

2 Oralidade e Escrita

Este trabalho se filia aos grupos que veem a fala e a escrita não apenas como elementos que compõem o mesmo sistema linguístico, mas que, como partes integrantes dele, se constituem em objetos legítimos de investigação, uma vez que são modos de expressão que servem perfeitamente a intenções comunicativas. Isso implica entender que uma modalidade não tem primazia sobre a outra, a despeito do elevado valor social que tradicionalmente foi legado à escrita, mas, sim, constroem o mundo, dando-lhe significado, cada uma com os recursos que compõem a sua léxicogramática. Textos de uma e de outra modalidade permeiam as relações humanas, portanto as relações sociais, políticas e econômicas, sendo formas genuínas de expressão.

Por outro lado, muitas pesquisas, tais como as feitas por Biber (1988, 1994), Chafe (1982, 1985), Halliday (1989), Kress (1989) e Tannen (1982, 1985) têm apontado que essas modalidades não são exatamente contrárias nem mesmo podem ser apreendidas uma como reflexo da outra. Grabe & Kaplan (1996, p. 15) demonstram que o estudo da história do letramento tem evidenciado que oralidade e escrita coexistem em complexos padrões de uso.

Autores como Koch & Oesterreicher (1990, *apud* Koch, 1997) indicam a necessidade de se utilizar não apenas o critério da proximidade/distância (física, social, etc.), como também o de meio, para categorizar ou situar os diversos tipos de texto que se movimentam ao longo de um contínuo. A esse respeito, Marcuschi (2001) deixa evidente que as relações entre oralidade e escrita precisam se consideradas na amplitude das práticas comunicativas e dos gêneros textuais. O autor compreende que não se podem considerar tais relações de modo dicotômico ou polar, já que cada modalidade tem suas especificidades.

Considerar o maior ou menor envolvimento dos interlocutores é a postura que Chafe (1985) adota. Halliday (1987), por seu turno, aborda também a noção de maior densidade lexical para o texto escrito e menor complexidade gramatical ao passo que para a língua falada ocorre o oposto, ou seja, é lexicalmente mais

esparsa, mas apresenta grau de intrincamento gramatical elevado. Em outras palavras, o que essa noção quer evidenciar?

Observa-se, a partir de tal máxima, que não se trata de uma modalidade ser mais complexa que a outra, mas, sim, de ambas disporem de tipos diferentes de complexidade entre si e uma em relação à outra. Se, por um lado, textos escritos tendem a apresentar uma proporção maior de palavras de conteúdo, relativamente à totalidade do discurso, tendem também a organizá-las por meio de processos gramaticais que evidenciam a contribuição que uma oração traz para apreensão da outra. A disposição no papel em períodos, parágrafos, em ordenação quase sempre linear, com poucas pausas e inserção de outras formas — se comparado ao que ocorre na oralidade —, ou mesmo desvio do tópico principal, entre outros fenômenos, colaboram para a noção de que se trata de, usando a metáfora de Halliday, uma complexidade transparente.

A oralidade, por sua vez, é de complexidade coreográfica (Halliday, 1987 [2002, p. 336]), já que é um processo em construção, com mobilidade dinâmica e fluxo contínuo, em que cada figura fornece o contexto para a próxima, definindo as convenções em relação ao que deve ser interpretado.

Abaixo são explicitadas algumas considerações por meio de gráficos que tentam evidenciar alguns traços constitutivos das duas modalidades.¹

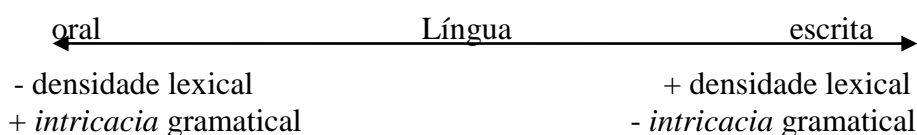


Gráfico 1 – Traços constitutivos da oralidade e da escrita

O gráfico 1 expressa a noção de que, no contínuo do modo de registro, enquanto a densidade lexical é maior na escrita, por apresentar um número mais elevado de palavras de conteúdo, e menor na oralidade, a “intrincacia” gramatical é maior na oralidade e menor na escrita. Isso não quer dizer, entretanto, que um e

¹Esses gráficos foram apresentados, em slides de *PowerPoint*, pelo Professor Dr. Calos Gouveia, da Universidade de Lisboa, quando da realização da Oficina de Metáfora Gramatical, promovida pelo Programa de Pós-Graduação em Letras do Instituto de Letras da UERJ, em 01/12/2010, da qual participei. O material foi disponibilizado pelo professor após o curso em seu site http://www.fl.ul.pt/pessoais/cgouveia/index_students.html. O termo “intrincacia”, não encontrado no Novo Dicionário Aurélio, parece remeter à noção expressa pelo adjetivo “intricado”, ou seja, daquilo que é complexo.

outro aspecto estejam totalmente ausentes em uma ou outra modalidade, mas, no contínuo, o que acontece é a maior ou a menor presença ou ausência de determinados traços mais característicos de uma ou de outra modalidade, a depender, evidentemente, da prática comunicativa e do contexto em jogo.

