

## “NÓS E ELES” – RELAÇÕES ASSIMÉTRICAS NA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

ROSALICE PINTO

(Fundação para a Ciência e a Tecnologia / Centro de Linguística da Universidade  
Nova de Lisboa, CLUNL)\*

ISABEL ROBOREDO SEARA

(Universidade Aberta / Centro de Linguística da Universidade Nova de Lisboa,  
CLUNL)\*

*ABSTRACT: This work, which follows a praxeological approach on speech in consonance with theoretical-methodological aspects of the Socio-discursive Interactionism, aims at studying how asymmetrical relationships materialize themselves, textual-linguistically, in interactions in public institutions. Taking in consideration the fact that those relationships are constantly updated according to their own ongoing interaction, we will try to point out some textual-linguistic configurations that reflect those asymmetries in institutional complaint letters. Emails from two public institutions were collected for analysis: an university and an airline company in 2010. Such documents consisted in macro-act complaint.*

*KEYWORDS: Sociodiscursive Interactionism; asymmetrical relationships; macro-act complaint; institutional communication; textual-linguistic configurations*

### 1. Introdução

Este trabalho, que segue fundamentalmente a perspetiva teórico-metodológica do Interacionismo Sociodiscursivo (Bronckart, 1999, 2008) associada a questões teóricas desenvolvidas por Filliettaz (2002, 2006), Kerbrat-Orrechioni (1999, 2004) relativas a aspectos praxiológicos dos textos/discursos e às interações verbais visa mostrar: (1) de que forma a relação assimétrica entre estudante/instituição universitária e cliente/empresa é ins-

---

\* Este trabalho é financiado por Fundos Nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia no âmbito do projeto PEst-OE/LIN/UI3213/2011.

taurada em atos de reclamação presentes em documentos de circulação institucionais; (2) quais os elementos linguístico-textuais que semiotizam estas relações.

Lembremos que a questão da *assimetria*, ou *dissimetria* para alguns autores<sup>1</sup>, já foi trabalhada seguindo preceitos teóricos diversos. Contudo, nesta contribuição, assumimos uma aceção praxiológica, dinâmica e discursiva da *relação assimétrica*, à semelhança de Filliettaz (2006). Para este autor, *esta fundamenta-se tanto em relações sociais já previamente estabelecidas quanto na sua constante dinamicidade, sendo reconduzida, renegociada e reatualizada discursivamente durante a interação*. A partir da estabilização desse conceito, esta contribuição parte da hipótese de que existem *marcas linguísticas* que *semiotizam* essas *relações* nos textos da comunicação institucional<sup>2</sup> e que estas podem diferenciar-se em função dos papéis institucionais envolvidos nestas interações.

Para atingir esse objetivo, adotamos uma *metodologia descendente de análise*, como preconiza Bronckart (2004). Na verdade, consideramos que a atividade social em que se instauram as *relações assimétricas* influencia a seleção por parte do agente produtor dos elementos linguístico-textuais observados em textos empíricos. E, ainda, essa mesma escolha é condicionada pelos papéis desempenhados pelo cliente/empresa na comunicação organizacional. Com isso, mostraremos, de um lado, a tendência do *cliente/empresa* de respeitar uma certa *simetria* imposta por regras ditadas pela própria instituição e, do outro, ressaltaremos a *transgressão a essa simetria* (ou *assimetria*) que, como constataremos, é linguisticamente marcada e se diferencia em função das relações institucionais estabelecidas.

De forma a corroborar a nossa hipótese de trabalho, foi constituído um *corpus* de 20 (vinte) cartas de reclamação, que circulou em instituições portuguesas da esfera pública<sup>3</sup> (empresa de aviação e universidade), nos meses de fevereiro/março de 2010. Estes documentos veiculam o macro-ato de linguagem “reclamação”. Num primeiro momento, procuraremos pontuar aspetos linguístico-textuais utilizados para materializar este macro-ato. E, em seguida, mostraremos que os recursos linguísticos empregados podem

---

<sup>1</sup> Referimo-nos aqui aos trabalhos de Kerbrat-Orecchioni (1992) e Marková et Foppa (1991) *apud* Filliettaz (2006). Inclusive, vale salientar que a primeira autora utiliza o termo *dissimetria* para caracterizar esta relação vertical, no lugar de *assimetria* – termo utilizado por Filliettaz (2006).

<sup>2</sup> No escopo desta contribuição, a comunicação institucional corresponde a uma espécie de espelho das organizações e, a partir dela, os valores institucionais são divulgados. Para uma reflexão mais detalhada sobre a questão, ver: Bueno (2009) e Pinto (2010).

<sup>3</sup> Nesta contribuição, o *espaço público* corresponde a espaços em que o Estado é o detentor do poder jurídico, financeiro, administrativo. Assim, as universidades públicas, as empresas públicas, os ministérios, estão inseridos na esfera pública. Para mais detalhes sobre o desenvolvimento histórico do conceito de *público* e da dicotomia *público x privado*, ver: Habermas (2003) e Arendt (2009)

variar em função das atividades da esfera pública envolvidas: de um lado, o contexto acadêmico; do outro, o empresarial. Consequentemente, diferentes relações assimétricas são instauradas.

