



A aplicação dos estudos linguísticos e da argumentação ao Secretariado Executivo

Erivaldo Pereira do Nascimento
UFPB/CNPq¹

erivaldo@ccae.ufpb.br

Resumo: O presente trabalho tem como objetivo discutir as contribuições da Linguística, principalmente dos estudos sobre a língua em uso e sobre a argumentação, para a área do Secretariado Executivo. Trata-se de um trabalho muito mais de natureza teórica, que apresenta os principais estudos da Linguística Enunciativa e possibilidades de aplicação desses estudos no âmbito das instituições públicas e privadas. No entanto, também apresenta resultados de uma investigação realizada na Universidade Federal da Paraíba, através do projeto intitulado “ESTUDOS SEMÂNTICO-ARGUMENTATIVOS DE GÊNEROS DO DISCURSO: Redação escolar e gêneros formulaicos (ESAGD)”, financiado pelo CNPq. O referido projeto tendo como base a Teoria da Argumentação na Língua, de Oswald Ducrot (1988) e colaboradores, investiga a argumentatividade presente em gêneros textuais do universo empresarial/oficial, tais como memorando, ata, ofício etc. As investigações apontam a presença de diferentes estratégias argumentativas nos referidos gêneros, indicando a existência da subjetividade e da intersubjetividade nos textos, ao contrário do que pregam os manuais de redação oficial/empresarial.

Palavras-chave: Linguística. Secretariado. Argumentação.

The application of the linguistic studies and of argumentation to the Executive Secretariate

Abstract: The present study aims at discussing the Linguistic contributions, mainly the studies about language in usage and argumentation, for the area of Executive Secretariate. It is more related to the theoretical area and presents the principal studies on Enunciative Linguistics and the possibilities of the application of these studies in the public and private institutions. Nevertheless, it also presents results of an investigation produced at the Federal University of Paraíba, Brazil, through the project “SEMANTIC-ARGUMENTATIVE STUDIES OF THE GENRES OF DISCOURSE: School composition and formulaic genres”, provided by CNPq. The main basis of this project is the Theory of Argumentation in the language by Oswald Ducrot (1998) and collaborators. It investigates the argumentation

¹ Doutor em Letras pela UFPB, graduado em Comunicação Social e Letras pela UFPB. Bolsista de Produtividade em Pesquisa do CNPq, coordenador do curso de Secretariado Executivo Bilíngue e professor do Programa de Pós-Graduação em Linguística, da UFPB.



present in textual genres from the business/official universe, such as memos, registers, official letters etc. The investigations show the different argumentative strategies in such genres and they indicate the existence of the subjectivity and of the intersubjectivity in the texts, opposing to what is said in the manuals of business/official composition.

Key-words: Linguistics. Secretariate. Argumentation.

1. Introdução

As atividades do Secretariado, como todas as ações humanas, são permeadas pelo uso da linguagem. Diariamente o secretário está sempre interagindo com diferentes públicos e se valendo de diferentes estratégias linguístico-discursivas a fim de realizar diferentes ações, verbais ou não.

Quer na simples organização de uma agenda, na elaboração de um documento, quer no planejamento de eventos, reuniões ou outras ações de cunho mais administrativo, o profissional do secretariado precisa utilizar a linguagem com eficácia. Talvez, em função disso, seja o primeiro profissional a ser requisitado, em muitas instituições, quando se necessita de um auxílio de natureza linguística.

Por essa razão, esse profissional das Ciências Aplicadas é também um profissional de linguagem. E por ser um profissional de linguagem, precisa usar as ferramentas linguístico-discursivas com propriedade, sobretudo nas suas atribuições de assessor e co-gestor.

É também por essa razão que à Linguística, enquanto ciência que estuda a língua e o uso que dela fazemos, interessa as ações verbais do Secretário. Compreender de que maneira se dá o uso da linguagem nas diferentes organizações sociais e como esse profissional, de maneira específica, utiliza a língua a fim de conseguir determinados objetivos, em suas interações verbais, é relevante para os estudos da linguagem.

Da mesma maneira como o conhecimento do uso da língua na atividade do Secretariado é importante para a Linguística, é também importante que os profissionais dessa atividade tenham esse conhecimento, para que possam ser profissionais mais competentes, linguisticamente falando, no âmbito institucional.



Logo, justifica-se falar em estudos linguísticos aplicados à área do Secretariado, sobretudo quando se está tentando entender, descrever e contribuir para o uso eficaz da língua nesse ramo da atividade humana.

Neste trabalho, de maneira geral, discutimos como os estudos da Linguística Teórica podem contribuir para compreender as interações verbais do Secretariado e, de maneira específica, trataremos de como os estudos da Argumentação na Língua vem sendo aplicados na investigação sobre os gêneros textuais do universo oficial/empresarial, denominados tradicionalmente por textos da redação comercial/oficial.

