

### 3 Gêneros Textuais

*A reportagem foi interessante. O edital do concurso indica o número de vagas. O discurso de posse durou 1 hora.* Frases como essas, escritas ou faladas, são prova de que os usuários de uma língua têm, dentre outras, uma competência associada ao reconhecimento das formas que a linguagem verbal assume em contextos específicos. Nesse sentido, o formato da ação verbal, para além do conteúdo que expressa, parece ser a primeira identificação do que acontece em termos de uso da linguagem em sua modalidade oral ou escrita. Como aponta Fowler (1991, *apud* Amarante, 2002) a forma da língua – escolhas sintáticas e lexicais, entonação, ritmo etc. – identifica um tipo de discurso e seu contexto, ou seja, os gêneros que são realizados via linguagem. No entanto, não são apenas as formas as responsáveis por essa capacidade de identificação mencionada, conforme se observará adiante.

Na seara dos estudos sobre a linguagem, a noção de que atividades ou ações sociais estão ligadas a textos orais e escritos possibilitou postularem-se algumas considerações iniciais sobre o que se convencionou chamar de gêneros. Importa assinalar inicialmente, no entanto, a dificuldade em se elaborar um conceito único de gênero, que consiga abranger a totalidade de elementos que constituem a diversidade do que está implicado nas suas definições, o que indica que o objeto gênero pode ser analisado considerando-se para tal mais de um ponto de vista.

Assim, se, por um lado, postula-se que gêneros são processos sociais construídos em etapas e orientados para um propósito (Martin, 1992) — perspectiva de gênero assumida por este trabalho — por outro, se tem a noção de que são classes de eventos comunicativos (Swales, 1990) ou ações sociais (Miller, 1994), por isso dinâmicos, só para citar caracterizações presentes em algumas abordagens sobre o tema.

A despeito dessa variedade de perspectivas, cabe traçar um panorama genérico – todavia longe de totalizante – das três principais correntes de estudos

de gêneros na linguística, tendo em vista o escopo deste trabalho, que analisa dois gêneros, a carta de reclamação e o atendimento ao cliente em uma central telefônica.

Na Austrália da década de 70 e 80, a compreensão sobre gêneros teve ascendência da teoria Sistêmico-Funcional de Michael Halliday. Os estudos desse linguista encontram, na perspectiva sociossemiótica, o ponto de partida para se entender a linguagem, caracterizando-se por apresentar uma visão funcional sobre ela. Assim, a escola de Sydney, seguindo os preceitos da Linguística Sistêmico-Funcional (LSF), aborda gênero procurando vincular forma, função e contexto social, ressaltando-se a noção de sistema, que integra todos esses elementos.

Martin & Rose (2008) também viram que a relação entre o contexto e a linguagem se revelava estreita, o que os levou à concepção de gênero como um processo social com objetivos específicos e desenvolvimento atrelado ao vínculo entre o sistema social e o semiótico. Nesse sentido, definem gêneros como processos sociais construídos em etapas e orientados para um propósito. Os autores explicitam o porquê de serem sociais, construídos em etapas e orientados para um propósito. Segundo eles, os membros de uma cultura interagem para que os gêneros se realizem; sua evolução ocorre para que os objetivos sejam alcançados e os objetivos são alcançados em etapas. Para a Linguística Sistêmico-Funcional, esse conceito tem especial aplicação, pois equivale, como pontua Martin (1993), à caracterização do contexto social como um sistema de gêneros.

Mais elementos relativos a essa concepção de gênero serão apresentados em seção subsequente deste capítulo (cf. seção 3.1), já que dizem respeito a outros pressupostos da LSF, base teórica deste trabalho, relativamente ao conceito de gêneros.

Gêneros foram relacionados também aos eventos comunicativos como se pode observar em Swales (1990). O autor propõe que gêneros compreendem uma classe de eventos comunicativos que fazem parte de uma comunidade de membros que partilham um mesmo conjunto de propósitos discursivos, constituindo, dentro de uma comunidade discursiva, a base lógica que permite as estruturações de tais eventos. Nesse sentido, um poema, cujo propósito seja, por meio da predominância da função emotiva da linguagem, evidenciar que o eu lírico pretende dar relevo a sua dor amorosa, mas que está escrito em forma de receita, por exemplo, não deixaria de ser um poema, já que o propósito está associado a

outra finalidade que não a de dar instruções para que um determinado alimento seja preparado.