Para atingir este intuito, este artigo organiza-se em três partes. Inicialmente, pontuaremos aspectos teóricos relevantes do Interacionismo Sociodiscursivo (doravante ISD), complementando-os com algumas reflexões teóricas desenvolvidas por Filliettaz (2006) para a análise das interações verbais; em seguida, anotar-se-ão algumas características do gênero textual *carta de reclamação*. Nas análises, salientaremos aspectos genéricos relativos à carta de reclamação e evidenciaremos, a partir da existência de uma espécie de composicionalidade prototípica do gênero em análise, as relações assimétricas presentes nos documentos institucionais.

## 2. Aspectos Teóricos

Do ponto de vista teórico, descreveremos, inicialmente, alguns aspectos epistêmico-metodológicos do ISD que servirão de base para o nosso estudo – Bronckart (1999, 2004); em seguida, complementá-los-emos com questões apontadas por Filliettaz (2002, 2006) para o estudo da *assimetria em interações verbais numa abordagem praxiológica do discurso*.

### 2.1. Interacionismo Sociodiscursivo

Neste quadro teórico, as práticas humanas têm um papel de grande relevância. Com isso, devem ser descritas tanto a partir de *atividades coletivas* ou “sociais” quanto de *atividades de linguagem* (que comentam e regulam as primeiras). Estas últimas, inclusive, podem vir a ser materializadas por *textos* que funcionam como *unidades comunicativas globais* orais ou escritas, estando estes vinculados a suportes variados.

Dessa forma, podemos afirmar que a própria *caracterização composicional* dos textos e sua *semiotização linguística*<sup>4</sup> dependerão das atividades sociais às quais os textos se filiam. Como salienta Bronckart:

Les textes [...] ce sont des unités communicatives globales, dont les caractéristiques compositionnelles *dépendent des propriétés des situations d'interaction et de celles des activités générales qu'elles commentent, ainsi que des conditions historico-sociales de leur propre élaboration* (ou du travail des formations discursives – Foucault, 1969).

Bronckart (2004: 115) – grifo nosso

---

<sup>4</sup> Este processo de semiotização dentro do ISD está relacionado não apenas ao aspecto da materialização linguística, mas também a questões psíquicas e sociais. Para um estudo aprofundado sobre questões epistemológicas do quadro teórico, ver: Bronckart (1999: cap. I); Bronckart (2004: 113-123).

Salientemos ainda que os textos, nesta perspetiva teórica, são compostos por uma espécie de *folhado textual*, em que encontram-se presentes três camadas em constante interação: a infra-estrutura textual, os mecanismos de textualização e os de responsabilização enunciativa. Ademais, os textos encontram-se inseridos em gêneros textuais que podem ser considerados como *formas textuais estandardizadas, e estabilizadas momentaneamente pelo uso*, em determinado contexto sócio-histórico. Devido exatamente a certa estabilidade dos gêneros textuais que podemos, quando da produção (ou interpretação) de determinado texto, recorrer a modelos textuais já presentes em nossa memória a longo termo e, simultaneamente, em função de representações que temos dos interlocutores envolvidos, do lugar e do momento de produção, da finalidade do texto, da produção/interpretação dos textos.

Em síntese, no ISD, privilegia-se uma *abordagem descendente* de análise e nós, nesta contribuição, daremos ênfase a este aspecto. As atividades coletivas de natureza social condicionam os gêneros de texto que, por sua vez, condicionam os *textos* que apresentam uma natureza singular. Todavia, o nosso objetivo primordial é descrever de que forma instâncias supra-ordenadas (atividades/gêneros) condicionam questões composicionais e aspectos linguísticos a elas relacionados.

## 2.b. Abordagem praxiológica do discurso

Como já afirmamos na introdução, à semelhança de Filliettaz (2002, 2006), o que nos interessa aqui é mostrar que as *relações assimétricas* são diretamente coibidas pelas atividades sociais em que estas realidades discursivas estão inseridas. Consequentemente, ao estudarmos a *assimetria nas interações*, devemos levar em conta uma abordagem praxiológica do discurso, em que se considera que o funcionamento das atividades humanas implica dimensões sociais, cognitivas e semióticas.

E dentro desse contexto, como afirma Filliettaz:

Adopter une approche praxéologique du discours, c'est en premier lieu admettre que communiquer ne revient ni à coder et décoder des messages, ni à énoncer et interpréter des propositions, ni même à traiter de l'information, *mais à opérer des transformations finalisées dans l'environnement matériel, social et cognitif*(...).