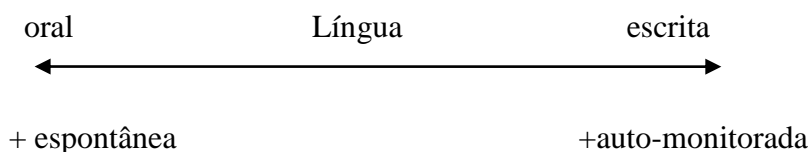


Gráfico 2 – Grau de monitoramento da oralidade e da escrita

No que diz respeito ao grau de monitoramento de uma e outra modalidade, o que se observa a partir do gráfico 2 é que pode haver tipos de oralidade mais espontâneos se comparados à escrita, que, por sua vez, pode ser mais automonitorada, dadas as circunstâncias de produção. Importa ter sempre em vista que os graus de monitoramento podem ser maior ou menor tanto em uma quanto em outra modalidade, já que as situações de comunicação são as mais diversas e determinantes, portanto. Deve-se ressaltar ainda que a espontaneidade ou monitoramento estão atrelados ao nível de formalidade/informalidade do contexto de situação bem como aos papéis sociais dos participantes, ou seja, às variáveis Campo e Relações, nos moldes em que tais variáveis são apresentadas no capítulo sobre gêneros textuais (cf. seção 3.1).

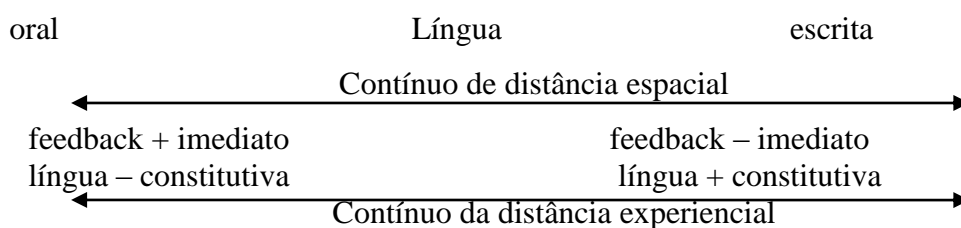


Gráfico 3 – Contínuo da distância experiencial

O gráfico 3 pode ser explicado, segundo Martin (1984), da seguinte forma: o distanciamento dos eventos que a língua descreve é menor na oralidade promovendo, assim, um *feedback* mais imediato; na escrita, por sua vez, o *feedback* é menos imediato pelo maior distanciamento espacial. Esse aspecto está diretamente relacionado à necessidade de os significados se tornarem mais explícitos para que sua recuperação pelo leitor, no caso da modalidade escrita,

seja possível. Nesse sentido, a língua oral é menos constitutiva dessa experiência por envolver outros fatores para além dos linguísticos, o que não acontece na escrita.

Os estudiosos apontam que textos orais e textos escritos apresentam padrões de variação em diferentes dimensões as quais devem ser consideradas para sua descrição. Indicam, assim, que tais dimensões envolvem diferenças de estrutura e organização, diferenças na frequência de traços linguísticos, diferenças nos usos. Esses estudos confirmam, por um lado, as naturezas diversas que as constituem, mas, por outro, a noção de um contínuo que as envolve, o que implica analisá-las por meio de parâmetros diferenciados.

Biber (1988, 1992, 1994, 1995), por exemplo, tem buscado esclarecer a complexidade de relações que se podem estabelecer entre as duas modalidades. Por meio do que designou de modelo multidimensional de variação entre textos, comparou as relações entre 23 diferentes gêneros de texto oral e de texto escrito, colaborando para uma visão precisa da variação entre textos falados e escritos em língua inglesa.

Sabe-se também da superioridade histórica que a escrita acabou por assumir no mundo ocidental e do quanto semelhante circunstância tem contribuído para a construção de juízos de valor diferenciados sobre as duas modalidades, criando, por isso, a falsa ideia de que uma é mais adequada para a comunicação ou de valor mais elevado que a outra. No entanto, é importante ressaltar que, apesar de todo enriquecimento advindo do legado da escrita, uma e outra modalidade são fundamentais nas relações entre os indivíduos.

Observa-se atualmente, por exemplo, a força da oralidade por meio da prática de gêneros tais como entrevistas, debates, palestras, comunicações em congressos, entre outros, em que o domínio das estratégias próprias da oralidade em contexto formal é fundamental para se obter sucesso nesses eventos. Os gêneros citados, aliás, são do tipo que, no contínuo mencionado, trazem marcas que estão também presentes na modalidade escrita, em seu registro formal.

