

1 Introdução

A construção do conhecimento teórico que buscou embasar os estudos sobre a linguagem verbal, ao longo do século XX, se fundamenta em enfoques diversos. Com Saussure (1916), implementa-se uma abordagem mais cientificista acerca do tema, postulando-se a autonomia do objeto e da Linguística. Esse estudioso rompe com uma tradição de análise histórico-comparativa, de tendência apenas diacrônica. A visão atomística da língua cede espaço à visão de língua como sistema, incorporando-se a sincronia na análise da linguagem. Algumas décadas mais tarde, o gerativismo de Chomsky (1957) propõe nova mudança no paradigma dos estudos linguísticos, porquanto, nessa perspectiva, privilegia-se o racionalismo em detrimento do empirismo.

Já a proposta do paradigma funcionalista (Halliday,1970; Dik 1970; Givón 1979; Hopper,1980) permitiu que fossem agregadas à análise da língua outras variáveis a serem consideradas, tais como o usuário e as situações de comunicação, ou seja, a interferência de muitos fatores extralinguísticos de natureza variada. Nesse sentido, uma concepção de linguagem como resultado de pressões oriundas dos universos interacionais de comunicação implica maior número de elementos a serem considerados na análise linguística, indo além da forma. Diante desse quadro teórico variado, considerou-se relevante nesta dissertação caracterizar o contexto no qual surgiram os postulados aqui apresentados, fixando o olhar no paradigma funcionalista por ser ele parte importante do aparato teórico que serve de diretriz para este estudo.

Além disso, por se compreender que a denominada Linguística de *Corpus* (LC), em um universo de pesquisa que busca evidências linguísticas com o auxílio de programas de computador aplicados aos *corpora*, é uma área que “não define somente uma metodologia emergente para o estudo da linguagem, mas uma nova maneira de fazer pesquisa” (LEECH, 1992, p. 106, *apud* OLIVEIRA, 2009), seus pressupostos também são utilizados na análise quantitativa deste trabalho.

Cabe evidenciar que o interesse desta pesquisa pelo paradigma funcionalista de estudos da linguagem, em sua vertente inglesa, surgiu a partir da leitura de alguns capítulos do livro *An Introduction to Functional Grammar*, de Michael Halliday (1994). A apreensão de algumas das reflexões presentes na introdução da obra permitiu um primeiro contato com um pouco do pensamento hallidayano acerca da linguagem, que, nessa orientação, serve para modelagem do mundo interno e externo do indivíduo, criando significados.

A noção de que a linguagem cumpre funções e, mais precisamente, de que a organização, a compreensão e a expressão do mundo onde o homem significa suas experiências se dão em termos de Metafunções surgiu como resposta aos questionamentos que motivaram esta pesquisa. Observou-se, assim, que a abordagem sócio-funcional oferece explicações acerca de como a língua é usada e de que a dinâmica desse uso só pode ser apreendida em sua realização discursiva, o que implica observar e analisar a interação entre os sujeitos: é na interação que a gramática é realizada e é esse mecanismo que, paralelamente, a realiza, no sentido de que influencia muitas das escolhas linguísticas feitas.

Nessa direção, a Gramática Sistêmico-Funcional (GSF) (Halliday, 1973, 1978, 1985, 1994, Halliday; Matthiessen, 1999, 2004) indica que o funcionamento da linguagem se caracteriza por escolhas que o usuário pode ou quer fazer em um feixe de outras possíveis (Thompson, 1996). A escolha precisamente feita, no entanto, cria um significado e não outro, o que a torna singular e reveladora das relações significativas estabelecidas em dado contexto.

O pressuposto teórico de que línguas se organizam em torno de significados ideacionais, interpessoais e textuais é também fundamental na perspectiva sistêmico-funcional (Halliday, 1973, 1978, 1985, 1994; Halliday e Matthiessen, 1999, 2004), sendo que a cada um desses tipos de significados corresponde uma metafunção da linguagem. Em relação à Metafunção Ideacional, por exemplo, considera-se que, por meio dos componentes lexicogramaticais, a apreensão do mundo interno e externo do usuário de uma língua ocorre, isto é, os significados ideacionais são instanciados em termos de processos, participantes e circunstâncias, realizando a Metafunção Ideacional, por meio do Sistema da Transitividade. Esse Sistema põe em cena as relações que o indivíduo estabelece a partir de sua experiência com o mundo. As relações são expressas em orações, por meio das quais, a partir da escolha dos processos (verbos), dos participantes

(grupos nominais) e das circunstâncias (grupos nominais) são criados significados ligados ao mundo exterior que cerca o indivíduo ou à sua experiência interior. Há significados expressos por meio de Processo Material, em que entram em cena atores, metas e beneficiários. Esses processos são assim designados por se relacionarem ao “fazer”, ou seja, dão conta das ações das entidades, evidenciando mudanças externas, físicas e perceptíveis. Outras vezes, são os Processos Relacionais que projetam em torno de si uma relação de identificação ou de caracterização, possibilitando as funções de identificado, identificador, portador, atributo, entre outras. Processos relacionais, portanto, dizem respeito às conexões entre as entidades no sentido de operarem em sua identificação e classificação.