Filliettaz (2006: 90) – destaque nosso

Ao considerar uma abordagem praxiológica do discurso, dois aspetos merecem ser ressaltados. Em primeiro lugar, os participantes do ato comunicativo não devem ser considerados apenas como locutores, enunciadores, mas fundamentalmente como *atores sociais*, dotados de desejos, motivos, intenções e emoções. E, ainda, qualquer ato comunicativo está indexado a determinada *situação de ação*. Esta por sua vez deve estar caracterizada por

um certo número de parâmetros como: a) o local onde o discurso é produzido; b) as implicações a ele relacionadas; c) a natureza das contribuições asseguradas pelos atores envolvidos; d) os motivos do agir – Filliettaz (2002: cap. 2). Dessa forma, os agentes envolvidos estão submetidos a dois movimentos. De um lado, a coerções impostas pela própria prática social em que estão inseridos; do outro, às constantes co-construções /re-negociações estabelecidas durante a própria situação de ação em função das várias representações intersubjetivas.

Dessa forma, faz sentido neste trabalho assumirmos o ponto de vista defendido por Filliettaz numa perspectiva praxiológica do discurso. Para o autor:

[Une relation asymétrique] trouve son origine au plan des connaissances mobilisées par les acteurs ou au plan de leurs positions sociales, une relation asymétrique prend place lorsque des prises de rôles réciproques et complémentaires, en lien avec des identités situées, se trouvent potentiellement doublées d’un rapport vertical dans un système de places.

Filliettaz (2006: 94)

Com isso, considera-se que a relação assimétrica está relacionada tanto a relações sociais que preexistem *antes da interação* quanto das *constantes reformulações e renegociações* que transcorrem *durante a interação*.

### 3. Gênero textual carta de reclamação

Como todos sabemos as cartas são produções textuais cuja organização composicional e a própria escolha dos recursos linguísticos são constrangidos pela intenção daquele que escreve (agente produtor) a alguém ausente (fisicamente e espacialmente). Ainda, a finalidade destes documentos é múltipla: transmitir notícias, fazer pedidos, reclamar, apresentar-se, etc.

Saliente-se que, no que diz respeito à organização composicional, de acordo com Adam (1998: 41-42), a forma epistolar apresenta, apesar de uma panóplia de finalidades a ela associada, sequências textuais hierarquizadas, respeitando a interação; havendo, contudo, uma certa regularidade a nível composicional. Observam-se sequências fáticas de abertura (forma de saudação, indicação de lugar e de tempo); sequências transacionais (exórdio, corpo da carta e peroração) e de encerramento (expressões de fecho e assinatura).

Em relação às cartas de reclamação, objeto do nosso estudo, elas constituem uma espécie de sub-grupo no domínio geral do epistolar. E seu uso é frequente em vários contextos. Na verdade, o *ato de reclamação* presente neste gênero textual, é produzido de forma a levar o interlocutor a produzir uma resposta escrita favorável da parte do interlocutor ou, ainda, a fazer o outro produzir determinado serviço: reembolso, serviços compensatórios.

Lembremos que o facto de fazer uma *reclamação* implica a utilização de recursos argumentativos, de forma a que o outro adira à ideia apresentada<sup>5</sup>.

De forma genérica, o *ato de reclamar* compreende forçosamente um direito e um dever. Na verdade, este ato pressupõe, no fundo, um juízo de valores. Toda a reclamação configura a expressão geral de um estado de insatisfação de alguém que se sente lesado porque lhe foi retirado um direito e, por isso, procura convencer o interlocutor da necessidade de reparar o dano sofrido. Como afirma Silva (2010:1): “realmente para se reclamar de algo, é preciso ter posições distintas a respeito de um determinado tema e lançar mão de elementos argumentativos para convencer o outro de que a reclamação faz sentido”.

Importa sublinhar que, de acordo com vários teóricos, o *ato de reclamação é um ato ameaçador da face* (FTA)<sup>6</sup>, uma vez que o reclamante questiona, critica, põe em causa ou, inclusivamente, nega, a competência do reclamado. Este ponto de vista é defendido por Leech (1983) e Torsborg (1994).

Para Leech (1983: 105), o *ato de reclamação é um ato de fala que viola as regras da delicadeza ou cortesia*. O reclamante pode, todavia, recorrer a algumas estratégias para atenuar esta faceta ameaçadora, expressando-o através de fórmulas indirectas ou, pelo contrário, pode escolher a intensificação do desagrado, realçando a crítica, a reprovação, a ofensa, ou o dano.

Por seu turno, para Torsborg, o *ato de reclamação* pode ser definido como um *ato de fala expressivo*, sendo que, a partir dele, o reclamante expressa sua desaprovação em relação ao estado de coisas descrito na proposição e pelo qual o reclamado é direta ou indiretamente responsável. Traduz, pois, um estado de insatisfação em que se interpela o outro através de estruturas argumentativas no sentido de reivindicar o(s) direito(s) perdido(s) e exigir a compensação pelo(s) dano(s).

As cartas de reclamação que constituem os documentos que serão por nós analisados correspondem a textos empíricos que circulam em suporte eletrónico (*email*) que implicam um *ato de reclamar*. Este reveste-se de duas facetas: a de um direito e a de um dever. Reclama-se porque um direito nos foi retirado, mas reclama-se também porque a disciplina, a dignidade, a justiça e a moral da vida em sociedade a isso nos impelem.

