



**Márcia de Assis Ferreira**

**Quando escrevo, *solicito*; Quando telefono, *quero*: a Transitividade em gêneros da oralidade e da escrita em perspectiva sistêmico-funcional e de *corpus***

**Dissertação de Mestrado**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Letras do Departamento de Letras da PUC-Rio.

Orientadora: Profa. Lúcia Pacheco de Oliveira

Rio de Janeiro

Abril de 2011



**Márcia de Assis Ferreira**

**Quando escrevo, *solicito*; Quando telefono, *quero*: a Transitividade em gêneros da oralidade e da escrita em perspectiva sistêmico-funcional e de *corpus***

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Letras do Departamento de Letras do Centro de Teologia e Ciências Humanas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

**Profa. Lúcia Pacheco de Oliveira**  
Orientadora  
Departamento de Letras – PUC-Rio

**Profa. Helena Feres Hawad**  
Departamento de Letras – PUC-Rio

**Profa. Mariangela Rios de Oliveira**  
UFF

**Profa. Denise Berruezo Portinari**  
Coordenadora Setorial do Centro de Teologia  
e Ciências Humanas – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 11 de abril de 2011

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e do orientador.

### Márcia de Assis Ferreira

Graduou-se em Letras, habilitação português/literaturas na UFF (Universidade Federal Fluminense) em 1995. Cursou Especialização em Literatura Brasileira também na UFF, em 1997. Tem interesse em estudos de orientação funcionalista, que pesquisam as manifestações da língua em seus contextos de uso.

#### Ficha Catalográfica

Ferreira, Márcia de Assis

Quando escrevo *solicito*; quando telefono, *quero*: a transitividade em gêneros da oralidade e da escrita sob perspectiva sistêmico-funcional e de *corpus* / Márcia de Assis Ferreira ; orientadora: Lúcia Pacheco de Oliveira. – 2011.

176 f. : il. (color.) ; 30 cm

Dissertação (mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras, 2011.

Inclui bibliografia

1. Letras – Teses. 2.Linguística sistêmico-funcional.3. Linguística de corpus.4. Transitividade.5. Variação.6. Oralidade.7. Escrita. 8. Gênero de cartas de reclamação. 9. Gênero de atendimento em central telefônica. 10. Contexto empresarial.I. Oliveira, Lúcia Pacheco de. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Letras. III. Título.

COD 004

Para meu filho, Pedro Henrique, com  
todo amor que houver nesta vida.

## **Agradecimentos**

Agradeço à minha orientadora, Professora Doutora Lúcia Pacheco de Oliveira, pela forma delicada com que conduziu o processo, pela indicação das leituras, pela leitura cuidadosa e crítica do texto.

Agradeço ao CNPq e à PUC-Rio, pelos auxílios concedidos, sem os quais este trabalho não poderia ter sido realizado.

Agradeço à Chiquinha e à Daniele pela gentileza, presteza e simpatia com que atendem a todos que buscam informações na secretaria de Pós-Graduação.

Agradeço aos meus amigos do Mestrado, Henrique, Jhonatta, Julio e William Eduardo, pessoas sem as quais as aulas não teriam o mesmo sabor.

Agradeço, especialmente, a também amiga do Mestrado, Cinara Cortez, primeiro pela parceria nas reflexões, segundo pelo apoio e terceiro pelas traduções.

Agradeço à querida Victoria Wilson, cujo constante incentivo foi fundamental para que eu retornasse ao Mestrado.

Agradeço à Mariangela Rios de Oliveira, por continuar acreditando em mim e tão bem me recomendar ao programa de Pós-Graduação da PUC-Rio.

Por último, mas poderia ser em primeiro lugar, ao meu filho, Pedro Henrique, agradeço não apenas a sua compreensão infantil, mas também peço desculpas por não ter vivenciado como gostaria os seus 10 e 11 anos.