Nesse contexto, uma proposta de estudo que tem como foco de análise duas modalidades distintas do mesmo objeto não pode se furtar à tarefa de trazer para discussão considerações acerca dessa dupla possibilidade de realização da linguagem verbal. É nessa perspectiva que oralidade e escrita são aqui tomadas na

tentativa de se verificar como um sistema semântico, a Transitividade, é realizado em um gênero da modalidade oral e em outro da modalidade escrita.

A fim de tornar patente que fala e escrita apresentam características que ora se mesclam, ora se separam, dado o contínuo de variações e gradações ou interconexões (Marcuschi, 2001, p.10), a lembrança da metáfora do quadro e do filme, criada por Halliday (1985, p.74) pode contribuir nessa caracterização. Tal metáfora revela que, enquanto o texto escrito existe estampado em uma página, o que implica sua visão pelo leitor como um quadro, na oralidade o que se apresenta para o ouvinte é um filme. Ou seja, quem ouve um texto, o apreende em sua dinamicidade, como se uma coreografia acontecesse a sua frente.

Importa considerar, contudo, quais são as fronteiras dessas manifestas diferenças, que não excluem, contudo, as semelhanças. Até que ponto se pode tratar de uma e outra modalidade por meio de aparato teórico completamente díspar e onde se verifica a possibilidade de intercâmbio? Tornando-se foco de interesse cada vez mais presente nos estudos da linguagem, a oralidade fundou para sua análise um conjunto de procedimentos que possibilitaram detalhamento de seus processos, não prescindindo completamente, entretanto, do arcabouço que sustenta e orienta as considerações sobre a escrita.

Pesquisas têm mostrado que oralidade e escrita se aglutinam em torno de um complexo quadro de variação, o que indica, no mínimo, a necessidade de se buscar um distanciamento da visão dicotômica sobre as relações fala/escrita. Nesse sentido, confirma-se a ideia de contínuo, já que os estudos evidenciam não haver diferenças essenciais que perpassam todo o contínuo, mas, sim, existir uma gradação nas relações entre as modalidades, o que remete ao caráter multifacetado dessas diferenças. Em Marcuschi (1995, p.13), por exemplo, pode-se ler que “*As diferenças entre fala e escrita se dão dentro do continuum tipológico das práticas sociais e não na relação dicotômica de dois pólos opostos*”.

Por fim, toda e qualquer simplificação que se possa fazer sobre as diferenças, semelhanças e relações entre fala e escrita são sempre perigosas. O acervo de pesquisas e suas conclusões sobre as duas modalidades são prova de que generalizações acerca de seus traços, modo de funcionamento, padrões, estruturação são, por vezes, inadequadas, confirmando-se, assim, que é necessário cautela ao se fazerem observações peremptórias em face da amplitude dos dois

fenômenos e de sua dependência das práticas sociais e dos contextos em que se desenvolvem.

2.1. A modalidade oral da língua

*Da fala para a escrita, Gramática do português falado, Como falam os brasileiros, A língua falada no ensino do português, Procedimentos discursivos na fala de Natal.*² Um breve olhar para alguns dos títulos da literatura linguística dos últimos decênios não deixa dúvida a respeito da inserção da modalidade oral no rol das pesquisas sobre a língua falada.

Há algum tempo, no entanto, pensar em pesquisa que contemplasse essa face do idioma parecia não ser ação que se levasse adiante dada a força da tradição dos estudos acerca da modalidade escrita. Sabe-se que a descrição do funcionamento da linguagem verbal, o desvendar de sua constituição e daquilo que se considera a sua “gramática” está na lista de prioridades humanas há milênios. Porém, tais preocupações foram direcionadas *a priori* e por muito tempo apenas para a modalidade escrita. Se não apenas por força da tradição, também a falta de um aparato tecnológico que permitisse o arquivamento de dados linguísticos orais contribuiu para ausência de pesquisa que contemplasse a fala.

A língua oral, mesmo fazendo parte da vida humana desde a mais tenra idade, pareceu não interessar àqueles que se debruçaram no estudo do código verbal, uma vez que só interessava descrever a modalidade de língua legitimada pelos sistemas de ensino. Como apontam Grabe & Kaplan (1996), o império da escrita alfabética se solidificou de forma impressionante, se compararmos o seu desenvolvimento recente à antiquíssima presença da fala entre os homens. Pode-se afirmar que não passa de 2000 anos essa inovação, isto é, a ideia da escrita como uma habilidade, uma tecnologia.