### 3.1. Grelha de análise do género *carta de reclamação*

Nesta etapa da contribuição, apresentamos nosso instrumento de análise. Para tal, baseamo-nos em questões genéricas relativas à análise de gêne-

---

<sup>5</sup> Para uma reflexão mais detalhada sobre as estratégias argumentativas empregadas em cartas de reclamação, em português europeu, ver: Pinto & Seara (2011).

<sup>6</sup> Compartilhamos com Brown & Levinson (1987 [2000]<sup>5</sup>) a noção de *ato ameaçador da face* (FTA). Este corresponde a atos suscetíveis de ter efeitos negativos para as faces (imagens de si e do outro construídas na interação) dos participantes.

ros textuais de natureza persuasiva<sup>7</sup> (estatuto social dos interlocutores, lugar/momento de produção e de circulação, finalidade, suporte) e, relativamente a questões composicionais e linguísticas presentes nas cartas de reclamação levamos em conta modelo de análise por nós desenvolvido – (como mostramos em 4.2.2.) – a partir de reflexões anteriores<sup>8</sup>. Contudo, importa frisar que, do ponto de vista teórico e metodológico, adotamos preceitos teóricos desenvolvidos pelo ISD, nomeadamente as noções de *género*, *texto*, *atividade* (já mencionadas anteriormente) e a metodologia de análise de textos adotada por esta perspetiva teórica. Nesta contribuição, consideramos que as atividades institucionais (académica e empresarial) condicionam as escolhas dos aspectos linguísticos perpetradas pelo agente produtor. Ainda, a partir da dinamicidade das interações discursivas e da constante renegociação dos papéis sociais, como preconiza Filliettaz (2006), ocorrida nestas cartas de reclamação, instauram-se relações assimétricas diferenciadas e dinâmicas nos documentos analisados. Partindo desses aspetos teóricos, enfatizamos a nossa hipótese de trabalho: as relações assimétricas instauram-se entre os interlocutores em função de questões genéricas várias, o que poderá ser atestado na materialização linguística observada e, ainda, esta mesma semiotização será distinta em função da atividade institucional envolvida.

No caso dos *corpora* em análise, foram recolhidas cartas de reclamação de duas instituições públicas: de uma universidade e de uma empresa. No primeiro caso, o estudante endereça a sua reclamação ao reitor; no segundo, é o cliente (passageiro), no caso, que se dirige ao presidente da empresa. Os papéis institucionais atribuídos aos interactantes serão de extrema relevância para a análise das relações assimétricas instauradas. Além disso, salientamos que, embora sejam instituições da esfera pública e que a finalidade da interação seja a reclamação (como macro-ato), a atividade dessas mesmas empresas coibirá, como veremos, as relações assimétricas observadas textualmente.

## 4. Análise dos *corpora*

### 4.1. Aspetos metodológicos

De forma a analisar as relações assimétricas na comunicação organizacional da esfera pública em Portugal, foram constituídos dois *corpora*: um com as cartas de reclamação endereçadas ao reitor de uma Universidade pública e outro que reúne as cartas de reclamação endereçadas ao presidente de uma empresa pública. Estes documentos, como já mencionámos, foram recolhidos no primeiro trimestre de 2010.

---

<sup>7</sup> Pinto (2010: cap. 4)

<sup>8</sup> Referimo-nos aqui a Pinto & Seara (2011).

No primeiro caso, os atos de reclamação reportam essencialmente situações de incumprimento de prazos, queixas relativas à falta de objetividade e de clareza nas informações disponibilizadas no sítio oficial da universidade e, ainda, manifestações de descontentamento, quer no atraso da divulgação de classificações de avaliação, quer na justiça das mesmas.

Por seu turno, no caso das cartas endereçadas à empresa, os atos de reclamação sublinham maioritariamente os direitos dos clientes, invocando amiúde as vantagens de serem possuidores de algum cartão de fidelidade e, por outro lado, denunciam frequentemente situações de extravio de bagagem, sempre considerada como muito perturbadora.

Admitindo-se uma *metodologia descendente de análise*, como privilegia o ISD, apresentamos, inicialmente, os aspetos genéricos e depois os relativos à arquitetura textual, relevantes para se demonstrar as relações assimétricas oriundas destas interações institucionais.

## 4.2. Análise dos textos

### 4.2.1. Aspetos genéricos

Os documentos recolhidos nas duas instituições públicas apresentam agentes produtores com *papéis sociosubjetivos* similares. Nas duas instituições, estamos em presença de indivíduos que atuam prioritariamente como *clientes* que exigem serviços bem executados, reivindicando junto às instituições os seus direitos. Na universidade, é o cliente-estudante que produz o *ato de reclamar*; na empresa é o cliente-consumidor. Evidentemente, existe um *contrato de prestação de serviços* envolvido nos dois casos e as instituições devem-lhes o cumprimento dos serviços acordados nos próprios contratos previamente instaurados. No caso de qualquer tipo de incumprimento contratual ou descontentamento com o serviço prestado, o cliente vê-se no direito de instaurar um *ato de reclamação*. Este, como observaremos nas análises, apresentará uma materialidade linguístico-textual distinta em função da atividade da esfera pública envolvida.