A definição de gênero proposta por Swales (1990, p.58 ) indica que

Um gênero compreende uma classe de eventos comunicativos que compartilham um conjunto de propósitos comunicativos. Esses propósitos são reconhecidos pelos membros especialistas da respectiva comunidade discursiva, constituindo, dessa forma, o motivo da existência para o gênero. Esse motivo dá forma à estrutura esquemática do discurso, além de influenciar e colocar limitações quanto à escolha do conteúdo e do estilo.

Na perspectiva de análise de gênero associado a propósito comunicativo, Swales (1990) empregou uma metodologia cujo propósito foi a descrição de padrões que evidenciassem a organização dos textos. Assim, introduziu a *move analysis* (análise de movimentos retóricos) na análise de gêneros variados, evidenciando, desse modo, que as propriedades formais também são elementos a serem considerados na definição de gêneros. É importante ressaltar que, no entanto, na perspectiva retórica, o viés social seja evidente, por se entender que, por meio dos gêneros, se fala ao outro.

É também de Swales (1990) a ideia de que, para se diferenciarem os diversos gêneros, há que se considerar, além do conceito já mencionado, o de comunidade discursiva e o de tarefa de aprendizagem da língua. Nesse sentido, entende-se por comunidade discursiva redes sócio-retóricas que se organizam em torno de necessidades de comunicação essencialmente funcionais, ou seja, elas se constituem para que seus membros atinjam objetivos comuns em termos sociais. Quanto à tarefa de aprendizagem da língua, uma vez que, como indica Swales (1990, p. 8), o gênero exibirá padrões de semelhança – estabilidade – em termos de estrutura, estilo, conteúdo e audiência pretendida, presume-se que aqueles que operam com eles precisarão lidar com processos de codificação e decodificação desses padrões. Tais processos são chamados de tarefas.

*Genre as Social Action*, artigo de Carolyn Miller, publicado inicialmente em 1984, veio servir de base à teoria de gêneros desenvolvida, em contexto norte-americano, pelos analistas da Nova Retórica, outra corrente cujos estudos trouxeram novas perspectivas para a abordagem de gêneros. Miller (1994) define gêneros como ações retóricas tipificadas, baseadas em situações recorrentes, inseridas em um contexto social no qual elas se constroem. Sabe-se que a retomada nesse período dos estudos de Bakhtin contribuiu para os postulados da

escola, daí um de seus princípios, o de que os significados são construídos na interação com os outros, ter influenciado a Nova Retórica.

Miller, no artigo mencionado, pontua que a crença de que o significado surge da situação, do contexto social, confirma o entendimento de gênero como ação, o que corrobora sua defesa em prol de uma definição de gênero que envolva o aspecto social.

É conveniente ressaltar que outros estudiosos compartilham a concepção de gênero como ação comunicativa e componente indispensável da interação social. Apesar de diferenças que se podem observar nas abordagens sobre gênero, a ideia de ação comunicativa e elemento de interação parece representar um vínculo comum a unir as diferentes concepções sobre o assunto.

Praticamente toda literatura sobre gênero cita a clássica definição de Bakhtin (2006). O autor afirma que os gêneros são tipos relativamente estáveis de enunciados, elaborados nos campos de utilização da língua, tanto na sua modalidade oral quanto na escrita. Bakhtin parte do pressuposto de que as atividades humanas são permeadas pelo uso da linguagem cujo caráter e forma são múltiplos. Outro aspecto singular da concepção sobre gêneros em Bakhtin (1981, 2006) é a noção de que a linguagem apresenta caráter dialógico, o que implica toda enunciação ser um diálogo, porquanto os enunciados pressupõem outros que os antecederam e que os sucederão posteriormente (“já ditos” de outros discursos) e são sempre endereçados a outros. Assim os gêneros revelam uma face social, característica importante no campo dos estudos sobre esse tema.

Convém assinalar que a concepção bakhtiniana, de par com a funcionalista, atrela a língua aos usos que dela são feitos nas atividades humanas e postula que os eventos comunicativos, analisados isoladamente, não configuram a realidade desse sistema. Há que se considerarem os enunciados que, segundo Bakhtin (2006),

refletem as condições específicas e as finalidades de cada referido campo não só por seu conteúdo (temático) e pelo estilo da linguagem, ou seja, pela seleção dos recursos lexicais, fraseológicos gramaticais da língua, mas acima de tudo por sua construção composicional.