Apesar de todos os sistemas da escrita, de acordo com Halliday (2004a, p.7), serem, na origem, “parasitários” da linguagem oral, e a despeito da sua juventude, a escrita assumiu tal importância no Ocidente que a oralidade foi

²Os autores, na ordem em que cito os títulos, são: Luiz Antônio Marcuschi, Ataliba Teixeira de Castilho (Org.), Yonne Leite e Dinah Callou, Ataliba Teixeira de Castilho, Maria Angélica Furtado da Cunha. As datas de publicação, também na ordem em que os títulos são citados, são: 2001, 1996, 2004, 2000, 1998.

legada a segundo plano no que diz respeito ao interesse por sua história, poder e estruturação gramatical. Afinal, com o desenvolvimento da escrita, foi a oralidade que passou a ser vista, incorretamente, como uma forma rudimentar e imperfeita daquela, em virtude do prestígio conferido a uma atividade aprendida e desenvolvida via escolaridade.

A transmissão do conhecimento de uma geração a outra por meio das narrativas orais sempre foi uma prática corrente. As informações veiculadas por essa modalidade não eram postas em dúvida. Havia credibilidade no conhecimento que se transmitia, ao contrário da ideia falaciosa que passou a vigorar, com o advento da escrita e sua incursão nas relações de poder, de que só ao que está escrito é que se pode conferir legitimidade.

2.1.1. Alguns aspectos constitutivos da língua oral

Um dos postulados a respeito da comunicação oral se refere ao aparente caos que lhe é peculiar e à sua irregularidade, se considerado, principalmente, um dos gêneros que a materializa: a conversação. A impressão de caos advém das marcas que lhe são próprias, tais como hesitações, pausas, ênfases, repetições, alongamentos de vogais e consoantes, truncamentos. Essa noção, entretanto, perde força a partir de um conjunto de pesquisas que indicam serem tais traços constitutivos da própria “arquitetura” da fala. Afinal, trata-se de um sistema semiótico com características e estratégias próprias para criar significados, sendo constituído, pois, de sua própria léxico-gramática e expressão sonora.

Tais considerações, um tanto quanto negativas acerca da modalidade, têm origens históricas. Já na Idade Média foi comum, em razão de exigências políticas e culturais, o poder da escrita ser associado a uma variedade linguística, a padrão. Contrariando por vezes a estruturação própria da modalidade oral que, pelos motivos apresentados, foi associada à escrita, a oralidade era submetida, segundo Gnerre (1994, p.11), a um processo de “adequação” lexical e sintática, que tomava como modelo o latim. Dessa forma, foi comum, no período em questão, adaptar-se a modalidade oral aos padrões da língua escrita, na tentativa de “organizar o caos”.

Essa postura de tal sorte criou raízes que, em séculos mais recentes, as gramáticas normativas de língua portuguesa tomam como objeto de descrição a escrita literária, considerando-a parâmetro para tratar das relações entre a fala e a escrita, como aponta Fávero (2007). Marcuschi (1993, p. 63) critica essa ideia, quando evidencia que “*os gramáticos imaginam a fala como o lugar do erro, incorrendo no equívoco de confundir a língua com a gramática codificada*”.

No entanto, no atual panorama de pesquisa linguística, esse quadro vem mudando e a oralidade já é pesquisada e descrita por meio de metodologia que se propõe mais adequada para sua configuração e não a tomando a partir dos mesmos parâmetros com que se descreve a escrita. Castilho (2010, p. 219) registra que entre 1988 e 2000, linguistas brasileiros reunidos no Projeto de Gramática do Português Brasileiro Falado “imprimiram uma direção bem distinta às suas análises, priorizando os processos em lugar dos produtos [...] invertendo o modo de fazer ciência até então vigente no campo da língua falada.”

À fala é comum se atribuírem, no tocante à sua estrutura, marcas tais como: simples, ou mesmo a incoerente ideia de “estrutura desestruturada”, informal, concreta, dependente do contexto. A estreita visão dicotômica que tende a colocar a modalidade oral e a escrita em polos extremos acrescenta ainda as seguintes características à fala: contextualizada, implícita, redundante, não-planejada, predominância do “*modus pragmático*”, fragmentada, incompleta, pouco elaborada, pouca densidade informacional, predominância de frases curtas, simples ou coordenadas, baixa frequência de passivas, poucas nominalizações, menor densidade lexical.

É importante destacar, porém, que nem sempre se pode tomar uma dessas características como exclusivas dessa modalidade, já que em sua elaboração se tomou como parâmetro a escrita. Koch (1997, p. 32) esclarece que

costuma-se olhar a língua falada através das lentes de uma gramática projetada para a escrita, o que levou a uma visão preconceituosa da fala (descontínua, pouco organizada, rudimentar, sem qualquer planejamento), que chegou a ser comparada à linguagem rústica das sociedades primitivas ou à das crianças em fase de aquisição de linguagem.

Certo é que a fala, bem como a escrita, tem traços que a particularizam, como, por exemplo, ser localmente planejada, ter planejamento e realização verbal ocorrendo concomitantemente, ter fluxo discursivo descontínuo e organização

sintática própria. Mas não se trata de compreendê-la, por isso, caótica ou rudimentar, mas, sim, de analisá-la e descrevê-la a partir de aparato que leve em conta suas peculiaridades.