Desta forma, do ponto de vista genérico, existe uma similaridade entre as cartas de reclamação das instituições das duas esferas. Contudo, como veremos pelas análises efetuadas, a materialidade linguística do *ato de reclamar* vai apresentar algumas diferenças, confirmando a nossa hipótese de que a questão da atividade institucional é fundamental no que se reporta a esta materialidade linguística. São ambas da esfera pública, mas uma é da atividade educacional e a outra empresarial. Estes *papéis relacionais* implicam diferenças que serão atestadas.

#### 4.2.2. Aspectos relativos à composicionalidade<sup>9</sup>

A partir de estudos teóricos sobre as cartas de reclamação, no Brasil e em Portugal<sup>10</sup>, julgamos necessário circunscrever um *protótipo textual da carta de reclamação*. Assim, consideramos, numa primeira abordagem, que uma carta de reclamação apresentará a seguinte estrutura composicional. No entanto, importa relevar que muitas dessas fases podem não estar sequencialmente dispostas, o que decorre da própria dinamicidade textual.

1. Forma de abertura: saudação inicial, em geral, de natureza formal
2. Exposição dos factos (estratégias narrativas para relatar o acontecimento ou descritivas para informar os danos causados) que sustentam a reclamação;
3. Apresentação da fundamentação dos direitos do reclamante (texto argumentativo) / indicação dos argumentos que justificam o ato em si;
4. Convocação de vozes (outras) reforçando a pertinência do ato de reclamação; justificação do descontentamento e da insatisfação;
5. Realce das consequências nefastas do problema/evocação dos danos (exposição catártica<sup>11</sup>?!)
6. Ameaças, protestos, discurso emotivo – não cumprimento da Máxima da Delicadeza de Leech/Incumprimento das Máximas Conversacionais de Grice;
7. Indicação de soluções alternativas/aconselhamento de providências no futuro;
8. Conclusão, com eventual pedido de reparação dos danos ou de compensação;
9. Fórmula de fecho e assinatura (cargo institucional)
10. Documentação com capacidade ou valor de prova (possível existência e, em caso afirmativo, anexa).

Salientaremos, nas sequências acima numeradas, três momentos relevantes que denominaremos *fase 1, 2 e 3*. Tais etapas foram selecionadas, uma vez que demarcam, pelas análises efetuadas previamente, aspectos distintivos relevantes, no que concerne à caracterização das relações assimétricas das cartas de reclamação institucionais, como veremos.

Na primeira etapa, é estabelecido o contacto entre os interactantes (de um lado o agente produtor da reclamação; do outro, o representante institucional); na segunda fase, observam-se as ameaças, os protestos e o discurso emotivo – característica deste género textual; na terceira ocorrem as despedidas mais ou menos formais entre os interlocutores. Passemos agora a observar como estas etapas são desenvolvidas nos documentos em análise.

---

<sup>9</sup> A questão das diversas partes que compõem o texto vem sendo estudada nas diversas abordagens linguísticas. Aqui, interessa-nos ressaltar que a composicionalidade diz respeito às diversas fases que compõem o texto (no caso a carta de reclamação), sendo que estas fases tem um certo carácter prototípico, mas são dialogicamente re(construídas).

<sup>10</sup> Referimo-nos aqui aos trabalhos de Macêdo (1999), Silveira (1999), Silva (2010), Wilson (2001), no Brasil; Branca-Rosoff (1997) e Hutin (s/d), na França; Miranda (2004) e Pinto & Seara (2011).

<sup>11</sup> Miranda (2004: 23)

Em relação à primeira fase, observa-se que, dado tratar-se de uma situação de comunicação entre uma pessoa individual e um serviço de uma instituição universitária pública, cujo interlocutor é desconhecido, devem respeitar-se as formas de tratamento e de delicadeza, próprias da comunicação formal que são usuais quando nos endereçamos a serviços institucionais. Ora, como podemos concluir da análise do *corpus*, as fórmulas de abertura respeitam a distância e o inerente convencionalismo da escrita endereçada a uma instituição. Assim, vejamos os exemplos:

Atividade universitária (Forma de abertura)

- (1) *Prezados senhores*<sup>12</sup>
- (2) *Ex.ma Senhora D. S. B.*
- (3) *Ex.ma Senhora Doutora*
- (4) *Ex.mos Senhores*

Atividade empresarial (Forma de abertura)

- (5) *Exmo. Sr. Presidente*
- (6) *Exmo. Sr. Engenheiro*
- (7) *Exmo. Sr. Presidente do Conselho de Administração*

Contudo, apesar da formalidade subjacente nas cartas institucionais analisadas, uma diferença é notória. Nas cartas de reclamação endereçadas a empresa, o destinatário é uma pessoa física (representante da empresa), com um estatuto dentro da própria instituição. Dessa forma, o cargo que este destinatário ocupa institucionalmente é sempre apresentado por *grupos nominais* já na saudação (“Exmo. Sr. *Presidente*”, “Exmo. Sr. *Engenheiro*”, “Exmo. Sr. *Presidente do Conselho da Administração*”). Cria-se, assim, desde início uma relação assimétrica entre o destinatário e o produtor da carta (simples cliente).