Na esteira de Bakhtin, Bazerman (1997) torna patente a noção de que na concepção dos gêneros há que se levar em consideração não apenas o seu aspecto

formal, mas, sobretudo, a ideia de que eles se configuram como verdadeiras molduras das ações sociais, pois engendram forma de vida.

Compartilhando com muitos desses autores a noção de que gêneros têm sua definição com base em sua materialidade sócio-historicamente condicionada, Marcuschi (2002) considera que a forma, a função e o suporte em que o gênero se encontra são seus determinantes. Além disso, o autor ressalta a ideia de que não se pode dissociar a comunicação verbal dos gêneros por meio dos quais ela se atualiza. Assim, Marcuschi aponta que “os gêneros textuais se constituem como ações sócio-discursivas para agir sobre o mundo e dizer o mundo, constituindo-o de algum modo” (Marcuschi, 2002, p. 22).

O estudioso ressalta também o papel de grande influência da tecnologia eletrônica na proliferação de gêneros, bem como a continuidade da expansão com o advento da internet. Convém ressaltar que o autor torna clara que a caracterização de gêneros se atrela muito mais às suas funções comunicativas, cognitivas e institucionais que ao seu aspecto formal:

seus usos e condicionamentos sócio-pragmáticos caracterizados como práticas sócio-discursivas. Quase inúmeros em diversidade de formas, obtêm denominações nem sempre unívocas e assim como surgem, podem desaparecer. (p.20)

Portanto, pode-se conceber a ideia de que as pessoas usam a linguagem de acordo com seus propósitos, conteúdos que querem veicular, tipo de papel que desempenham na configuração social e contexto sócio-histórico a que pertencem, modalidade oral ou escrita em que a comunicação se dá. Nesse sentido, cabe evidenciar a importância das experiências anteriores com gêneros para poder se integrar às situações comunicativas com alguma expectativa de sucesso.

Dessa forma, gêneros se revelam elementos constitutivos das culturas e das sociedades, revelando-lhes várias facetas e aspectos, bem como os modos de usos da língua nesses contextos.

### **3.1. Gêneros e Linguística Sistêmico-Funcional**

A Linguística Sistêmico Funcional ocupa-se das relações entre texto e contexto no sentido de explorar o “como” dessas relações, ou seja, ocupando-se

em verificar como o contexto adentra o texto e este, por sua vez, é construído a partir de escolhas, conscientes ou não, que projetam significados emergentes da interação.

A variação funcional dos textos, baseada no uso da língua, é o interesse da teoria de registro e gênero. Importa verificar como os textos variam de acordo com a função que pretendem desempenhar em determinada sociedade, pressupondo-se que há um emprego diferenciado da língua, tendo em vista o contexto situacional. Assim, como apontam Eggins e Martin (1997, p. 236-237), a teoria leva ao entendimento de que é possível deduzir o contexto de produção a partir do texto, bem como a identidade do gênero; ao mesmo tempo, prever os tipos de traços linguísticos que ocorrem de forma mais provável no texto. A esse respeito, cabe uma importante observação de Eggins (2004, p. 86):

Todos os textos envolvem indeterminações de significado. Como leitores de textos, nós apreendemos o que fazer quando as indeterminações precisam ser resolvidas por referência ao contexto extra-textual ou quando indeterminações são uma característica própria do gênero e devem ser entendidas como portadoras de significado no interior do mesmo.

Como as expressões contexto de cultura e contexto de situação vêm sendo mencionadas recorrentemente, cabem agora algumas considerações acerca do que esses conceitos envolvem.

*Contexto de Cultura* pode ser entendido como tudo aquilo que constitui a história cultural dos participantes das interações verbais via língua (gem). Confirma-se aqui a ideia de Malinowski (*apud* Halliday & Hasan, 1989) de que o ambiente imediato não se mostra suficiente para uma análise linguística que se pretenda mais aprofundada. Já o *contexto de situação* se refere não apenas à situação, mas também ao ambiente verbal no qual o texto se insere.

