção.*
- - *Faltam indicações sobre o que fazer em caso de avaria.*
- - *Os manuais contêm demasiadas informações irrelevantes.*

Importa ainda referir que a ordem pela qual os fatores são apresentados não reflete qualquer espécie de hierarquização e é totalmente aleatória.

Para terminar, e no que diz respeito às características do manual ideal, as cinco características identificadas pelos inquiridos, como sendo “Muito Importante” são as seguintes, por ordem decrescente:

- *O manual deve ser redigido num estilo claro e compreensível.*
- *O manual deve conter uma versão de consulta rápida e outra mais pormenorizada.*
- *O manual deve ser fácil de manusear.*
- *O manual deve exemplificar as funções do aparelho com a ajuda de ilustrações / imagens.*
- *O manual deve indicar linhas de apoio ao cliente, para problemas que possam surgir.*

Se optarmos por contabilizar também as respostas que foram identificadas como “Importante”, há uma outra característica que surge entre as primeiras cinco classificadas:

- *Os símbolos usados no manual devem ser devidamente explicados.*

A título de curiosidade, registe-se ainda que as duas características consideradas menos importantes foram as de que o próprio aparelho deveria possuir um sítio destinado a guardar o manual e de que as funções principais deveriam estar representadas num autocolante colocado no próprio aparelho.

Para quem, como nós, se propôs conhecer melhor a realidade portuguesa neste domínio específico, para assim poder contribuir para a melhoria da qualidade do serviço prestado por tradutores e redatores técnicos na redação de manuais de instruções, será difícil conceber desafio mais interessante do que o de tentar corresponder ao pedido formulado pelos leitores desses mesmos manuais:

- *O manual deve ser redigido num estilo claro e compreensível.*

## 8. Conclusões

A análise dos textos do *corpus* permitiu-nos confirmar a importância da distinção entre textos destinados a um público especialista ou a um público não especialista e permitiu-nos, ainda, verificar que, a par desta, é necessário estabelecer uma outra distinção, a saber, entre um destinatário proprietário, e um destinatário, apenas utilizador do equipamento. Além disso, identificámos a macroestrutura prototípica do manual de instruções português e verificámos quais são os segmentos textuais que, dentro dessa macroestrutura, têm uma posição mais definida e rígida, e aqueles que podem ocorrer em diferentes momentos do texto e também quais os que possuem ou possuem um carácter obrigatório, em função do tipo de destinatário. O respeito por um padrão de organização textual próprio de um género de texto específico contribui de forma determinante para a compreensibilidade desse texto, na medida em que permite ao leitor criar expectativas, que à medida que a leitura avança, vão servindo de *advance organizers*.

A par da macroestrutura, obtivemos também indicações importantes sobre as práticas correntes nos manuais portugueses relativamente à presença no texto do emissor e do recetor: os manuais destinados a profissionais são normalmente mais impessoais do que os destinados a leigos, não especialistas; nos primeiros, e sobretudo no caso de esses profissionais não serem os proprietários do equipamento em causa, é mais provável que o emissor, a ser referido, o seja na terceira pessoa, e que no texto também não haja grandes marcas da presença do recetor. As referências ao emissor na primeira pessoa do plural só aparecem nos casos em que se pretende criar uma relação de confiança entre o emissor e o recetor, e isso só se justifica quando o recetor é proprietário/cliente. Nos manuais destinados a leigos, é mais nítida a mistura de estilo impessoal com referências ao recetor na terceira pessoa do singular (devidas ao uso do conjuntivo supletivo do imperativo). Ao contrário do que acontece, por exemplo, em inglês, em que o recurso linguístico mais utilizado para a concretização dos atos diretivos é o imperativo, em português a existência de alternativas permite a adoção de estratégias diferentes, em função dos destinatários do manual. De acordo com Horn-Helf (2007:94), o recurso linguístico mais vezes utilizado para transmitir instruções em alemão é o infinitivo, a que se acrescentam os verbos modais, nas instruções para especialistas e o imperativo, nas instruções para leigos. Já no que diz respeito ao russo,

quando os manuais são destinados a especialistas, os verbos modais e o presente do indicativo são os recursos mais frequentes, quando são destinados a leigos, o imperativo substitui o presente do indicativo.

Ainda no domínio dos recursos linguísticos, conseguimos obter um conjunto de meios que se podem adotar para transmitir instruções de cunho mais ou menos impositivo, que permite ao tradutor/produtor de textos fazer face às necessidades que, por vezes, enfrenta de matizar a forma como as instruções são transmitidas. Desses recursos fazem parte advérbios restritores, fórmulas de cortesia como “por favor”, etc.