## Resumo

Ferreira, Márcia de Assis; Oliveira, Lúcia Pacheco de. **Quando escrevo, solicito; Quando telefono, quero: a Transitividade em gêneros da oralidade e da escrita sob perspectiva sistêmico-funcional e de corpus.** Rio de Janeiro, 2011. 176p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Esta pesquisa objetiva comparar quantitativa e qualitativamente a realização, na escrita e na oralidade, do Sistema de Transitividade, que pressupõe a escolha de processos, participantes e circunstâncias, utilizados de modo a construir a significação do mundo interno e externo do usuário de uma língua. A teoria sistêmico funcional, que fundamenta a proposta (Halliday,1994, Halliday e Matthiessen, 2004,), toma como base não apenas a noção de que a forma está subordinada à função — e a ideia de que a organização interna da linguagem se dá em termos de funções que ela deve desempenhar na vida social — como também a relação do texto com o contexto. Para esta pesquisa, cartas de reclamação (N=126) e atendimentos em central telefônica (N=100) foram selecionados, a partir do CORPOBRAS PUC-Rio, para compor o corpus de aproximadamente 73.100 palavras. Considerando-se os estudos teóricos de gêneros na Linguística Sistêmico Funcional (Halliday e Hasan,1989), foi feita a descrição da Estrutura Genérica Potencial (EGP) desses dois gêneros do contexto empresarial. Para o estudo da Transitividade, os processos foram identificados e quantificados por meio do software Monoconc Pro (Barlow, 1999), usando-se as ferramentas Word List e Concordance, que indicaram a frequência e o uso de grupos verbais. O estudo dos elementos presentes na EGP das cartas e dos atendimentos mostrou que o foco das interações está principalmente voltado para a solicitação, a demanda, o problema ou a adesão. Nas cartas de reclamação, os processos verbais, relacionais e existenciais se constituem em escolhas recorrentes. O problema reclamado é o principal participante, para o qual o cliente solicita resolução, evitando confronto direto com a empresa. No atendimento em central telefônica, o cliente é participante experienciador que quer serviços e

informações, havendo assim recorrência desse processo mental. A comparação da Transitividade na escrita e na oralidade evidencia a variação na criação de significados, sendo a solicitação mais formal e pouco autoritária nas cartas, enquanto nos atendimentos transparece uma disputa entre a pessoalidade, buscada pelo cliente, e a impessoalidade estabelecida pela empresa, por meio de práticas ritualizadas de linguagem.

### **Palavras-chave**

Linguística Sistêmico-Funcional; Linguística de Corpus; Transitividade; Variação; Oralidade; Escrita; Gênero Cartas de Reclamação; Gênero Atendimento em Central Telefônica; Contexto Empresarial.

## Abstract

Ferreira, Márcia de Assis; Oliveira, Lúcia Pacheco de (Advisor). **When I write, I request; When I telephone, I want: Transitivity in oral and written genres in a systemic functional and corpus perspective.** Rio de Janeiro, 2011. 176p. MSc. Dissertation – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

The objective of this research is to compare, from both a qualitative and a quantitative point of view, the realization in writing and speech of the Transitivity System. This System presupposes the choice of processes, participants and circumstances employed to express the internal and external world of a language user. The Systemic-Functional Theory that supports the proposal (Halliday e Matthiessen, 2004, Halliday, 1994) is based not only on the notion that form is subordinate to function and on the idea that the internal organization of language takes place in terms of the functions language must perform in social life, but also on the relationship between text and context. The corpus for the research (approximately 73.100 words) is made up of letters of complaint (N=126) and call center contacts (N=100) selected from CORPOBRAS PUC-Rio. On the basis of theoretical studies of genre developed by Systemic-Functional Linguistics (Halliday e Hasan, 1989), the Potential Generic Structure (PGS) of these two genres from the business context was described. In order to carry out the study of Transitivity, processes were identified and quantified with the help of the *Monoconc Pro software* (Barlow, 1999) employing the *Word List* and *Concordance* tools to indicate frequency and use of verbal groups. The study of the elements present in the PGS of letters and call center contacts has shown that the focus of interactions is mainly on requests, demands, problems or subscriptions. In the letters of complaint, verbal, material, relational and existential processes are recurrent choices. The reason for the complaint is the main participant for which the client *requests* a solution, avoiding direct contact with the company. In call center contacts, the client participates as *Senser* who *wants* services and information. As a result, recurrence of this mental process can



be observed. A comparison of Transitivity in writing and speech shows the variation in the creation of meaning: in the letters, requests are more formal and less authoritarian whereas call center contacts show a clash between the personal approach adopted by the client and the impersonal one adopted by the company through ritualized language practices.

## **Keywords**

Systemic-Functional Linguistics; Corpus Linguistics; Transitivity; Variation; Speaking; Writing; Business Context Genres; Letter of Complaint; Call Center Interaction.

# Sumário

1	Introdução	14
2	Oralidade e Escrita	20
2.1.	A modalidade oral da língua	25
2.1.1.	Alguns aspectos constitutivos da língua oral	26
2.2.	A modalidade escrita da língua	28
2.2.1.	Alguns aspectos constitutivos da língua escrita	30
2.3.	O lugar da oralidade e da escrita no <i>corpus</i> da pesquisa	31
2.3.1.	Modalidade Oral: Atendimento em Central Telefônica	32
2.3.2.	Modalidade Escrita: Carta de reclamação	33
3	Gênero Textuais	37
3.1.	Gêneros e Linguística Sistêmico-Funcional	41
3.2.	A carta de reclamação como gênero textual	49
3.3.	O Atendimento ao Cliente em central telefônica ( <i>Call Center</i> ) como gênero textual	51
4	A Linguística Sistêmico-Funcional e a Linguística de <i>Corpus</i>	53
4.1.	Cenário Geral	53
4.2.	A Gramática Sistêmico-Funcional	55
4.2.1.	O Sistema de Transitividade	56
4.3.	A Linguística de <i>Corpus</i> nos estudos sobre a linguagem	67
4.3.1.	A Linguística Sistêmico-Funcional e A Linguística de <i>Corpus</i>	71
5	Metodologia	74
5.1.	O <i>corpus</i>	75
5.2.	Procedimentos de descrição	77
6	Descrição, Análise dos Dados e Interpretação dos Resultados	83
6.1.	Cartas de Reclamação:	84
6.2.	O Contexto de Situação	84