Motta-Roth e Herbele (2005, p.14-15) tecem a seguinte consideração sobre contexto de situação e contexto de cultura, importante para uma distinção mais precisa dos temas:

A teoria sócio-semiótica da linguagem hallidayana define a ‘ocasião de uso da linguagem’ (Cloran, Butte & Williams, 1996, p.69) em termos de ‘contexto de situação’ e ‘contexto de cultura’. Cada ‘contexto de situação’ é um sistema de relevâncias motivadoras para o uso da linguagem (Hasan, 1996c, p.37), de forma que uma determinada atividade humana em andamento e a interação entre os participantes são mediadas pela linguagem. Por conseguinte, a percepção do que é relevante em termos de

uso da linguagem em dada situação é, ao mesmo tempo, um processo individual (pelo pensamento) e compartilhado (pela interação), que também define o que conta como ‘contexto’ (p. 38). Assim, numa relação dialética, o contexto de situação se constitui uma ‘força dinâmica’ na citação e na interpretação do texto (p. 41).

No entanto, há uma complexidade inerente ao próprio conceito de cultura, o que traz novamente a necessidade de se apresentarem considerações feitas por Motta Roth (2005, p. 184-185), julgadas importantes para compreensão de cultura como:

O conhecimento compartilhado por qualquer grupo social, sobre práticas sociais, (...) identificado por um recorte geográfico e histórico contra o pano de fundo dos demais locais e tempos; assim como a cultura acadêmica/universitária pode ser identificada por um recorte profissional-educacional em relação a outros contextos de trabalho pedagógico; ou a cultura de um hospital, por um recorte institucional/profissional, que a diferencia daquela de uma escola ou de uma loja de departamentos e assim por diante.

Todas essas culturas são estruturadas a partir de atividades que fazem nascer comunidades.

(...) ‘Cultura’, portanto, é um sistema, um conjunto de processos sociais que são dinâmicos e sujeitos a mudança, pois, não são fixos dentro de fronteiras sociais, econômicas ou nacionais. ‘Cultura’ é conhecimento aprendido no processo histórico e social, uma rede complexa que liga o conhecimento, a moral, as crenças, artes, leis, comportamentos ou qualquer outra capacidade ou hábito que adquirimos como membros de um grupo, com caráter local e dinâmico, construído via interação linguística (Halliday, 1999. Laraia, 1986, *apud* Motta-Roth, 2005, pp. 184-185).

Sobre a relação entre Contexto de Situação e Contexto de Cultura cabem ainda as observações de Motta-Roth e Herbele (2005, p. 15). Tais considerações mostram que

um conjunto compartilhado de contextos de situação constitui um dado contexto de cultura, sistema de experiências com significados compartilhados. Assim, o sujeito é constituído pela soma de suas próprias interações e pelos códigos semióticos em funcionamento nas comunidades de que participa.

As autoras asseveram que contexto de cultura é o resultado da padronização do discurso em termos de atos retóricos ou atos de fala, dado que esses são efetivados via linguagem, cujas características retóricas são recorrentes, e em circunstâncias específicas.

O contexto de cultura determina a natureza do código. Assim como a língua é manifestada através de seus textos, uma cultura é manifestada através de suas situações; dessa forma ao presenciar um texto-em-situação uma criança constrói o código, e ao usar o código para interpretar o texto ela constrói a cultura. Portanto, para o indivíduo, o código engendra a cultura, e isto proporciona uma inércia potente para a transmissão do processo. (Halliday, 1994).

Como já se evidenciou, na perspectiva da LSF, aqui assumida, gênero é um processo social, realizado em estágios, servindo à interação entre indivíduos e realizado linguisticamente. Cada atividade humana, dessa forma, pressupõe a realização de um determinado gênero: se alguém quer transferir seu filho de uma escola, precisará requerer na escola de origem um documento denominado histórico escolar. Para solicitação desse título, o responsável se dirigirá a um local específico da instituição, a secretaria, a um funcionário responsável por essa área, preencherá um formulário de requerimento, receberá um protocolo e aguardará o período previsto para poder, finalmente, retirar o documento solicitado. É possível se verificar que há várias atividades sociais acontecendo durante este processo, havendo também vários gêneros que os acompanham, caracterizados pela seleção de estruturas lexicogramaticais para sua formação e com finalidades de se cumprir um objetivo. Todos estes gêneros aparecem a partir do evento específico “solicitar histórico escolar”.

Se um indivíduo que adquire uma unidade habitacional em um edifício em construção, ao receber as chaves e começar a utilizar efetivamente o apartamento, começa a perceber uma série de irregularidades do funcionamento elétrico ou hidráulico, ou ainda ladrilhos que se soltam ou reboco que se desprende, entre outros problemas cuja origem, por ser uma unidade nova, está no modo como foram conduzidas ou realizadas as obras, ou ainda no tipo de material utilizado, precisará de uma solução para o problema. Dessa forma, poderá se dirigir à empresa responsável pela edificação por meio, por exemplo, de uma carta na qual registrará os inconvenientes e aquilo que precisa ser feito para sua resolução. Há nesse tipo de atividade social, desenvolvida em outro contexto, outros sujeitos em interação assim como outras realizações linguísticas.