Parte das considerações aqui relatadas é resultado das investigações realizadas através do projeto intitulado “ESTUDOS SEMÂNTICO-ARGUMENTATIVOS DE GÊNEROS DO DISCURSO: Redação escolar e gêneros formulaicos (ESAGD)”, por nós coordenado, e financiado com recursos do CNPq. Esse projeto visa, entre outras coisas, descrever a argumentação nos documentos do universo oficial/empresarial, também denominados de gêneros formulaicos, a fim de desmistificar a pretensa objetividade pregada pelos manuais de redação. O projeto conta ainda com a participação de alunos de graduação em Secretariado Executivo Bilíngue e do programa de Pós-Graduação em Linguística, da UFPB.

A outra parte das considerações é resultado de nossas inquietações, enquanto professor de Língua Portuguesa e coordenador do curso de Secretariado Executivo, sempre nos perguntando de que maneira as ciências da linguagem podem contribuir para a área de Secretariado. Essa área, durante muito tempo, esteve correlacionada a Letras e, embora seja considerada como parte das Ciências Sociais Aplicadas, mantém suas ligações com a Linguística devido não somente a sua história, mas, principalmente, em função da sua natureza.

O trabalho está dividido em três partes. Na primeira, trataremos de como as diferentes concepções de língua permearam as investigações linguísticas, as suas implicações teóricas e práticas, analisando, inclusive, os manuais de redação. Na segunda, pautados em alguns estudos linguísticos mais contemporâneos, mostraremos como os pressupostos da Linguística atual podem ser aplicados na área do Secretariado e, para exemplificar, na terceira parte, traremos os estudos da argumentação na descrição dos gêneros formulaicos, que circulam no âmbito das instituições públicas e empresas privadas.

2. Concepções de língua e os manuais de redação



O ensino de Língua Portuguesa e de produção de textos nos cursos de Secretariado tem sido pautado, na maioria das vezes, pelos manuais de redação oficial e comercial. Esses livros têm sido também, na maioria dos casos, a única fonte a que profissionais têm recorrido para orientar as suas produções textuais, no âmbito das instituições públicas e privadas. No entanto, é preciso compreender a concepção de língua que norteia esses manuais, para melhor entender os limites de sua aplicação aos estudos de linguagem nos dias atuais.

Koch e Elias (2002, p.09) apresentam as três principais concepções de língua e texto que permeiam os estudos de linguagem, bem como sua aplicação. A primeira é a noção de “língua como representação do pensamento”. Para essa concepção, a língua serve como um instrumento que representa aquilo que o sujeito pensa e quer transmitir. Nessa perspectiva, o texto é visto como um produto do pensamento do seu autor.

A segunda concepção é aquela que apresenta a língua como estrutura, ou como código. Para essa visão, a língua é um instrumento do qual nos valem para transmitir nossas mensagens para alguém. Aqui “o texto é visto como simples produto da codificação de um emissor a ser decodificado pelo leitor/ouvinte, bastando a este, para tanto, o conhecimento do código utilizado” (KOCH; ELIAS, 2002, p.10).

A terceira concepção, denominada por Koch e Elias de interacional ou dialógica, é aquela que apresenta a língua a partir do seu uso, por sujeitos que são ativos, se constroem e interagem socialmente pela linguagem. A concepção interacional considera a língua como “o próprio lugar da interação e da constituição dos interlocutores” (KOCH; ELIAS, *idem ibidem*).

Para essa perspectiva, o texto não é um produto acabado; ele é construído na interação e, por essa razão, é uma atividade complexa de produção de sentidos. Da mesma maneira, os sujeitos que usam a linguagem - aqui não mais denominados de emissor e receptor, mas de interlocutores - são sempre ativos e se utilizam de uma imensa variedade de saberes, entre os quais os de natureza puramente linguística, no processo de construção de textos.

O problema das duas primeiras concepções de língua é que desconsideram o uso linguístico e, por conseguinte, o fato de que a língua apresenta variedades. A língua nem é uma estrutura fechada, tampouco se pode falar em formas linguísticas únicas e perfeitas ideais para o uso.

Em suas situações de uso diário, os interlocutores se utilizam da língua para diferentes ações sociais e, de acordo com suas intenções e suas próprias concepções de mundo e de vida, se representam na



língua, a modificam e a (re)constroem. Da mesma forma como não existe uma forma única, não existe uma forma perfeita, ideal. O que existe, na verdade, é a forma adequada às intenções dos interlocutores, sejam elas quais forem.