6.2.1. A Estrutura Genérica Potencial	86
6.3. O Sistema de Transitividade das cartas de reclamação	96
6.3.1. Classificação dos processos	97
6.3.2. Relação entre os processos e os elementos da EGP	99
6.3.3. Discussão: Reclamação, Solicitação e o Contexto	108
6.4. O Atendimento em central telefônica	111
6.4.1. Contexto de Situação	111
6.4.2. A Estrutura Genérica Potencial do atendimento em central telefônica	112
6.4.3. O Sistema de Transitividade do Atendimento em Central Telefônica	118
6.4.3.1. O Sistema de Transitividade da Etapa "Abertura"	122
6.4. Comparação: oralidade/escrita, gênero carta de reclamação/gênero atendimento em central telefônica	135
6.5. Discussão: quando escrevo, "solicito; quando telefono, "quero": comparando o Sistema de Transitividade	137
7 Considerações Finais	143
8 Referências Bibliográficas	149
9 Anexos	151
1. Lista de frequência dos verbos da X-Saúde, <i>corpus</i> total	151
2. Lista de frequência dos verbos do atendimento ao cliente na etapa Abertura.	163
3. Lista em ordem alfabética da frequência dos verbos na etapa Abertura	169
4. Quantitativo de grupos verbais, consideradas as formas do infinitivo (cartas de reclamação e atendimento em central telefônico)	175

## Lista de Figuras

Figura 1 -Transitividade: os tipos de processos (Adaptado de Halliday, 1994:108)	59
Figura 2 -Reprodução de janela com a ferramenta Frequency List do MonoConc Pro.	79
Figura 3 - Reprodução de janela com linhas de concordância geradas pela ferramenta <i>Concordance</i>	80
Figura 4 -Reprodução da janela com um gráfico de distribuição gerado com o Processo Material “solicito”	81
Figura 5 - Relação de elementos obrigatórios e opcionais na EGP das cartas	95
Figura 6 - Ferramenta <i>Word List</i> do MonoConc Pro – lista de frequência em ordem alfabética	96
Figura 7 - verbo <i>solicitar</i> no co-texto de ocorrência	100
Figura 8 - As linhas de concordância nas quais se localizam o verbo <i>solicitar</i>	101
Figura 9 - As linhas de concordância nas quais se localizam o verbo “pedir”	108
Figura 10 - Relação de elementos obrigatórios e opcionais na EGP dos atendimentos	118
Figura 11- Linhas de concordância com o verbo “é”	124
Figura 12 - Reprodução da janela com o gráfico gerado pelo MonoConc Pro – queria	125
Figura 13 -Reprodução da janela com o gráfico gerado pelo MonoConc Pro – querer	126
Figura 14 - Reprodução da janela com as linhas de concordância em que se encontra o Participante Existente “Eu”	127
Figura 15 - Outros co-textos de ocorrência do verbo <i>querer</i>	128
Figura 16 - Ocorrências em co-textos do verbo <i>queria</i>	129
Figura 17 - Linhas de concordância com ocorrências de <i>queria saber/gostaria de saber</i>	133
Figura 18 - Linhas de concordância – Processo Material: <i>solicitar</i> – atendimento	142

## Lista de tabelas

Tabela 1 -Percentual dos elementos da EGP por etapas	88
Tabela 2- Percentuais dos elementos da etapa “Abertura”	116
Tabela 3- Percentuais dos elementos da etapa “Desfecho”	117
Tabela 4-Verbos mais frequêntes na "Abertura"	123
Tabela 5 - Frequência básica e normatizada	136

## Lista de Gráficos

Gráfico 1-Traços constitutivos da oralidade e da escrita	21
Gráfico 2- Grau de monitoramento da oralidade e da escrita	22
Gráfico 3- Contínuo da distância experiencial	22
Gráfico 4- Verbos de Processo Verbal com expressiva Frequência	97
Gráfico 5- Verbos de Processo Relacional com expressiva frequência	97
Gráfico 6- Verbos de Processo Existencial com expressiva frequência	98
Gráfico 7- Distribuição do verbo <i>Solicitar</i> nas etapas do gênero	100