Os clientes de um plano de saúde, igualmente, podem desenvolver, em sua relação com o produto adquirido e a operadora do serviço, uma série de demandas. Essas demandas podem dizer respeito aos mecanismos e procedimentos criados por aquela que oferta e controla o produto, como, por exemplo, necessidade de que se telefone para o *Call Center* da instituição toda vez que se necessita de uma senha para atendimento; ou podem ser originadas por situações que fogem ao controle da operadora, como uma carteira de identificação que é extraviada, requerendo, assim, nova emissão e reenvio; ou mesmo

solicitação de informação acerca de valores de mensalidades praticados em um mês específico.

Todas as atividades humanas mencionadas acima dizem respeito a situações que correspondem a processos sociais desenvolvidos em estágios, por meio da interação entre as pessoas (físicas ou jurídicas) envolvidas, que se servem de recursos linguísticos para sua realização. Dessa forma, Halliday (1978) relaciona gênero às características textuais que determinarão um modo discursivo, como se pode depreender das noções expressas nas seguintes passagens:

De forma a dar uma caracterização completa de textura, devemos fazer referência também à estrutura genérica, a forma que um texto possui como uma propriedade de seu gênero. (...)

A estrutura genérica está no exterior do sistema linguístico; [...] Não é simplesmente uma característica dos gêneros literários; há uma estrutura genérica em todo discurso, incluindo a mais informal e espontânea conversa (...). A concepção de estrutura genérica pode ser levada para o sistema geral de conceito de registro, a configuração semântica que é caracteristicamente associada ao contexto de situação de um texto. (Halliday, 1978, 134-135)

É importante mencionar que, na perspectiva da LSF, gênero situa-se fora do sistema linguístico, embora seja operacionalizado por meio dele. Para o estudioso, gênero representa a projeção de uma estrutura semiótica de nível superior, mais relacionada ao contexto de cultura.

Admitindo a linguagem verbal como elemento sociosemiótico, Halliday concebe que a experiência da realidade que se manifesta via língua é socialmente construída e está sempre sujeita a processos de transformação. Com efeito, se gêneros são fenômenos históricos, coletivos, relacionados em sua formação com a cultura de cada comunidade, estabilizando os eventos comunicativos.

Partindo de uma base semântica para análise das formas linguísticas, a teoria sistêmico-funcional se revela, portanto, bastante eficiente no que se relaciona aos estudos dos gêneros, visto que explora o texto, levando em conta a função que determinada configuração linguística desempenha naquele gênero e como ela é construída.

Pode-se verificar que a língua assume a forma que assume em determinado gênero em função do uso em um contexto, o que não permite estabelecer um comportamento homogêneo. Afinal, os gêneros são diversificados; parafraseando Marcuschi (2002), sua plasticidade, maleabilidade e dinamicidade caracterizam-

nos, o que revela não serem, todavia, estanques tampouco enrijecedores das atividades dos indivíduos nos grupos sociais a que pertencem. Nesse sentido, cabe evidenciar que o modo como a língua os faz emergir também é diferenciada. Certamente que não se postula aqui a ideia de uma babel, até porque há estabilidade relativa sem a qual formas de organização da linguagem não poderiam ser consideradas representações de um dado gênero textual. Importa considerar, no entanto, que a não identidade perfeita entre as estruturas nos diferentes textos que pertencem a um gênero não o descaracteriza, o que indica não haver necessidade de identidade absoluta entre elas.

Portanto, trabalhos que visem à análise de gêneros textuais têm na LSF pontos importantes de contribuição para detalhamento de certos aspectos formais relacionados à construção do texto e suas relações com os contextos sócio-culturais em que tais textos são efetivamente produzidos, estabilizando-se como gêneros.