Relativamente à componente didática dos manuais, verificámos, em alguns casos, a falta de explicações para a terminologia técnica; curiosamente, esse foi também um dos defeitos apontados nas respostas ao inquérito (Cfr. Cap. 7). Mais uma vez, se destaca a importância de ter em conta o tipo de destinatário dos textos, de modo a poder adaptar as escolhas ao seu horizonte de expectativas e assim atender à dimensão da correção, identificada no âmbito do modelo de *Karlsruhe*.

Quanto aos elementos de carácter metacomunicativo, o mais importante a reter é a necessidade de uniformizar os critérios relativos à utilização de sinais de alerta; é seguramente desejável que o leitor possa identificar os sinais de alerta mais facilmente; isso seria possível, se à semelhança do que acontece em alemão e também em inglês, por exemplo, com a classificação de “*warning*”, “*caution*” e “*danger*” (a que correspondem graus diferentes de risco), houvesse, para o português, também uma classificação homogénea dos perigos e se evitasse que cada manual usasse sinais de alerta diferentes, como atualmente se verifica.

Outro aspeto fundamental neste contexto é a utilização de comentários que permitem ao leitor orientar-se na leitura. Relativamente a textos que, como os dos manuais de instruções, são normalmente objeto de leituras seletivas, é fundamental que a sua conceção seja tal que permita ao leitor, independentemente do sítio onde “entrar” no texto, obter as informações mais importantes como, por exemplo, as que dizem respeito às recomendações de segurança.

As imagens são outra componente fundamental dos manuais de instruções; verificámos que a maioria das imagens usadas nos manuais do *corpus* tem uma função complementar do texto, o que significa que existe informação importante veiculada unicamente através da imagem. Isso leva a que o posicionamento da imagem no texto se revista de uma grande importância; de uma maneira geral, nos manuais do *corpus*, as imagens são intercaladas no texto, mas também acontece que nem sempre existem

referências textuais às imagens. Por vezes, sobretudo quando a mesma imagem é utilizada como base de referência para mais do que um segmento textual, a distância entre o texto e a imagem aumenta, podendo obrigar a mudanças de página, o que aumenta o risco de o leitor acabar por prescindir da consulta da imagem, perdendo informação útil.

Analisando os resultados obtidos à luz do modelo de compreensibilidade de *Karslsruhe*, e passando em revista as dimensões da compreensibilidade incluídas neste modelo, constatámos que as dimensões da correção e da estrutura são aquelas em se registam mais problemas; quanto às outras, de um modo geral e, embora com exceções a que oportunamente fizemos referência, podemos afirmar que os textos são concisos e não dão lugar a tautologia e redundâncias, que são perceptíveis do ponto de vista da apresentação gráfica e que, naturalmente uns mais do que outros, motivam à leitura, nomeadamente através do recurso à componente não-verbal. Quanto à dimensão da simplicidade, verificámos que não são muitos os textos em que se aposta no estilo nominal e que naqueles em que isso acontece, esse estilo surge associado a razões de economia de espaço, por exemplo, através da inserção de texto em tabelas. Já a dimensão da estrutura, que se manifesta no encadeamento lógico das informações, pareceu-nos ser mais vezes maltratada. O facto de haver momentos, em que foi possível verificar a utilização de mecanismos de reforço da coerência, como é o caso do respeito pela ordem cronológica dos acontecimentos ou da apresentação da informação segundo o princípio do geral para o particular, mas de existirem também numerosas ocasiões em que esses mesmos princípios são postos em causa, leva-nos a concluir que a sua utilização é mais intuitiva do que plenamente consciente. O mesmo se pode afirmar relativamente à dimensão da correção que, como vimos, (Cfr. Cap. 1.2.2), se manifesta a vários níveis, desde a antecipação que se faz dos conhecimentos prévios do recetor, às escolhas dos modelos mentais e às próprias escolhas linguísticas. Nos textos analisados, verificamos que existem falhas de coesão gramatical, que nos parecem de incluir no âmbito desta dimensão da correção. As faltas de consistência na adoção de estruturas paralelas, a quebra das cadeias de correferência, mesmo as faltas de pontuação, são tudo fatores que comprometem seriamente a compreensibilidade dos textos. Mais uma vez nos parece que o facto de coexistirem situações em que a coesão é manifesta e situações em que isso não acontece aponta na direção que já identificámos: as escolhas devem-se mais vezes à intuição do que ao conhecimento das regras que devem reger a produção de textos de especialidade com garantia de qualidade, isto é, que cumpram a sua função

e preencham os requisitos de compreensibilidade que enumerámos e que, em nossa opinião, se deveriam tornar cada vez mais referências incontornáveis da produção textual.