Ocorrem ainda os Processos Existenciais, que trazem à cena os Existentes. Nesse sentido, se relacionam à representação do que existe ou acontece. Os Processos Mentais implicam a presença de Experienciadores e Fenômenos, indicando aspectos ligados à cognição, emoção ou percepção humanas. Os Processos Verbais criam significados relacionados ao dizer. Seus participantes são chamados de Dizente, Receptor e Verbiagem, ilustrando alguns elementos que podem estar presentes nas orações, implicando significações distintas.

A orientação semântica, fundamento da GSF, permite que se identifique, em termos de significado, o papel que a configuração lexicogramatical desempenha no texto, motivando a pesquisa que ora se apresenta. Além disso, o fato de a perspectiva teórica da Linguística Sistêmico-Funcional considerar as relações entre o texto e contexto (Thompson, 1996) na construção do significado, bem como seus pressupostos sobre o entendimento da constituição e funcionalidade dos diversos gêneros que estão presentes na sociedade foi forte componente na escolha de seu aparato para fundamentação desta pesquisa.

O objetivo deste trabalho é, com base nesses postulados, comparar quantitativa e qualitativamente a realização, na escrita e na oralidade, o Sistema de Transitividade (Halliday, 1999; Halliday e Matthiessen, 2004) em cartas de reclamação e atendimento em central telefônica. Foram escolhidos esses dois gêneros, por se considerar que em ambos são encontrados propósitos comunicativos semelhantes, isto é, solicitar serviços ou informações que implicam, portanto, uma resposta à demanda feita em contexto comercial de relação entre interlocutores. A comparação visa, assim, primeiro, a identificar possível variação e, segundo, a apreender os significados que são criados nas

escolhas dos processos feitas por clientes quando escrevem cartas dirigidas a uma empresa do ramo da construção civil e quando telefonam para uma empresa de plano de saúde. Uma hipótese inicial para a análise desses textos é a de que processos Mentais e processos Verbais são os mais expressivos em termos quantitativos nos gêneros em estudo, já que os Mentais estão relacionados às percepções e emoções humanas e os Verbais expressam o dizer. Cartas e telefonemas, ainda que não exclusivamente, são gêneros utilizados tanto para dizer quanto para expressar emoções no âmbito de relações comerciais.

Convém ressaltar que outros estudiosos já se dedicaram em suas pesquisas ao gênero carta de reclamação e ao gênero atendimento ao cliente. Cerbino (2000) coletou e analisou cartas de reclamação escritas por clientes a uma empresa do ramo da construção civil, no intuito de estudar o ato de reclamação, investigando como o brasileiro, proprietário de imóvel de classe média, gerenciava suas emoções, já que o ato está relacionado à manifestação de afeto negativo. O trabalho teve como fundamentação os pressupostos da sociolinguística interacional, apoiando-se no arcabouço da teoria clássica dos atos de fala, bem como nas considerações de Brown e Levinson (1987) e Goffman (1980).

Por outro lado, Almeida (2001) descreveu a estrutura textual de encontros de serviços realizados em check-in de companhia aérea a fim de caracterizá-los como um gênero do discurso oral. Os atendimentos foram analisados, utilizando-se a fundamentação teórica da Linguística Sistêmico-Funcional na pesquisa, em especial os pressupostos dessa abordagem para o estudo de gênero. Por meio da identificação da Configuração Contextual, — conjunto de atributos significativos da atividade textual — e do levantamento da Estrutura Genérica Potencial, conceitos presentes em Halliday e Hasan (1989) — somatório de elementos obrigatórios e opcionais de um dado gênero —, a autora elaborou uma proposta de fluxograma do gênero e fez um inventário linguístico dos textos que analisou.

No entanto, a motivação do estudo dos gêneros discursivos em questão se encontra no interesse em descrever o Sistema de Transitividade, dentro da perspectiva da Linguística Sistêmico-Funcional, a fim de verificar quais são os significados ideacionais construídos no uso efetivo que se faz da linguagem, como se dá essa construção e que tipos de diferenças podem ser apreendidos, se consideradas as duas modalidades da língua, a oral e a escrita, e os contextos de realização.