Já na atividade universitária, o destinatário pode até vir a ser identificado na abertura do documento – “Exma. Senhora *D.S.B.*” – contudo, não houve nos textos analisados nenhuma referência ao cargo ocupado pelo destinatário (representante da universidade) na instituição.

Em relação ao próprio ato de reclamação, fase 2, encontramos, nas cartas de reclamação institucionais do *corpus* universitário, a expressão da discordância, de revolta. Este tom exaltado é marcado textualmente pela utilização de verbos na 1ª pessoa do presente do indicativo, na forma negativa; uso de pontos de exclamação; caracteres em maiúscula; expressões quantificadoras associadas qualificadores e grupos nominais com valor axiológico negativo. Estes recursos constituem *atos ameaçadores da face* (FTAs) e

---

<sup>12</sup> De forma a destacar os exemplos, optamos por transcrevê-los utilizando caracteres em itálico. Quando estiverem destacados em negrito nos documentos originais, colocá-los-emos em itálico e em negrito.

atestam o caráter assimétrico da interação em curso. Vejamos os exemplos abaixo:

- (8) **NÃO CONCORDO!**
- (9) **NÃO ACEITO!**
- (10) *Acabo de ler a sua resposta que me deixou completamente indignado!*
- (11) (...) *revela uma colossal irresponsabilidade!*

Como ilustram os exemplos anteriores, existe um ataque à imagem positiva do destinatário, irradiando para o domínio social, dado que visam atacar atitudes, qualidades e espelham anti-valores sociais, como acentua este segundo exemplo “revela uma colossal irresponsabilidade”.

Quando a emoção domina, surgem os insultos<sup>13</sup>, denunciando a dificuldade em exprimir argumentos racionais. Estes insultos são materializados por lexemas, numa linguagem vulgar, que denunciam a agressividade da interação. Vejamos abaixo alguns exemplos:

- (12) *É incompetente o administrador e o gajo que fez este site absurdo*
- (13) (...) *revela uma colossal irresponsabilidade!*
- (14) *Devo dizer que estas limitações e condicionalismos começam já verdadeiramente a meter NOJO!*

Assim, como afirma Garcíá Meseguer:

El análisis de los insultos, en cualquier cultura, es fecundísimo para conocer los valores sociales convenidos. Un insulto es la negación de una cualidade, que se supone debe existir. Por conseguinte, la lectura de su definición ofrece, por transparencia, cuáles son las cualidades o conductas que la sociedad espera del individuo.

Garcíá Meseguer (1984: 80)

Em relação à instituição, o tom emotivo persiste, com certa agressividade verbal, expressa por grupos nominais com valor axiologicamente negativo, acompanhados ou não por expressões verbais com valor deontico.

- (15) *O que aqui está em causa é uma sistemática falta de transparência (...) e isto tem de acabar!*
- (16) *Estamos perante um caso evidente de publicidade enganosa.*

Por outro lado, este tom verbal agressivo é muitas vezes enfatizado por impressões verbo-visuais<sup>14</sup> que salientam determinadas expressões utilizadas e constituem atos ameaçadores da face, ou FTAs. No caso abaixo, por exemplo, o destinatário salienta o prejuízo que teve, enfatizando a reincidência do

<sup>13</sup> À semelhança de Anscombe (2009: 20) consideramos que o insulto não está diretamente relacionado ao fato de qualificar uma entidade com um traço negativo, num determinado estado de língua e cultura dados. Na verdade, o insulto instaura-se quando se apresenta um traço negativo como constitutivo da entidade destinatária do insulto.

<sup>14</sup> Estas correspondem ao que Peytard & Moirand (2002: 150) denominam “entailles scripto-visuelles”. Dizem respeito aos caracteres em negrito, itálico.

que lhe ocorrera (facto demarcado por expressões temporais e grupos verbais no passado) e utiliza caracteres em negrito para acentuar o prejuízo que teve.

(17) *Já o mesmo tinha sucedido em Novembro e Dezembro do ano passado, igualmente sem sucesso, e que me impediu a aceder a uma promoção então válida.*

Contudo, este mesmo tom emotivo é atenuado com a utilização de várias provas documentais que, inseridas no documento, procuram atestar a validade da informação.

(18) *Como indicam que contactarão em 48 horas (horas, não dias, semanas ou meses...) enviei um email (documento no. 1) que corresponde ao segmento X. A única resposta que recebi (documento no. 2), além de um texto automático (documento no. 3).*

Dessa forma, observa-se, em vários trechos analisados, remissões para questões jurídicas (explícitas ou implícitas) que vêm trazer um certo tom racional às cartas, transmitindo à reclamação um tom mais racional e menos emotivo.