É por isso que entendemos ser fundamental que a formação dos tradutores seja mais orientada para a produção textual, isto é, para o conhecimento aprofundado dos padrões de produção textual das suas línguas de trabalho. Byrne (2006:45) tira uma conclusão da qual, por instantes, nos vamos apoderar:

«We need to understand how (technical) communication works in the target language if we are to produce independent, autonomous texts that can “compete” with other texts produced in that language».

Esperamos ter contribuído para dotar os tradutores de um conjunto de ferramentas úteis para a produção de traduções que não entrem necessariamente em competição com os textos originais, mas contribuam para combater uma das críticas apontadas pelos utilizadores de manuais que responderam ao nosso inquérito: *Os textos são, muitas vezes, más traduções da versão original.*

Certos de que poderíamos ter chegado mais longe, mas também com a consciência de que o carácter mais ou menos transversal deste trabalho não facilitou a sua execução, esperamos ter dado um contributo para um conhecimento mais aprofundado do género “Manual de Instruções” no nosso país. Como objetivo de trabalho futuro imediato fica o cumprimento da promessa feita a gabinetes de tradução e às empresas contactadas na fase de recolha dos textos (não só as que puderam dar resposta ao nosso pedido, mas também aquelas que só trabalham com traduções e nos pediram ajuda) de preparar um guia de redação de manuais através da compilação das ideias reunidas durante a elaboração desta tese. Num futuro não tão imediato, será certamente interessante incluir na análise que fizemos a apreciação das dimensões culturais de Hofstede (2001), nomeadamente para a análise das relações entre o emissor e o recetor.

## **Bibliografia:**

- ADAM, J. M** (1992): «Les textes: types et prototypes». Paris: Éditions Nathan.
- ADAMZIK, K** (2004): *Textlinguistik. Eine einführende Darstellung*. Tübingen: Niemeyer [Germanistische Arbeitshefte Band 40]
- AUSTIN, J. L.** (1965): *How to do things with words*. Oxford: Clarendon Press.
- BAIER, G** (2002): «Gebrauchsanleitungen aus Marketingsicht» In: *Forum Ware-Internationale Zeitschrift für Warenlehre*, Heft 1-4/2002. Essen: Deutsche Gesellschaft für Warenkunde und Technologie e.V. (DGWT), págs. 11-16.
- BARBER, B.** (1992): *Jihad vs. McWorld*  
[<http://www.theatlantic.com/magazine/archive/1992/03/jihad-vs-mcworld/303882/>]  
(30.07.2012)
- BATISTA, A. M.** (2004): *O Léxico da Moda: sua extensão e função*. Tese de Mestrado em Ensino da Língua e Literatura Portuguesa, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro: Edição da autora.
- BAUMANN, K.-D.** (1992): *Integrative Fachtextlinguistik*. Tübingen: Gunter Narr Verlag. [FFF 18].
- (1995): «Kontrastive Fachsprachenforschung - ein Begriff, ein Symposium und eine Zukunft» In: Baumann, K.-D. / Kalverkämper, H. (Hrsg.): *Kontrastive Fachsprachenforschung*. Tübingen: Gunter Narr Verlag. [FFF 20], págs. 9-29.
- BEIER, R.** (1999): «Die englischen Fachsprachen im 20. Jh. und ihre Erforschung: Eine Übersicht» In: Hoffmann, L. / Kalverkämper, H. / Wiegand, H. E. (Hrsg.): *Fachsprachen / Languages for Special Purposes - Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft*. Vol. 2, Berlin, New York: Walter de Gruyter, págs. 1403-1414.
- BENEŠ, E.** (1971): «Syntaktische Besonderheiten der deutschen wissenschaftlichen Fachsprache» In: *Probleme der Sprachwissenschaft. Beiträge zur Linguistik*. Ianua Linguarum. Series Minor 118. Den Haag, Paris: Mouton, págs. 461-475.
- BERNARDO, A. M.** (2009): *A Tradutologia Contemporânea. Tendências e Perspetivas no Espaço de Língua Alemã*. Fundação Calouste Gulbenkian/ Fundação para a Ciência e Tecnologia.