2.2.

A modalidade escrita da língua

O curta-metragem *Vida Maria*³ revela a quem assiste a ele aquilo que parece se impor como uma necessidade básica na vida humana: a prática da escrita. No filme, é patente o desejo, desde a mais tenra idade, de expressão por meio dessa habilidade. Na primeira cena, Maria, uma menina pobre do sertão nordestino, ensaia a redação de seu nome em uma folha de caderno, deixando clara a estreita relação do homem com a escrita.

Maria é uma das muitas Marias que, desde muito pequenas, precisam deixar de lado o encantamento produzido pela descoberta da escrita em função de afazeres domésticos exigidos pela miserável vida que levam com sua família. A primeira e a última cena do curta deixam claro quanto essa prática é uma aspiração mesmo para aqueles que vivem à margem das mais diversas formas impressas e visuais de comunicação.

Sendo obrigada a se afastar precocemente dos estudos, Maria cresce e repete o ciclo de todas as Marias que a antecederam, pontuando, dessa forma, como será a vida de outras Marias que a sucederão, como sua filha, outra pequena Maria de quem a mãe exige que pare de “desenhar o nome” em um caderno e vá para a lida diária perpetuar a saga das Marias nordestinas.

Para além de todas as relevantes questões que o filme levanta, a da força da escrita e de sua necessidade em uma sociedade letrada é flagrante, interessando particularmente aos propósitos desta seção. Ao se refletir acerca dessa atividade, não se pode deixar de conceber o seu peso e o seu valor nos contextos que a legitimam, o que acaba por se traduzir na constante necessidade de pesquisas que sejam reveladoras de seus modos de realização.

³*Vida Maria*, de Marcio Ramos, é um filme curta-metragem em animação realizado com recursos do edital “3º. PRÊMIO CEARÁ DE CINEMA E VÍDEO”, promovido pelo Governo do Estado do Ceará, onde recebeu nota máxima na categoria “FICÇÃO-ANIMAÇÃO-FILME”. O curta se consagrou nos festivais de cinema em 2007 e encerrou o ano como o filme mais premiado do Brasil.

Outro ponto que cabe ser ressaltado no tocante à escrita é o seu caráter não natural, isto é, não é determinada de antemão por um dado físico, natural — ao contrário da noção veiculada por muitos estudos de que há uma perspectiva biológica na fala, por exemplo, —, mas é de cunho sociocultural. Nesse sentido, é um componente que se ensina, requerendo um conjunto de estratégias próprias para sua transmissão e aquisição. Pode ser aperfeiçoado, adaptado para diversas finalidades, e de cujo domínio não se pode prescindir para pleno exercício da cidadania, já que muitas das ações em sociedade são constituídas de práticas que requerem o domínio de vários gêneros escritos associados ao poder.

Em Halliday (2004a, p. 7) pode-se ler que

à medida que os sistemas de escrita se desenvolveram, e à medida que vão sendo dominados e postos em prática pela criança no seu processo de crescimento, eles tomam vida própria, indo diretamente ao fraseado da língua em vez de acederem ao fraseado via som; [...] A escrita desenvolveu-se nos seus contextos funcionais próprios da contabilidade e da administração, à medida que a ‘civilização’ inicialmente se desenvolveu — nunca foi apenas “fala posta no papel” [...]

Nesse contexto, a alfabetização, por exemplo, tomada como motor do desenvolvimento econômico, social e cognitivo, instalou-se com força nas sociedades que enxergam na forma de comunicação gráfica um meio essencial para modernização das sociedades. Daí a importância político-social e o valor positivo atribuídos a essa ferramenta nas sociedades ditas desenvolvidas que, para se caracterizarem como tal, precisaram abandonar a cultura de transmissão que se dá apenas pela fala e mergulhar na aquisição desse outro aparato. Sabe-se, no entanto, que a comunicação oral hoje também é valorizada, o que acaba implicando a necessidade de domínio tanto de uma quanto de outra modalidade em suas diversas realizações.

Cabe ressaltar que a associação feita pelo senso comum, e corroborada por muitos estudos linguísticos de cunho prescritivista, de que “língua” e escritas são faces da mesma moeda é fator que vem ampliar o prestígio dessa modalidade da língua, em virtude de, historicamente, associar-se a ideia de correção a determinado padrão de escrita que estabelece as relações políticas, econômicas e sociais. Gnerre (1994, p. 7) deixa claro que

As línguas européias começaram a ser associadas à escrita dentro de restritos ambientes de poder: nas cortes de príncipes, bispos, reis e imperadores. O uso jurídico das variedades linguísticas foi também determinante para fixar uma forma escrita.

Dessa forma, muitas vezes, a língua de um povo passou a ser correlata à escrita de um determinado grupo que está no poder.