(19) *É um comportamento ilegal que não esperava de V. Exas.*

(20) *(...) esta minha comunicação serve como participação disciplinar contra a cidadã em causa.*

(21) *Aguardo que tudo esteja esclarecido até dia X, a não acontecer, **recorrerei a outros meios.***

Na verdade, o facto de o destinatário invocar para a carta o seu conhecimento de aspetos legais que podem sustentar a sua reclamação e corroborar o seu pedido (quer seja de indemnização financeira ou através de serviços, normalmente), incute ao ato de reclamação uma maior sustentação argumentativa.

Ou ainda, em vários trechos das cartas analisadas são observados *marcadores textuais*, normalmente utilizados em textos de natureza jurídica.

(22) *Pelo acima exposto, não poderia de forma alguma deixar de dar conhecimento desta situação, a V. Exa,*

Na fase 3, em que predominam as formas de fecho, observamos que a manutenção da assimetria entre o agente produtor da carta de reclamação e o destinatário se conserva. Contudo, observam-se algumas diferenças. Na atividade universitária, por exemplo, são utilizadas expressões de encerramento de carta mais informais. Complementarmente, ao assinar o documento, o agente produtor não coloca o seu cargo institucional, o que atesta a manutenção da relação assimétrica institucional hierarquizada.

(23) *Antecipadamente grato pela atenção dispensada,*

(24) *Cordialmente*

Embora a formalidade ainda se mantenha pela utilização de pronomes de tratamento que invocam o grau hierárquico do destinatário:

(25) *Apelamos à compreensão de V. Exa.*

No caso da atividade empresarial, as formas de fecho da carta de reclamação são mais formais com a utilização de expressões tradicionalmente utilizadas nestes documentos. Contudo, no fecho, esta relação assimétrica é *atenuada*, quando o próprio cliente se identifica institucional ou academicamente, ao assinar e especificar o seu cargo ou grau académico – “XXX (*Membro do Conselho Superior*)” ou “XXX (*Engenheiro da Empresa X*)”. Esta atitude sublinha o grau de importância social ou profissional do cliente. E, segundo Hutin (s/d: 11), “*avec cette stratégie (...) le client s’octroie une position de force*”.

(26) *Certo de vossa melhor compreensão, apresento os meus melhores cumprimentos – XXXX (Doutor em Direito)*

(27) *Cumprimentos – XXXXX (Membro do Conselho Superior)*

(28) *De V.Exa. Atenciosamente (XXX – Engenheiro da Empresa X)*

## 5. Pistas de reflexão

Com esta contribuição, observou-se que, embora as etapas prototipicamente presentes na carta de reclamação sejam contempladas nos documentos oriundos das duas atividades institucionais, há diferenças na materialização linguística nos documentos analisados. Estes aspetos, como atestámos, são verificados principalmente nas formas de abertura, de fecho e nas estruturas em que se apresentam as ameaças, protestos, de forma a pressionar o destinatário a acatar a reclamação efetuada.

Observamos que, nas cartas endereçadas à universidade, a hierarquização dos papéis sociais se apresenta logo na abertura e se perpetua até o final dos documentos. Ou seja, a relação assimétrica é bem acentuada. Já em relação às cartas endereçadas à empresa, a relação assimétrica entre os interlocutores é atenuada ao longo dos documentos analisados. Como atestámos, são relevantes os papéis institucionais previamente atribuídos entre as partes o que, de certa forma, relativiza a assimetria relacional entre as partes.

Neste sentido, sublinhe-se o tom emocional e, por vezes agressivo, ilustrado quer pelos insultos, quer pelas impressões verbo-visuais que foram observadas. Na verdade, são estratégias utilizadas pelo agente produtor para demarcar a sua força e acentuar o erro cometido pelo destinatário. Podemos considerar, inclusive, à semelhança de Marques (2008: 278), que se trata de *géneros textuais ameaçadores da face* que criam a imagem de uma comunicação conflituosa. Todavia, uma diferença merece ser considerada: nas cartas institucionais dirigidas à empresa, o tom emocional é de certa forma balanceado com o uso de estratégias argumentativas características de textos jurídicos (provas documentais, por exemplo).

Evidentemente, as análises efetuadas não são suficientes para generalizar os resultados obtidos. A análise de cartas de reclamação endereçadas a instituições públicas de outras atividades merece futuramente ser considerada, de forma a que tenhamos melhores condições para estabelecer uma análise comparativa. Ainda, deveríamos observar se certos traços culturais podem vir a influenciar esta mesma semiotização linguística em instituições públicas com serviços similares em outros países de língua portuguesa.