- BOLÉO, M. DE PAIVA** (1974): «Unidade e Variedade da Língua Portuguesa» In: *Estudos de Linguística Portuguesa e Românica*. Vol.1. Dialektologia e História da Língua, Tomo I. Coimbra: Ata Universitatis Conimbrigensis, págs. 253-287.
- BRINKER, K.** (1988): *Linguistische Textanalyse. Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden*. Berlin.
- BRITO, A. M. / DUARTE, I.** (2003): «Predicação e classes de predicadores verbais» In: Mateus, M. H. M. / Brito, A. M. / Duarte, I. / Faria, I. H. (orgs.): *Gramática da Língua Portuguesa*. Caminho, págs. 179-203.
- BRITO, A. M. / OLIVEIRA, F.** (1997): «Nominalization, Aspect and Argument Structure» In: Matos, G / Miguel, M. / Duarte, I. / Faria, I. H. (orgs.): *Interfaces in Linguistic Theory*, Lisboa, APL / Colibri, págs. 57-80.
- BÜHLER, K.** (1965): *Sprachtheorie: Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Stuttgart: G. Fischer.
- BYRNE, J.** (2006): «The Multidimensional Challenges of Technical Translation» In: *MuTra Aspects of Multidimensional Translation* [<http://www.jodybyrne.com/144>] (22.06.2011)
- (2007): *Technical Translation: Usability Strategies for Translating Technical Documentation*. Dordrecht: Springer.
- (2010): «Are Technical Translators Writing Themselves Out of Existence?» In: Kemble, I. (ed.): *The Translator as Writer*. Portsmouth: University of Portsmouth, págs.14-27.
- CARVALHO, J. G. HERCULANO DE** (1973): *Teoria da Linguagem*. Coimbra: Coimbra Editora.
- CATFORD, J. C.** (1965): *A Linguistic Theory of Translation*. London: Oxford University Press.
- CONCEIÇÃO, M. C.** (2005) - «Termos em discurso» In: Carvalho, D. / Vila Maior, D. / Azevedo, R. (Orgs.) *Des(a)fiando Discursos - Homenagem à Professora Maria Emília Ricardo Marques*, Lisboa, Universidade Aberta, págs. 247-254.
- CORREIA, M.** (1998): «Neologia e Terminologia» In. *Terminologia: questões teóricas, métodos e projetos*. Lisboa: Publicações Europa América, págs. 59-74.
- COUTINHO, M. A.** (2006): «O texto como objeto empírico: consequências e desafios para a linguística». In: *Veredas* 10 (1-2).  
[[http://www.revistaveredas.ufjf.br/volumes/veredas\\_portugal/artigo07.pdf](http://www.revistaveredas.ufjf.br/volumes/veredas_portugal/artigo07.pdf)] (12.05.2012)

- DANEŠ, F. (1974) «Functional Sentence Perspective and the Organization of the Text» In: Daneš, F. (Hrsg.): *Papers on Functional Sentence Perspective*. Ianua Linguarum. Series Minor 147. Prag, Den Haag, Paris: Mouton, págs. 106-128.
- DE BEAUGRANDE, R.-A. / DRESSLER, W. U. (1981): *Einführung in die Textlinguistik*. Tübingen: Niemeyer Verlag.
- DICIONÁRIO TERMINOLÓGICO PARA CONSULTA EM LINHA: [<http://dt.dgicd.min-edu.pt/>] (21.06.2011)
- DRESSLER, W. U. (1973): *Einführung in die Textlinguistik*. Tübingen: Max Niemeyer.
- EBERT, G / HUNDT, C. (1997): «Bedienungsanleitungen im Sprachvergleich Italienisch – Portugiesisch – Deutsch» In: Wotjak, Gerd (Hrsg.): *Studien zum romanisch-deutschen und innerromanischen Sprachvergleich – Akten der III. Internationalen Arbeitstagung zum romanisch deutschen Sprachvergleich* Peter Lang Verlag, págs. 169-189.
- EHLICH, K. (1984). «Zum Textbegriff» In: Rothkegel, A. / Sandig, B. (Hrsg.): *Text - Textsorten - Semantik - Linguistische Modelle und maschinelle Verfahren*. Papiere zur Textlinguistik. Bd. 52. Hamburg: Helmut Buske Verlag, págs. 9-25.
- FARIA, I.H. (2003): «O uso da linguagem» In: Mateus, M. H. M. / Brito, A. M. / Duarte, I. / Faria, I. H. (orgs.): *Gramática da Língua Portuguesa*. Caminho, págs. 55-84.
- FERREIRA, AURÉLIO F. H. (1986): *Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira.
- FILLMORE, C. J. (1977): «Scenes-and-frames semantics». In: Zampolli, A. (ed.) *Linguistic Structure Processing*. Amsterdam: North-Holland, págs. 55-81.
- FLUCK, H.-R. (1985): *Fachsprachen. Einführung und Bibliographie*. Tübingen: Francke Verlag. [UTB 483].
- GLÄSER, R. (1990): *Fachtextsorten im Englischen*. Tübingen: Gunter Narr Verlag. [FFF 13].
- GÖPFERICH, S. (1995): *Textsorten in Naturwissenschaft und Technik: Pragmatische Typologie - Kontrastierung - Translation*. Tübingen: Gunter Narr Verlag. [FFF 27].
- (2001): «Von Hamburg nach Karlsruhe: Ein kommunikationsorientierter Bezugsrahmen zur Bewertung der Verständlichkeit von Texten» In: *Fachsprache/International Journal of LSP* 3-4: págs. 117-138.
- (2004): «Wie man aus Eiern Marmelade macht: Von der Translationswissenschaft zur Transferwissenschaft» In: Göpferich, S. Engberg, J. (Hrsg.): *Qualität fachsprachlicher Kommunikation*, FFF 66, Tübingen: Günter Narr Verlag.