Eggin (1994) menciona que gênero e contexto de cultura são sinônimos e aponta a maior abstração associada à noção de gênero, indicando que

gênero, portanto, pode ser entendido como a moldura geral que fornece propósito para interações de certos tipos, adaptável aos muitos contextos de situação específicos nos quais eles são usados”. (Eggin, 1994, p. 32)

O pedido de histórico escolar e a redação da carta mencionados anteriormente são atividades que estão inseridas em um contexto situacional, requerendo, dessa forma, um elemento que as organize. Tal organização é realizada pelas escolhas linguísticas que compreendem o registro. O registro pode ser entendido, dessa forma, como produto da combinação do aspecto situacional com o aspecto semântico. Sua realização em termos linguísticos é operacionalizada por meio da estrutura lexicogramatical, envolvendo, necessariamente, os três sistemas semânticos: Transitividade, Modo e Tema, concretamente estruturados na interação social dos usuários da língua.

A noção de Registro é cara a Halliday já que o estudioso assevera a estreita relação entre o uso da língua e a finalidade social desse uso. O que determina o Registro é o “para quê” a língua está sendo usada, seu objetivo em dado contexto de situação e o efeito de sentido pretendido, como deixa patente quando postula que “Um registro pode ser definido como a configuração de recursos semânticos

que o membro de uma cultura tipicamente associa a um tipo de situação. Ele é o potencial de significado que é acessível em um dado contexto social”. (Halliday, 1978, p. 11).

Segundo Martin (2008, p. 11), Halliday liga Contextos de Situação a três funções sociais da linguagem: representar as relações dos falantes, construir sua experiência de atividade social e tecer essas representações e em um discurso significativo. Assim, pontua que contextos de situação variam em três dimensões, a saber: o Campo (Field), as Relações (Tenor) e o Modo (Mode). Essas variáveis funcionam em conjunto, contribuindo para que os objetivos do texto sejam alcançados.

Os textos (orais e escritos) tratam evidentemente de algum tópico, de algum assunto. A variável *Campo* diz respeito justamente a esse aspecto, ou seja, ao da natureza da ação social em que os participantes estão envolvidos (Martin & Rose, 2008 p. 11). Nos exemplos de gêneros citados, tem-se participantes envolvidos na confecção de um histórico escolar exigido em um processo de transferência de aluno, outros envolvidos em problemas relacionados à construção de habitações as quais, após a ocupação, começam a apresentar mau funcionamento de instalações e isso implica a redação de uma carta de reclamação, na sua leitura e nas ações que tal processo demandará.

A variável *Relações*, por sua vez, estrutura os papéis assumidos pelos que participam da interação, definindo a sua (dos participantes) natureza e o seu estatuto. Consequentemente, busca respostas para as seguintes questões: Qual é a natureza da sua relação? É temporária ou permanente? O estatuto social implica relações de poder ou de solidariedade? Que graus de formalidade/informalidade esse estatuto implica? Nas atividades descritas acima como exemplo de realização de gêneros, há formalidade nas relações, que são temporárias e caracterizadas por solidariedade, tanto entre escola e pais de alunos, quanto entre empresa e cliente.

O *Modo*, por fim, diz respeito à forma como o texto se organiza, estando associado, portanto, à organização simbólica da realidade que busca codificar, funcionando, como uma espécie de mediador, como pontua Martin (1992, p. 509), entre Campo e Relação, já que os significados experienciais (mensagem, conteúdo) são associados aos interpessoais. Tem-se, por exemplo, na relação cliente/empresa a modalidade escrita da língua atuando na elaboração de uma

carta de caráter comercial e na relação escola/família a modalidade oral, que acaba envolvendo um outro gênero, porém escrito, o histórico escolar.

Levando-se em conta o que foi visto até aqui, importa retomar que a abordagem da língua sob ponto de vista sistêmico-funcional implica a concepção de que cada forma resulta da função que o item ou a estrutura gramatical desempenham no evento comunicativo oral ou escrito. Para além do aspecto forma/função, há que se considerar ainda que as formas linguísticas e as respectivas funções que delas provêm estão necessariamente atreladas à esfera social em que a comunicação via linguagem verbal se realiza. Uma análise do objeto que o isole do ambiente onde ele efetivamente é usado não pode contribuir para a compreensão de seu funcionamento.

A teoria sistêmico-funcional aborda o fenômeno da linguagem verbal considerando as relações interdependentes entre língua e contexto. Na perspectiva que se delinea, tomando-se como suporte de análise do objeto o enfoque funcionalista, a estrutura linguística se organiza no contexto em que a interação entre usuários de uma língua ocorre, porque a situação comunicativa assim o exige. Dado ponto de vista implica entender que a gramática é engendrada em função do uso da língua nas sociedades.