Desconhecendo a realidade de uso da linguagem, os manuais de redação se baseiam numa concepção normativa ou estruturalista de linguagem, apresentando modelos ideais de estruturas, documentos e textos. Medeiros (2006, p. 57) afirma que “a língua é um código que possibilita a comunicação”, acrescentando ainda que se trata de “um sistema de signos e combinações; um sistema de sons, de caráter abstrato, utilizado na fala”. O mesmo autor ainda chega a afirmar que a linguagem é “o meio que se utiliza para exprimir ideias, desejos, sentimentos”.

O manual de Medeiros ainda faz uma distinção entre as modalidades escrita e falada, permeada por uma concepção de língua escrita ideal, em que coloca a língua falada como um modelo inferior de linguagem, já que a escrita é apresentada como “presa às regras da gramática e ao padrão considerado culto da língua” (MEDEIROS, 2006, p.58).

Essa concepção, às vezes de maneira implícita, é perceptível em outros manuais de redação, inclusive nos manuais oficiais dos órgãos públicos. Os manuais, tanto os oficiais como os publicados sob a forma de livro, oferecem modelos de documentos, cujo fim não é nada mais do que criar padrões de interação.

Nos manuais oficiais ainda se prega uma tentativa de objetividade e de impessoalidade, tentando reduzir a linguagem a um fim único: o interesse dos cidadãos. É isso, por exemplo, o que encontramos no manual de redação da Câmara dos Deputados (p. 32):

Em outras palavras, a redação oficial é elaborada sempre em nome do serviço público e sempre em atendimento ao interesse geral dos cidadãos. Sendo assim, é inconcebível que os assuntos objeto dos expedientes oficiais sejam tratados de outra forma que não a estritamente impessoal.

A tentativa de impessoalidade pregada pelos manuais, bem como a padronização dos documentos, não somente distancia a língua das interações reais dos sujeitos, no próprio âmbito das organizações, como apresenta uma visão reducionista da própria linguagem.

A impessoalidade, afirma Ducrot (1988, p.17), é uma estratégia argumentativa que pretende isentar de responsabilidades o locutor ou, ainda, escondê-lo por trás da máscara da imparcialidade. Em outras



palavras, é apenas uma estratégia argumentativa, entre tantas outras, presente nos gêneros textuais do universo oficial.

Da mesma forma, não se pode falar em uma língua descritiva nem ideal, pois, como também afirma Ducrot (1988, p.50), se a língua descreve a realidade é através dos aspectos subjetivos ou intersubjetivos, ou seja, se há algo descritivo e objetivo na língua é em função da nossa expressividade (subjetividade) e das intenções que temos, quando interagimos como outros sujeitos (intersubjetividade).

Por essa razão, se pode falar que a concepção de língua e o princípio de objetividade que fundamentam os manuais de redação, além de não se sustentarem mais teoricamente, não trazem resultados eficazes nem para a análise da linguagem no universo do Secretariado, tampouco para o próprio uso, uma vez que mascara a própria realidade linguístico-discursiva desse universo.

Fornecer modelos de documentos, padronização baseadas em formas de cortesia, espaçamento, nível de vocabulário permitido etc. não garante que os secretários consigam produzir textos com eficiência. A textualidade não se constrói apenas com esses elementos: isso é muito pouco para se produzir um bom texto, adequado às intenções do sujeito no uso real da linguagem.

Além disso, convém ressaltar que a existência desses padrões sequer garante que os interlocutores os utilizem e, se o utilizarem, o façam da maneira como é posto nos manuais. De acordo com suas intenções, os sujeitos podem muito bem modificar os padrões, adaptá-los, ou até ignorá-los.

Por essa razão, faz-se necessária a investigação linguística nesse ramo de produção social. Muito mais do que fornecer modelos, a Linguística irá explicar como realmente os sujeitos utilizam a língua nesse contexto, de que gêneros de textos se valem e como se portam ao utilizá-los. Além disso, trará a possibilidade de enxergarmos a língua não apenas como estrutura, mas, principalmente, como o lugar social da interação, permeada pela nossas intenções, crenças, valores e posicionamentos.

3. A Linguística Contemporânea e O Secretariado

A Linguística de uso e/ou interacional é um vasto campo dos estudos sobre a língua que compreende diferentes teorias e correntes. Esses estudos dialogam com várias áreas do conhecimento, entre elas a Filosofia da Linguagem, a Antropologia, a Sociologia, sem deixar de



considerar os estudos anteriores, que compõem o chamado núcleo duro de investigação sobre a Língua.