- (2008): *Textproduktion im Zeitalter der Globalisierung – Entwicklung einer Didaktik des Wissenstransfers*. [Studien zur Translation, Bd. 15] Tübingen: Stauffenburg.
- (2009) «Comprehensibility Assessment using the Karlsruhe Comprehensibility Concept» In: [JoSTrans - The Journal of Specialized Translation](#) 11 (31.07.2012)
- GOUVEIA, C.** (1996): «Pragmática» In Faria, Isabel Hub, Emília Pedro, Inês Duarte e Carlos A. M. Gouveia, (orgs.) (1996): *Introdução à Linguística Geral e Portuguesa*. Lisboa: Editorial Caminho, págs. 383-419.
- GREIMAS, A. J.** (1966): *Sémantique structurale*. Paris: Larousse.
- GRICE, H. P.** (1975): «Logic and conversation» In: Cole, P. / Morgan, J. L. (eds.): *Syntax and Semantics*, vol. 3 – Speech Acts. New Yprk: Academic Press, págs. 41-58.
- GROEBEN, N.** (1982): *Leserpsychologie: Textverständnis - Textverständlichkeit*. Münster.
- GROSSE, S / MENTRUP, W.** (1982): *Anweisungstexte*, Gunter Narr Verlag, Tübingen
- GÜLICH, E. / HEGER, K. / RAIBLE, W.** (1975): *Textsorten : Differenzierungskriterien aus linguistischer Sicht*, Wiesbaden: Athenaion.
- GUIMARÃES, M. J.** (2005): «Linguística de Texto de Especialidade: o exemplo da Alemanha». In: *Revista da Faculdade de Letras. Línguas e Literaturas, II Série, Volume XXII*, Porto, 2005, págs. 207-220.
- GVENZADSE, M. A.** (1983): «Pragmatische Texttypologie. Probleme und Perspektiven». In: *Zeitschrift für Phonetik, Sprachwissenschaft und Kommunikationsforschung*. 36.4, págs. 399-405.
- HALLIDAY, M. A. K. / HASAN, R.** (1976): *Cohesion in English*. London: Longman.
- HARRIS, Z.** (1952): »Discourse Analysis« In: *Language*, Vol. 28, No.1 (Jan.-Mar., 1952). Linguistic Society of America, págs. 1-30.
- HARTLEY, A. / PARIS, C.** (1997): «Multilingual Document Production: From Support for Translating to Support for Authoring». In: *Machine Translation, Special Issue on New Tools for Human Translators* 12, 1-2: 109–129.
- HARTMANN, P.** (1971): «Texte als linguistisches Objekt« In: Stempel, W.-D. (Hrsg.): *Beiträge zur Textlinguistik*, München: Fink, págs. 9-24.
- HEINEMANN, W. / VIEHWEGER, D.** (1991): *Textlinguistik - Eine Einführung*. Tübingen: Max Niemeyer. [RGL 115].
- HERINGER, H.-J.** (1984): «Ein genuiner Forschungsbereich der Linguistik?» In: *Zeitschrift für Germanistische Linguistik* 7, págs. 255-278.