Cabe ressaltar, todavia, que uma descrição mais ampla do Sistema de Transitivity exige de quem se debruça a tal tarefa trabalho de maior fôlego, o que levou, neste trabalho, a optar-se por concentrar a descrição em um componente do Sistema, a saber os processos, que são realizados por verbos.

Importa assinalar que tanto a oralidade quanto a escrita continuam sendo objetos cada vez mais necessários de estudo. Tal premissa se fundamenta na noção de que as relações humanas são permeadas pelas duas modalidades, dependendo, para seu sucesso, das escolhas linguísticas que são feitas, da organização que se lhes dá, do tom com que se manifestam as declarações, as solicitações, os argumentos, enfim, uma gama de ações que são realizadas por meio das duas formas de expressão verbal.

Outro ponto relevante neste trabalho encontra suporte também na LSF: a relação entre os textos e o contexto de sua produção, o que remete aos estudos teóricos feitos sobre gêneros discursivos nessa área (Martin, 2008). O levantamento da Estrutura Genérica Potencial (Halliday; Hasan, 1989) dos gêneros em questão é um procedimento que permite verificar que as escolhas de certos tipos de processos se relacionam às etapas de constituição do gênero.

Ruqayia Hasan (*apud* Motta-Roth e Heberle, 2005, p.12) expressou o seguinte pensamento, considerado relevante ao se inserir o estudo de gêneros nos escopo dos estudos da linguagem verbal: “Tenho a impressão de que há uma continuidade que vai desde a experiência de viver a vida, de um lado, até o morfema de outro”. É nesse sentido que o entendimento de linguagem como sistema sociossemiótico insere os gêneros produzidos na sociedade como foco de análise das relações que aí se estabelecem. Essas breves considerações levam à compreensão de que o estudo de como a língua é utilizada para expressão/construção de significados tem nos gêneros discursivos uma fonte em cuja superfície, retomando o pensamento de Hasan, estão os modos de viver a vida e, no fundo, o morfema.

Os textos analisados integram um projeto desenvolvido na PUC-Rio, o CORPOBRAS, cujo objetivo é reunir um *corpus* representativo do português do Brasil (OLIVEIRA, 2009). Para isso, já tem compilado e organizado textos de diferentes gêneros discursivos — conta atualmente com 1.200.000 palavras em 28 gêneros discursivos — dentre os quais as cartas de reclamação e os atendimentos em central telefônica, pesquisados nesta dissertação.

Buscam-se, assim, ao longo do trabalho, respostas para as seguintes questões:

1. Como se caracteriza a Estrutura Genérica Potencial em cartas de reclamação e atendimento ao cliente, gêneros da oralidade e da escrita?
2. Como se dá o funcionamento do Sistema de Transitividade em cartas de reclamação e atendimento ao cliente?
3. Quais os processos mais frequentes nos elementos obrigatórios que compõem a Estrutura Genérica dos textos estudados?
4. Como se relacionam as escolhas lexicogramaticais de Transitividade com o contexto em que os gêneros foram produzidos?

A fim de alcançar as respostas para as perguntas que orientam a pesquisa, no capítulo 2, questões relacionadas à modalidade oral e à modalidade escrita da língua são discutidas para dar legitimidade tanto a um quanto a outro modo de expressão, que são comparados quanto ao funcionamento do Sistema da Transitividade neste trabalho. O capítulo 3, por sua vez, apresenta algumas correntes teóricas envolvidas no estudo de gêneros do discurso, em especial a orientação da LSF para a análise de gênero. No capítulo 4, faz-se uma contextualização do cenário geral do paradigma funcionalista bem como da inserção da Linguística Sistêmico-Funcional e seus postulados teóricos nesse cenário. Esse capítulo aponta também alguns aspectos relacionados à Linguística de *Corpus*, que dizem respeito ao desenvolvimento deste estudo, já que, na delimitação de seu escopo, leva-se em conta a perspectiva dessa abordagem. A metodologia de pesquisa e a constituição do *corpus* de análise bem como todos os procedimentos envolvidos na análise compõem o capítulo 5. Ao capítulo 6, coube a descrição propriamente dita dos dados, a análise e a interpretação dos resultados a que se chegou. Considerações finais sobre o estudo são feitas no capítulo 7.

Este trabalho pretende, assim, se juntar às correntes de estudos da linguagem que veem nesse complexo objeto um profícuo espaço para as pesquisas que já foram e que ainda precisam ser feitas a fim de se tentar compreender muitos de seus traços. Por mais que o acervo de títulos que envolvem descrição linguística venha aumentando de forma considerável, observa-se que há ainda muito que se desvendar sobre a linguagem verbal, esse singular objeto.