Grabe & Kaplan (1996, p. 6), por sua vez, apontam que

A escrita é uma tecnologia, um conjunto de habilidades que precisam ser praticadas e aprendidas por meio da experiência. Dizer que a escrita é uma tecnologia implica tão somente tornar evidente que o caminho pelos quais pessoas aprendem a escrever é essencialmente diferente daqueles que elas aprendem a falar.

Por mais óbvia que tal conclusão possa parecer, faz-se necessário, cada vez mais, enfatizar essa evidente diferença, principalmente se considerada a questão do ensino/aprendizagem de língua materna na modalidade escrita.

2.2.1.

Alguns aspectos constitutivos da língua escrita

A expressão escrita, assim como a oral, pode ser entendida como um produto, dotado de significado e moldado de acordo com a gramática da língua, que resulta de um processo. No desenvolvimento do processo que culmina em tal produto, o conhecimento do sistema de representação gráfica adotado se faz mister. É, portanto, uma competência que implica desenvolvimento de processos sociais, cognitivos e linguísticos complexos que vão desde o planejamento, formatação linguística, revisão e correção, chegando à reformulação do texto (CNEB:CE, p. 32)

A expressão escrita consiste no processo complexo de produção de comunicação escrita. Tal como a leitura, não é uma actividade de aquisição espontânea e natural, exigindo, por isso, ensino explícito e sistematizado e uma prática freqüente e supervisionada. Como modalidades secundárias da língua que partilham a necessidade do recurso à tradução do oral em gráfico, a leitura e a escrita usufruem reciprocamente do nível de mestria atingido em cada uma delas.

A expressão escrita é um meio poderoso de comunicação e aprendizagem que requer o domínio apurado de técnicas e estratégias precisas, diversas e sofisticadas. As funções da escrita são múltiplas e variadas: escreve-se para identificar algo ou alguém, para mobilizar a acção, para recordar, para satisfazer pedidos ou exigências, para refletir, pra aprender e para criar (...) (LMEB:CNND, p. 29)⁴

⁴ Durante a fase de pesquisa, tive acesso a esses materiais, gentilmente cedidos em PDF pelo Professor Doutor Carlos Gouveia, da Universidade de Lisboa, a quem agradeço a colaboração: A língua materna na educação básica – Competências Nucleares e Níveis de Desempenho. Portugal. Ministério da Educação – Departamento da Educação Básica, 1997 e Currículo Nacional do

Sobre a escrita normalmente são apresentadas características tais como: descontextualizada, explícita, condensada, planejada, predominância do “*modus sintático*”, não fragmentada, completa, elaborada, portadora de densidade informacional, com predominância de frases complexas, com subordinação abundante e com emprego frequente de passivas, além de ter abundância de nominalizações e apresentar maior densidade lexical.

Acerca da densidade lexical inerente à língua escrita, Halliday (2002, p. 329) aponta que tal característica está relacionada ao caráter mais reflexivo da modalidade, tendendo a aumentar à proporção que o texto se afasta da fala espontânea, caracteristicamente mais ativa, processual.

2.3.

O lugar da oralidade e da escrita no *corpus* da pesquisa

Tanto a oralidade quanto a escrita atuam recorrentemente nas diversas formas de relações humanas. O que vai determinar por vezes a escolha ou necessidade de utilização de um ou de outro modo é o contexto, a relação entre os participantes, a tarefa a se realizar.

Importa considerar, como Halliday (2002, p. 340), que

A fala e a escrita como formas de discurso estão tipicamente associadas a dois pontos modais no contínuo desde a linguagem mais espontânea à mais auto-monitorada: discurso espontâneo é geralmente falado, discurso auto-monitorado é geralmente escrito. Podemos, deste modo, convenientemente rotular estes dois pontos modais como linguagem “falada” e “escrita”. A linguagem falada e escrita não diferem em sua sistematicidade: cada uma é igualmente altamente organizada, regular, e produtiva de um discurso coerente.

Em um ato de comunicação, são comuns questionamentos do tipo: O que preciso comunicar? Quem será o meu interlocutor ou ouvinte? Como vou comunicar? Respostas a perguntas dessa natureza implicarão a escolha de utilização da fala ou da escrita para realizar os propósitos comunicativos.

2.3.1

Modalidade Oral: Atendimento em Central Telefônica

O atendimento ao cliente via central telefônica é um tipo de conversa mediada pela tecnologia: uma linha telefônica em conexão com um computador. Surge como mais um espaço de interação social em que se usa a linguagem verbal, em sua modalidade oral, inserindo-se, assim, às demandas das novas tecnologias da informação e comunicação que emergem da ideologia que orienta e movimenta a economia.

Em que pese o uso da modalidade oral da língua e o diálogo presente nesse tipo de interação, em virtude de se tratar de uma ação verbal realizada entre duas pessoas num jogo de perguntas, respostas e afirmações, não se pode atribuir total identidade entre o que acontece nesse evento com aquilo que pode ocorrer, por exemplo, numa conversação face a face.