- HOFFMANN, L.** (1983): «Fachtextlinguistik» In: *Fachsprache / International Journal of LSP* 5-2, págs. 57-68.
- (1985): *Kommunikationsmittel Fachsprache. Eine Einführung*. Tübingen: Gunter Narr Verlag. [FFF 1].
- (1988): *Vom Fachwort zum Fachtext. Beiträge zur Angewandten Linguistik*. Tübingen: Gunter Narr Verlag. [FFF 5].
- HOFSTEDE, G.** (2001): *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviours, Institutions and Organizations Across Nations*. 2<sup>nd</sup> Edition. Thousand Oaks CA: Sage Publications.
- HOFT, N.** (1995): *International Technical Communication. How to export information about high technology*. New York: John Wiley & Sons.
- HOLZ-MÄNTTÄRI, J.** (1984): *Translatorisches Handeln. Theorie und Methode*. Helsinki: Suomalainen Tiedekatemia (Academia Scientiarum Fennica).
- (1986): «Translatorisches Handeln - theoretisch fundierte Berufsprofile». In: Snell-Hornby, M. (Hrsg.): *Übersetzungswissenschaft - eine Neuorientierung. Zur Integrierung von Theorie und Praxis*. Francke: Tübingen, págs. 348-374.
- (1993): «Textdesign- verantwortlich und gehirngerecht». In: Holz-Mänttári, J. / Nord, C. (Hrsg.) *Traducere Navem*. Festschrift für Katharina Reiss. Tampere: Tampereen Yliopisto, págs. 301-320.
- HÖNIG, H** (1995): *Konstruktives Übersetzen*. Tübingen: Stauffenberg:
- HÖNIG, H / KUSSMAUL, P** (1982): *Strategie der Übersetzung. Ein Lehr- und Arbeitsbuch*. Tübingen: Narr.
- HORN-HELF, B** (2007): *Kulturdifferenz in Fachtextsortenkonventionen – Analyse und Translation. Ein Lehr- und Arbeitsbuch*, Peter Lang.
- HÜSGEN, T.** (1999): *Vom getreuten Boten zum nachdichterischen Autor. Entwicklung und Anwendung eines integrierenden Modells der Übersetzungskritik*. Tese de Doutoramento, Porto: Edição do autor.
- HYMES, D. H.** (1971): «On communicative competence» In: Pride, J. B. / Holmes, J. (Eds.): *Sociolinguistics*. Penguin Books, págs. 269-293.
- ISENBERG,** (1977): «Text versus Satz» In: *Probleme der Textgrammatik II*. *Studia grammatica XVIII*. Berlin: Akademie-Verlag, págs. 119-146.
- (1983): «Grundfragen der Texttypologie» In: *Ebenen der Textstruktur*. Linguistische Studien 112, Reihe A: Arbeitsberichte, págs. 303-342.

- JAHN, S.** (1996): *Das Verstehen von Fachtexten. Rezeption - Kognition - Applikation.* Tübingen: Gunter Narr Verlag. [FFF 34].
- JANICH, N.** (2008): «Intertextualität und Text(sorten)vernetzung». In: Janich, N. (Hrsg.): *Textlinguistik – 15 Einführungen.* Tübingen: Narr, págs. 177–196.
- KALVERKÄMPER, H.** (1978): «Die Problematik von Fachsprache und Gemeinsprache» In: *Sprachwissenschaft.* 4/1978, págs. 406-444.
- (1979): «Der Begriff der Fachlichkeit in der Fachsprachen-Linguistik - Tradition, Kritik und Methoden-Ausblick. In: *Fachsprache*, Sonderheft 1, Zweites Europäisches Fachsprachensymposium. Bielefeld 24-26.9.1979, págs. 53-71.
- (1983): «Textuelle Fachsprachen-Linguistik als Aufgabe.» In: *LiLi Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik* Jahrgang 13/1983 Heft 51/52, págs. 124-166.
- (1998): «Bildsemiotik fachlicher Informationsanliegen – zugleich eine diachrone Argumentation für das narrative wissenschaftliche Bild» In: Danneberg/Niederhauser (Hrsg.): *Darstellungsformen der Wissenschaften im Kontrast. Aspekte der Methodik, Theorie und Empirie.* Tübingen: Gunter Narr Verlag. [FFF 39], págs. 349-410.
- (1999): «Translationswissenschaft als integrative Disziplin» In: Gerzymisch-Arbogast/Gile/House/Rothkegel (Hrsg.): *Wege der Übersetzungs- und Dolmetschforschung.* Tübingen: Narr [Jahrbuch Übersetzen und Dolmetschen. 1], págs. 55-76.
- KOLLER, W.** (1987): *Einführung in die Übersetzungswissenschaft.* 3. Aufl. Heidelberg: Quelle & Meyer.
- LEWIS, K. D.** (1969): *Convention. A Philosophical Study.* Cambridge: Harvard Univ. Press.
- LINDROTH, H.** (1997): «Praktische Rhetorik und wissenschaftliches Schreiben. Überlegungen zur rhetorischen Produktionslehre In: Jakobs, E. – M. / Knorr, D. (Hrsg.): *Schreiben in den Wissenschaften.* Frankfurt: Lang. [Textproduktion und Medium 1], págs. 169-182.
- LINKE, A. / NUSSBAUMER, M. / PORTMANN, P.** (1994): *Studienbuch Linguistik.* Tübingen: Max Niemeyer. [RGL 121].
- LOCKWOOD, R / LESTON, J. / LACHAL, L.** (1995): *Globalisation: Creating New Markets with Translation Technology.* London: Ovum.
- LUX, F.** (1981): *Text, Situation, Textsorte. Probleme der Textsortenanalyse, dargestellt am Beispiel der britischen Registerlinguistik. Mit einem Ausblick auf eine adäquate*

*Textsortentheorie*. Tübingen: Gunter Narr Verlag. [Tübinger Beiträge zur Linguistik 172].