### Referências bibliográficas

- Adam, Jean Michel (1998). Les genres du discours épistolaire. De la rhétorique à l'analyse pragmatique des pratiques discursives. In. Jürgen Siess (dir.). *La Lettre entre réel et fiction*. Paris: Sedes, pp. 37-53.
- Andrade, Rogério Ferreira (2003). *Colapsos e reparos de sentido nas organizações*. Coimbra: Minerva Coimbra.
- Arendt, Hannah (2009). *A condição humana*. 10ª edição. Rio de Janeiro: Forense Universitária.
- Anscombre, Jean Claude (2009). Notes pour une théorie sémantique des jurons, insultes et autres exclamations. In. Dominique Lagorgette (dir.). *Les insultes en français: de la recherche fondamentale à ses applications (linguistique, littérature, histoire, droit)*. Chambéry: Université de Savoie, pp. 9-28.
- Branca-Rosoff, Sonia (1997). Les lettres de réclamation adressées au service de la redevance. Les téléspectateurs et la représentation du service public de l'audiovisuel. *Langage et société* (81), pp. 69-86, também disponível em <http://www.cavi.univ-paris3.fr/Ilpga/ed/dr/drsb/sb-pdf/Branca-redevance-LS81.pdf>, consultado em Outubro de 2010.
- Bronckart, Jean-Paul (1999). *Atividade de linguagem, textos e discursos*. São Paulo: EDUC.
- Bronckart, Jean-Paul (2004). Commentaires conclusifs. Pour un développement collectif de l'interactionnisme socio-discursif. *Calidoscópico* 2(2), pp. 113-123.
- Brown, Penelope & Levinson, Stephen C. (1987). *Politeness: Some universals in language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Filliettaz, Laurent (2002). *La parole en action. Elements de pragmatique sociale*. Québec: Nota Bene.
- Filliettaz, Laurent (2006). Asymétrie et prises de rôles. Le cas des réclamations dans les interactions de service. M. Laforest & D. Vincent (eds). *Les interactions asymétriques*. Québec: Editions Nota Bene, pp. 89-112
- García Meseguer, Álvaro (1984). *Lenguaje y discriminación sexual*. Madrid: Monteseino.
- Habermas, Jürgen (2003). *Mudança estrutural da esfera pública*. 2.ª edição. Rio de Janeiro: Tempo Moderno.
- Hutin, Séverine (s/d). Stratégies argumentatives, images de l'autre et images de soi dans la construction de la relation de service: fragments de lettres de clients

adressées à France Telecom [em linha], URL: [http://laseldi.univ-fcomte.fr/utilisateur/shutin/fichiers\\_9.htm](http://laseldi.univ-fcomte.fr/utilisateur/shutin/fichiers_9.htm). Consultado em 26 abril 2010

- Kerbrat-Orrechioni, Catherine (1999). L’interaction épistolaire, In. Jürgen Siess (dir.). *La Lettre entre réel et fiction*. Paris: Sedes, pp. 15-36.
- Kerbrat-Orrechioni, Catherine (2004). ¿Es universal la cortesía? In Diana Bravo y Antonio Briz (eds.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de la cortesía en español*. Barcelona: Ariel Linguística pp. 39-54.
- Leech, Geoffrey (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Macêdo, Célia M. Macedo de (1999). *A reclamação e o pedido de desculpas: uma análise semântico-pragmática de cartas no contexto empresarial*. Tese de Doutorado, PUC/SP.
- Marques, Maria Aldina (2008). Quando a cortesía é agressiva. In Fátima Oliveria & Isabel Margarida Duarte (orgs.). *Fascínio da Linguagem. Atas do Colóquio de Homenagem a Fernanda Irene Fonseca*. Porto: Centro de Linguística da Universidade do Porto, pp. 277-296.
- Miranda, Florencia (2004). Cartas de reclamação e respostas institucionais na imprensa: acerca do género e os mecanismos de responsabilização enunciativa. *Calidoscópico*, 2 (2), pp. 17-24.
- Peytard, Jean & Moirand, Sophie (2002). *Discours et enseignement du français*. Paris: Hachette.
- Pinto, Rosalice (2010). *Como argumentar e persuadir. Práticas: jornalística, política e jurídica*. Lisboa: Quid Juris.
- Pinto, Rosalice & Seara, Roboredo Isabel (2011). Communication and Argumentation in the Public Sphere. *DISCURSUL SPECIALIZAT – TEORIE ŞI PRACTICĂ* 5(1), pp. 56-66.
- Seara, Isabel Roboredo (2006). *Da epístola à mensagem eletrónica. Metamorfoses das rotinas verbais*. Tese de doutoramento, Universidade Aberta de Lisboa.
- Silva, Leila Nascimento da. *Caracterizando o género carta de reclamação*. disponível em <http://www.alb.com.br/anais16/sem10pdf>, consultado em 30 de abril de 2010.
- Silveira, Sonia Bittencourt (1999). Reclamações e movimentos corretivos: um estudo de caso. *Veredas – Revista de Estudos Linguísticos* 3 (1), pp. 157-174.
- Torsborg, Anna (1994). *Interlanguage pragmatics: requests, complaints and apologies*. Berlim, NY: Mouton de Gruyter.
- Wilson, Victoria (2001). Cartas de reclamação: um género de discurso expressivo. *CNLF* (5)1, pp. 07-16.