Por se tratar de um gênero textual da oralidade, apresenta marcas dessa modalidade tais como hesitações, pausas inesperadas, interrupções, repetições, truncamentos, desvio de tópico, dentre outras. Segue abaixo a transcrição de um trecho de uma conversa entre atendente e cliente, no qual tais marcas podem ser visualizadas. Trata-se de parte do atendimento identificado no CORPOBRAS PUC-Rio como ATEND3:

Sílvia	Serviço de atendimento ao associado, meu nome é Sílvia, boa tarde. ... Alô.
José	((barulho ao fundo)) (José Lucas) do estado do Pará.
Sílvia	Número de matrícula?
José	Zero, três, meia, quatro, um, zero, dois, barra, zero, dez
Sílvia	José Lucas dos Santos?
José	Isso. Olha, eu ...eu ... liguei a semana passada praí, porque minha eh :: mãe é agre/ minha agregada e ela foi excluída por falta de pagamento do mês de fevereiro. Eu liguei pra regional aqui do estado do Pará solicitando 2ª via... só que até ago/ até o exato momento ainda num ... num/ não mandaram a 2ª via pra mim.=
Sílvia	=Tá. O senhor não recebeu no caso?
José	É, não recebi.
(...)	

Como se pode observar, entre a abertura do atendimento, com a identificação da empresa e da atendente, além do cumprimento, houve uma pausa de meio segundo, sinalizada na transcrição pelos três pontos antes da palavra “Alô”, o que indica que a resposta a esse primeiro contato não se deu de forma

instantânea. Além disso, pode-se verificar com a repetição de “eu... eu...” e as pausas novamente sinalizadas (...), ou mesmo seu preenchimento, marcado pela inserção de “eh” com duração mais longa do alongamento da vogal, sinalizada por “:.”, marcas da modalidade oral, cuja transcrição, com base em Marcushi (1997), evidencia algumas de suas particularidades.

No breve excerto, o grau de intrincamento gramatical é elevado. Halliday (1987), como é indicado no início deste capítulo, chama a atenção para o que ele denomina de complexidade coreográfica da oralidade. Essa ideia se associa ao fato de ser a oralidade um processo em construção, com mobilidade dinâmica, como, por exemplo, em “minha eh :: mãe é agre/ minha agregada”, ou ainda em “que até ago/ até o exato momento”, em que o falante fez outra escolha, resolvendo acrescentar antes de “agregada”, o pronome “minha”, ampliando o grupo nominal para “minha agregada”, porque tal escolha implica significação diferenciada no contexto.

O mesmo pode ser afirmado em relação à passagem seguinte, já que a troca entre “até agora”, correspondendo ao que seria dito, por “até o exato momento” também implica significação distinta, acarretando a “modelagem” da circunstância temporal ser realizada de outra forma. Tudo isso ocorre, no entanto, em processo, em construção, confirmando a mobilidade dinâmica a que se refere Halliday, já que cada figura fornece o contexto para a próxima, definindo as convenções em relação ao que deve ser interpretado.

2.3.2

Modalidade Escrita: Carta de reclamação

As cartas de reclamação e os atendimentos ao cliente em central telefônica, que formam o *corpus* desta pesquisa, são circunstâncias de comunicação que envolvem temas a serem discutidos, interlocutores, troca de informação ou solicitação de serviços, tomadas de decisão, dentre várias outras questões. Em comum os gêneros têm o tipo de relação que os sujeitos estabelecem por se tratar de uma relação cliente/empresa. Em alguns casos, têm também em comum a ideia de queixa, de insatisfação, de necessidade de solicitação de algum tipo de serviço por parte da empresa a que o cliente se dirige ou pela carta ou pelo telefone. No entanto, é certo que caracterizam modalidades distintas do ponto de vista do meio

de produção e das estratégias linguísticas e discursivas implicadas na ação realizada.

A carta, obviamente, é escrita e o atendimento ao cliente se dá pela fala. O gênero carta de reclamação, na taxionomia apresentada em Grabe & Kaplan (1996, p. 3) é do tipo escrita para “chamar para ação” e envolve composição, pois os autores fazem uma distinção entre dois tipos de escrita: com e sem composição. A composição implica uma estruturação mais ou menos única no sentido de que não haverá outra igual uma vez estruturada a frase, bem como maior aplicação dos princípios de coesão e a coerência. Na superfície do texto, é possível se depreenderem traços que atuam em sua “costura”, formando-se o discurso a partir de uma lógica subjacente às sentenças tomadas em suas individualidades.

Leva-se em conta também nessa classificação o tipo de ouvinte. Uma vez que as cartas de reclamação em análise são dirigidas a uma empresa, a escrita é direcionada não a si mesmo, como é o caso de exemplos que os estudiosos dão de escrita sem composição tais como, lista de compras, agenda pessoal, pequenas anotações, em geral direcionadas à própria pessoa que os escreve.