**MC CARTHY, J.** (1960): *Basic Marketing: A managerial approach*. Richard D. Irwin, Inc.

**MC ENERY, A. XIAU, R. / TONIO, Y.** (2006): *Corpus-Based Language Studies- An Advanced Resource Book*. New York: Routledge.

**MERTENS, L.** (1997) : «Die technische Kommunikation als Marketinginstrument» *tekom nachrichten* 19. Jahrgang, 6/1997

**MÖHN, D.** (1979): «Zur Aktualität der Fachsprachenforschung» In: Mentrup, W. (Hrsg.): *Fachsprache und Gemeinsprache*. Jahrbuch 1978 des Instituts für deutsche Sprache. Sprache der Gegenwart 46, Düsseldorf: Schwann, págs.10-24.

- (1991): «Instruktionstexte – ein Problemfall bei der Textklassifikation» In: *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 106/107, págs. 183-212.

**MÖHN, D. / PELKA, R.** (1984): *Fachsprachen. Eine Einführung*. Tübingen: Niemeyer. [Germanistische Arbeitshefte 30].

**MORAIS GIL, I. T.** (2003): «Algumas considerações sobre línguas de especialidade e seus processos lexicogénicos» In: *Máthesis* 12, págs. 113-130.

**NIDA, E.** (1964): *Toward a Science of Translating. With Special Reference to Principles and Procedures Involved in Bible Translating*. Leiden: Brill

- (1985): «A sociosemiotic approach to translating». In: Bühler, H. (Hrsg.): *X. Weltkongress der FIT*. Wien. Wien: Universitätsverlagsbuchhandlung, págs. 119-125.

**NIDA, E. / TABER, C. R.** (1969): *The Theory and Practice of Translation. Deutsch: Theorie und Praxis des Übersetzens unter besonderer Berücksichtigung der Bibelübersetzung*. Leiden: Brill.

**NICKL, M.** (2001): *Gebrauchsanleitungen. Ein Beitrag zur Textsortengeschichte seit 1950*. Tübingen: Narr, [FFF 52].

**NORBEY, M.** (2009): *Benutzerinformation für »seniorengerechte« Geräte der Unterhaltungselektronik - Eine kritische Bestandsaufnahme und Erweiterung wissenschaftlicher und praktischer Annäherungen aus systemischer Sicht*. Ilmenau: Universitätsverlag.

**NORD, C.** (1988): *Textanalyse und Übersetzen*. Heidelberg: Julius Groos.

**PELKA, R.** (1982): «Sprachliche Aspekte von Bedienungsanleitungen Technischer Geräte und Maschinen» In: Grosse, S. / Mentrup, W. (Hrsg.): *Anweisungstexte*, Gunter Narr Verlag, Tübingen, págs 74-104.

- PLETT, H.** (1975): *Textwissenschaft und Textanalyse: Semiotik, Linguistik, Rhetorik*. Heidelberg: Quelle und Meyer. [UTB 328].
- REISS, K.** (1971): *Möglichkeiten und Grenzen der Übersetzungskritik. Kategorien und Kriterien für eine sachgerechte Beurteilung von Übersetzungen*. München: Hueber.
- (1976): *Texttyp und Übersetzungsmethode: der operative Text*. Kronberg: Scriptor Verlag.
- REISS, K. / VERMEER, H. J.** (1984): *Grundlegung einer allgemeinen Translationstheorie*. Tübingen: Gunter Narr. [Linguistische Arbeiten 147].
- REVISÃO DA TERMINOLOGIA LINGUÍSTICA PARA OS ENSINOS BÁSICO E SECUNDÁRIO** (setembro de 2007): [[http://www.netprof.pt/pdf/revisao\\_TLEBS\\_2007.pdf](http://www.netprof.pt/pdf/revisao_TLEBS_2007.pdf)] (12.08.2012)
- RICKHEIT, G. / SCHADE, U.** (2000): «Kohärenz und Kohäsion» In: Brinker, K. / Antos, G. / Heinemann, W./ Sager, S.F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik Linguistics of Text and Conversation - Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. Vol. 1, Berlin, New York: Walter de Gruyter, págs. 275-283.
- ROSCH, E.** (1973): «Natural Categories». In: *Cognitive Psychology* 4, págs. 328-350.
- SAGER, J. C.** (1997): «Text Types and Translation» In: Trosborg, A. (ed.): *Text Typology and Translation*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co. [Benjamins Translation Library 26], págs. 25-43.
- SAGER, J. C. / DUNGWORTH, D. / MC DONALD, P. F.** (1980): *English Special Languages. Principles and practice in science and technology*. Wiesbaden: Brandstetter.
- SCHOPF, G.** (2003): «Bedienungsanleitungen: Grundlagen, 34» [[http://homepage.univie.ac/guenter.schopf/BA\\_Grundlagen.doc](http://homepage.univie.ac/guenter.schopf/BA_Grundlagen.doc)] (30.03.2010)
- SCHMIDT, S. J.** (1973): *Texttheorie. Probleme einer Linguistik der sprachlichen Kommunikation*. München: Fink. [UTB 202].
- SCHMIDT, W.** (1969): «Charakter und gesellschaftliche Bedeutung der Fachsprache.» In: *Sprachpflege* 1/1969, págs. 10-21.
- SCHMITT, P. A.** (1990): *Die Berufspraxis der Übersetzer. Eine Umfrageanalyse*. Berichtssonderheft des Bundesverbandes der Dolmetscher und Übersetzer. Bonn: BDÜ.
- (1999): *Translation und Technik*, Stauffenburg Verlag, Tübingen.
- SCHREIBER, M.** (2004): «Sprechakte in Bedienungsanleitungen aus sprachvergleichender Sicht», In: *Lebende Sprachen, Zeitschrift für Sprachen in Wissenschaft und Praxis*, Nr. 2/2004, Berlin, Langenscheidt, págs. 52-55.