Portanto, podem-se encontrar diferentes registros em uma língua, porquanto as situações de comunicação, os contextos de situação e os contextos de cultura são múltiplos. Apesar dessa multiplicidade, certamente há regularidades nas atividades sociais, o que implica a possibilidade de se depreenderem padrões. Nesse sentido é que Halliday aponta a existência de classes de textos pertencentes a um mesmo registro, cuja configuração semântica está ligada ao contexto de situação.

Halliday e Hasan (1989) afirmam que, para um gênero se constituir, é necessária a presença de elementos que caracterizem a sua estrutura. É o que Hasan chama de Estrutura Genérica Potencial (EGP), que diz respeito, portanto, ao total de elementos obrigatórios e opcionais que constituem um gênero. Além da EGP, é elaborado também o conceito de Configuração Contextual (CC), cuja função é descrever o contexto no qual se dá a interação. A descrição se ocupa do levantamento das marcas significativas do evento comunicativo, em outras palavras, descreve-se a ação social, as relações estabelecidas e o modo do discurso.

Ao se levantar a Configuração Contextual (CC) — estabelecida por meio das variáveis situacionais Campo, Modo e Relações — bem como os elementos obrigatórios, opcionais e recorrentes, é possível se obter a EGP, marcada pela recorrência de padrões linguísticos e não linguísticos e embasadas pelos chamados elementos obrigatórios, pois, como indica o próprio nome, são definidores do gênero.

### **3.2. A carta de reclamação como gênero textual**

Carta de patente, carta ao acionista, carta comercial, carta de apresentação, carta-convite. A lista é extensa e remete a vários tipos de cartas que circulam em diversos tipos de ações sociais, denotando a amplitude do gênero carta. Para que algumas considerações acerca da carta de reclamação como gênero textual possam ser feitas, é importante que se contemple, em primeiro lugar, o gênero carta de um modo mais amplo, no que diz respeito principalmente aos seus caracteres gerais e papel social, para, em seguida, tratar da carta de reclamação especificamente.

De origem bem remota na história da modalidade escrita da língua — remontam à Grécia antiga e ao Oriente Próximo os primeiros comandos escritos em forma de cartas, que circulavam ao lado de outros assuntos de Estado —, esse tipo de correspondência entre indivíduos, em sociedades letradas, desempenha papel relevante, uma vez que intermedeia muitas atividades não só na esfera das relações públicas, mas também do âmbito das relações particulares.

Bazerman (2006, p. 83) aponta o “papel especial na formação de gêneros” desempenhado pelas cartas e menciona também que

A carta, com sua comunicação direta entre dois indivíduos dentro de uma relação específica em circunstâncias específicas (tudo que podia ser comentado diretamente), parece ser um meio flexível no qual muitas das funções, relações e práticas institucionais podem se desenvolver — tornando novos usos socialmente inteligíveis, enquanto permite que a forma de comunicação caminhe em novas direções.

Para além da influência do gênero epistolar na formação de outros gêneros, trata-se também de um gênero que em si mesmo pode ser subclassificado a depender do propósito e das relações que se estabelecem por seu meio. Independentemente de seu tipo específico, “as relações e transações em curso são

mostradas para o leitor e o escritor diretamente através das saudações, das assinaturas e dos conteúdos da carta” (Bazerman, p. 88), o que faz desses elementos obrigatórios (Hasan, 1989) na organização do gênero. Cabe ainda mencionar, nessa perspectiva, que tanto a natureza do que se “negocia” ou se “troca” nas cartas, bem como a relação entre os agentes envolvidos são descritas ou narradas em geral de forma explícita, o que remete à sua especialização.

Nesse contexto de caracterização geral da forma, que aponta para a variação tipológica desse tipo de comunicação escrita, é que se insere o tipo carta de reclamação como um gênero. Nas palavras de Schneuwly e Dolz (2004) “carta de reclamação” se insere na ordem do argumentar, já que, em geral, textos desse tipo visam a convencer, por meio de argumentos que envolvem evidências da necessidade da prestação de um serviço ou mostram a insatisfação com a compra de um produto, entre outros.

Normalmente, a carta de reclamação é usada em situações de comunicação em que se objetiva expor a insatisfação proveniente de alguma impropriedade, erro ou injustiça de que se julga vítima quem escreve a carta. Em geral o participante que envia uma carta desse tipo o faz a fim de não apenas reclamar, mas também de ter o problema resolvido pelo participante a quem o texto é dirigido.