Além disso, as cartas caracterizam-se por um determinado padrão cujos traços são próprios do gênero carta em geral, como identificação do autor e daquele a quem é dirigida, a saudação, que põe em relevo o papel social e as posições tanto de quem escreve quanto daquele a quem é direcionada, implicando diretamente no grau de formalidade ou informalidade presente nas escolhas linguísticas. Tais elementos são de natureza obrigatória na estrutura do gênero carta.

Elementos tais como a narração explícita da situação que motivou a escrita da carta bem como a esperada cooperação do receptor no sentido de tomar providências cabíveis, ou ainda o reconhecimento de suas qualidades também são traços que configuram o contexto desse gênero.

Veja-se na organização da carta de reclamação abaixo, catalogada no CORPOBRAS PUC-Rio como CAREC2, algumas das considerações aqui expostas:

ATT. Departamento de Manutenção.

Prezados Senhores

Sou proprietário do apto. 1204 do Ed. (nome) sito (endereço) construído por V. Sas.

Há dois anos venho me correspondendo com o Depto. Técnico de Manutenção com o intuito de sanarem um problema de vazamento no teto do banheiro Social do meu apartamento. Fui atendido algumas vezes, inclusive executaram reparos no piso do banheiro do apto 1304, sob a alegação de que seria daquela unidade a origem do problema. Contudo, nada ficou resolvido, ou seja, o vazamento continua e cada vez aumenta mais, o teto de gesso está furado e o gotejamento é constante. Agora o teto das varandas também estão com vazamento quando lavam o apto 1304.

Levando em conta o conceito da C, resolvi escrever mais uma vez solicitando providências imediatas, na certeza que V.Sas. darão uma solução definitiva para o problema.

Caso isso não ocorra não vejo outra solução a não ser buscar os canais competentes que dispomos como cidadão para tentar solucionar o problema, o que seria lamentável e desgastante para ambas as partes.

Gostaria de alertá-los que fatos como esse me deixam bastante preocupados, pois em dezembro de 1994 adquiri o apto (endereço) e recomendei a um amigo que também adquiriu uma unidade. Agora fico imaginando se terei que passar, e ele, pelos mesmos transtornos.

No aguardo das suas providências, subscrevo-me, atentiosamente
P.

Uma breve análise de alguns elementos linguísticos da carta-exemplo remete a algumas das marcas que são atribuídas à escrita, como, por exemplo, a ideia de planejamento. A carta é um produto, fruto de um processo cujas etapas foram planejadas e organizadas. Sua produção se deu por meio de escolhas lexicogramaticais e gráficas apropriadas ao contexto de situação: “*venho me correspondendo com o Depto. Técnico de Manutenção com o intuito de sanarem um problema de vazamento no teto do banheiro social do meu apartamento*”. O redator da carta (o cliente) situa seu interlocutor (a empresa) acerca de uma ação que vem ocorrendo, caracterizando a reiteração da correspondência. Ao fazer isso, recupera o motivo por que, mais uma vez, escreve ao destinatário, ou seja, faz referência ao problema de vazamento. Para isso, fez escolhas lexicogramaticais que estabelecessem a referência e possibilitassem a expressão daquilo que julgou pertinente para que a comunicação se estabelecesse com a empresa.

Além disso, considerando-se o contínuo do modo de registro, parecem mais transparentes as relações lógicas entre as orações já que uma oração, por meio de regularidades lógicas, contribui para a apreensão de outra, como se observa em: “*Levando em conta o conceito da C, resolvi escrever mais uma vez*”, em que a resolução de escrever a carta ocorreu, porque o cliente levou em conta o

conceito da empresa, ou seja, há uma relação lógica de causa e consequência, possível de se apreender no fraseado.

Por outro lado, construções do tipo “*executaram reparos [...] sob a alegação de que seria daquela unidade a origem do problema*” apresenta alta densidade lexical, visto que o número de palavras de conteúdo é elevado, tornando mais complexa a sequência.

Observa-se ainda o emprego de passivas como em “*Fui atendido algumas vezes*”, “*nada ficou resolvido*”, mais raro na oralidade, bem como o uso de formas nominalizadas, tais como “*o gotejamento é constante*”, “*sob a alegação de*” ou “*No aguardo de providências*”.

Essas características acabam sendo recorrentes na modalidade escrita ou mesmo podem ser encontradas em textos orais que, no contínuo, se situam mais próximos ao polo da escrita em razão das diversas motivações que implicam a variação nos usos da linguagem.

Um maior detalhamento sobre os traços, as características e particularidades dos gêneros acima será assunto do próximo capítulo, que trata do conceito de gênero textual, apontando algumas correntes teóricas envolvidas em sua investigação no geral, e, particularmente, de elementos que dizem respeito aos gêneros carta de reclamação e central de atendimento telefônico, objetos da descrição e análise aqui propostas.