- SCHWENDER, C.** (1999): «Warum unser Gehirn offenbar Probleme mit Gebrauchsanleitungen hat» In: *technische kommunikation*, 21. Jahrgang, 1, págs. 18–23.
- SEARLE, J. R.** (1969): *Speech Acts - An Essay on the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- SILVA, A. MORAES.** (1959): *Grande Dicionário da Língua Portuguesa*, Lisboa: Confluencia.
- SINCLAIR, J.** (1991): *Corpus, Concordance, Collocation*. Oxford University Press.
- (1996): *EAGLES. Preliminary Recommendations on Corpus Typology* [<http://www.ilc.cnr.it/EAGLES/corpus/corpus.html>] (31.07.2012)
- SNELL-HORNBY, M.** (1988): *Translation Studies. An Integrated Approach*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- (2006): *The Turns of Translation Studies – New paradigms or shifting viewpoints?* Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Co., [Benjamins Translation Library, 66].
- STROHNER, H.** (2000): «Kognitive Voraussetzungen: Wissenssysteme – Wissensstrukturen – Gedächtnis» In: Brinker, K. / Antos, G. / Heinemann, W./ Sager, S.F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik Linguistics of Text and Conversation - Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. Vol. 1, Berlin, New York: Walter de Gruyter, págs. 261-275.
- TERMINOLOGIA LINGUÍSTICA PARA OS ENSINOS BÁSICO E SECUNDÁRIO** (2002) Ministério da Educação (CD-Rom)
- TROSBORG, A.** (1997): «Text Typology: Register, Genre and Text Type» In: Trosborg, A. (ed.): *Text Typology and Translation*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co. [Benjamins Translation Library 26], págs. 3-25.
- VAN DIJK, T.** (1977): *Text and context. Explorations in the semantics and pragmatics of discourse*. London: Longman,.
- VATER, H.** (1992): *Einführung in die Textlinguistik*. München: Fink
- VENUTI, L.** (1995): *The Translator's Invisibility. A history of translation*. London and New York: Routledge.
- VERDELHO, T.** (1994): «Tecnoletos», artigo n.º.437 (Portugiesisch: Fachsprachen) do *Lexikon der Romanistischen Linguistik*, Vol.VI,2, Tübingen, Max Niemeyer, 1994, págs. 339-355.

- (1998): «Terminologies na Língua Portuguesa. Perspetiva diacrónica» In: *Actes del Colloqui La història dels llenguatges iberoromànics d'especialitat (segles XVII-XIX)*, Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, págs. 89-131.
- VEHWEGER, D.** (1987): «Illokutionswissen und Textinterpretation» In: *Preprints of the Plenary Session Papers XIV: Internationaler Linguistenkongreß*. Berlin 10-15. August 1987, págs. 331-349.
- VINAY, J.-P. / DARBELNET, J.**(1977): *Stylistique comparée du français et de l'anglais: méthode de traduction*. Paris: Didier. [Bibliothèque de Stylistique Comparée, 1].
- V. HAHN, W.** (1983): *Fachkommunikation. Entwicklung. Linguistische Konzepte. Betriebliche Beispiele*. Berlin/New York : Walter de Gruyter. [Sammlung Göschen 2223].
- WEINRICH, H.** (1976): *Sprache in Texten*. Stuttgart: Klett.
- (2001): *Sprache, das heißt Sprachen*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- WERLICH, E.** (1975): *Typologie der Texte. Entwurf eines textlinguistischen Modells zur Grundlegung einer Textgrammatik*. UTB 450. Heidelberg: Quelle und Meyer.
- (1983): *A Text Grammar of English*. UTB 597. 2. Auf. Heidelberg: Quelle und Meyer.