As cartas de reclamação analisadas neste trabalho receberam esta classificação da empresa à qual o material foi endereçado. É como uma reclamação que a construtora recebe as cartas por envolver a manifestação de problemas relacionados ao produto vendido pela empresa reclamada.

Wilson (2001), no entanto, mostra que, por vezes, “pode-se dizer que cartas desse tipo se assemelham pedidos”, já que “a opção por uma atitude de não-confrontação expressa uma clareza pragmática, padronizada, típica do discurso empresarial, de cartas comerciais de caráter convencional.”

Certo é que a ação social “reclamar” pode ser apreendida de diferentes maneiras, pois há variáveis que dizem respeito a sobre o que se reclama, quem está envolvido na reclamação, quando a reclamação é feita e onde ocorre, e como ela é feita ou seja, está atrelada ao contexto de situação e de cultura em que são produzidas.

### 3.3.

#### **O Atendimento ao Cliente em central telefônica (*Call Center*) como gênero textual**

Trata-se, em primeiro lugar, de um gênero relativamente novo no sistema de gêneros que circulam em um contexto de cultura. O conceito *Call Center* veio à tona nos anos 80 do século passado, o que evidencia sua “juventude” e seu perfil de gênero emergente de um contexto no qual as novas tecnologias da informação promovem uma revolução sem precedentes na forma como indivíduos interagem no meio social, conseqüentemente, no modo de usar a linguagem verbal nessas ações.

Segundo Oliveira (2002),

Esse novo modelo de atendimento, produto das inovações tecnológicas introduzidas na modernidade, veio alterar as práticas interacionais nas relações atendente-cliente. Até bem pouco tempo atrás, o modelo tradicional de atendimento oferecido pelas empresas se caracterizava por ser exclusivamente de baixa tecnologia e alto contato, isto é, pautava-se em relações entre participantes presentes num contexto situacional localizado. Esse conceito de atendimento implica (i) uma troca verbal de natureza espontânea; (ii) a influência recíproca da fala dos participantes da interação sobre o que é dito; (iii) o compartilhamento por esses participantes do mesmo tempo e espaço da interação.

Empresas, interessadas em otimizar a relação com os clientes, no sentido de se anteciparem no entendimento de suas necessidades, oferecem o serviço de atendimento por telefone, que possibilita em princípio mais rapidez na resolução de questões relacionadas à sua prestação de serviços, encurta distância e reduz o gasto de tempo. Assim, substituiu-se um modelo de atendimento caracterizado por baixa tecnologia e alto contato por outro de modelo inverso, ou seja, baixo contato e alta tecnologia. Com o advento da tecnologia da informática, então, o contexto pôde oferecer ainda melhores recursos e agilidade ao se integrar uma linha telefônica a um computador, ampliando, dessa forma, o contato entre os participantes (cliente e empresa).

*Call Center* (como as centrais telefônicas são denominadas no Brasil), numa definição que envolve seu aspecto físico, diz respeito ao local de uma empresa que centraliza o grande volume de chamadas telefônicas, recebendo-as e processando-as. Por vezes ocorre também forma da empresa, quando se contratam serviços terceirizados. Cabe esclarecer possíveis questionamentos acerca dessa prática: O que acontece nesse lugar? Quais tipos de relações são estabelecidas? Como tais relações se dão?

É um local de contato entre cliente e empresa, servindo, em alguns casos, à venda de produtos, orientação de naturezas várias, encaminhamento de serviços, suporte técnico, entre outros. Trata-se de interação mediada por máquinas, telefone e computador, o que traz para o contexto no qual a interação se realiza, além do cliente e do atendente — que atua como mediador entre a empresa e seu cliente — mais esses canais participantes do evento realizado via modalidade oral da língua.

Do ponto de vista empresarial, atua como poderosa ferramenta, cujo crescimento anual em torno de 30% evidencia sua força e relevante papel no mundo dos negócios. Do ponto de vista dos estudos da linguagem, mais especificamente dos estudos sobre gêneros textuais, o atendimento ao cliente em centrais telefônicas mostra-se como um evento atrelado ao contexto de cultura, sujeito à variação de uso da linguagem em dada situação (registro), portanto, portador de uma estrutura genérica potencial (EGP), possível de se depreender a partir de sua configuração contextual, o que permite entender Central de Atendimento Telefônico como gênero textual, já que apresenta etapas realizadas para alcance de um propósito social, servindo à interação entre participantes do evento.