O que há em comum nos diferentes estudos é o fato de considerarem a língua não somente enquanto estrutura, mas, principalmente, a partir do seu uso social, por sujeitos em interação. É comum também considerar o contexto de produção social dos textos e outros elementos, além dos puramente linguísticos, que são indispensáveis para a construção de sentido, tais como o conhecimento de mundo dos sujeitos, os valores, os grupos sociais a que pertencem etc.

Neste trabalho, trataremos de algumas teorias e/ou áreas de conhecimento linguístico, de maneira bastante geral, que investigam sobre língua em uso e que podem ser aplicados na investigação sobre a produção textual na área do Secretariado. Começaremos, ainda nesse item, com os estudos da Pragmática Linguística, sobretudo aqueles relativos aos atos de fala e às máximas conversacionais. Em seguida, traremos os pressupostos da análise da conversação e da teoria dos gêneros textuais e/ou discursivos. No próximo item é que trataremos da aplicação das investigações utilizando os princípios da Semântica Enunciativa ou Argumentativa, na descrição de documentos do universo oficial/empresarial.

Convém assinalar que esse é apenas um recorte da grande quantidade de estudos linguísticos que podem ser aplicados às investigações de língua em uso no âmbito das instituições.

3.1 A Pragmática e a língua em uso

A Pragmática é uma área de estudos que analisa o uso concreto da linguagem, considerando seus usuários e usuárias, na prática linguística. Estuda, portanto, as condições que governam a prática linguística e, por essa razão, é considerada a ciência do uso linguístico. Seus estudos partem do pressuposto de que “os fenômenos linguísticos não são puramente convencionais, mas sim compostos também por elementos criativos, inovadores, que se alteram e interagem durante todo o processo de uso da linguagem” (PINTO, 2001, p.48).

A pragmática tem se ocupado de diferentes investigações, entre as quais estão os estudos teóricos entre signos e falantes (May, 1985); o levantamento de aspectos de diálogos de uma mesma comunidade ou de comunidades diferentes (Varschueren & Bertucelli-Papi, 1987); a investigação sobre os atos de fala (Austin – 1962; Searle - 1969) e as



máximas conversacionais – (Grice - anos 80). Aqui nos deteremos rapidamente sobre esses dois últimos.

O estudo sobre os atos de fala começa com a publicação do livro *How do to things with words* (Austin, 1962). Neste livro, que é composto por conferência publicadas postumamente, Austin procurava refletir sobre a possibilidade de uma teoria que explicasse questões, exclamações e sentenças que expressam comandos, desejos e concessões e cria, por conseguinte, a teoria dos atos de fala. Essa teoria concebe a linguagem como uma atividade construída pelos interlocutores, ou seja, a linguagem não é uma descrição do mundo, mas uma ação.

O postulado básico dessa teoria é que realizamos ações quando verbalizamos as sentenças de uma língua e que essas sentenças não podem ser julgadas em termos de verdade e falsidade, mas em termos de felicidade. Em outras palavras, independente de serem falsas ou verdadeiras, as sentenças são adequadas ou não ao contexto em que aparecem.

De acordo com Pinto (2001), os atos de fala são muitas vezes de efeito ambíguo e para solucionar o dilema os falantes costumam se basear em indícios explicitados no momento da fala, ou amplamente percebidos nas relações entre as pessoas.

Dessa forma, podemos dizer que os atos de um enunciado ocorrem simultaneamente, são relativos ao contexto de fala e às pessoas que falam, e são interpretáveis com uma amplitude muitas vezes difícil de ser descrita nos limites de uma análise linguística. (PINTO, 2001, p.59)

Os estudos dos atos de fala são relevantes para a área do Secretariado ao passo em que pode responder questionamentos a respeito das ações que são realizadas através de determinados documentos. Por exemplo, através de um ofício ou memorando, como se realizam ações verbais como solicitar, ordenar, convidar, recusar etc.?

O conhecimento da materialização dos atos de fala nos textos que circulam nas instituições permitirá que se conheça de que maneira é possível realizar diferentes ações verbais e atingir determinadas intenções, por parte do falante.

Igualmente importante é o conhecimento das máximas conversacionais, que poderá explicar que princípios conversacionais seguem os diferentes interlocutores nas interações verbais no âmbito das instituições.



Grice (1960) postula que para haver comunicação é preciso haver cooperação entre os usuários. Ao afirmar isso, o teórico está postulando que as interações verbais só ocorrem porque os interlocutores cooperam entre si.

O estudioso divide o Princípio Cooperativo em máximas e submáximas, que transcrevemos abaixo:

1ª máxima da quantidade

Sm.: Faça sua contribuição tão informativa quanto requerida (pelos propósitos correntes da conversação).

Sm.: Não faça sua contribuição mais informativa do que é requerida.

2ª máxima da qualidade: tente fazer uma contribuição que seja verdadeira.

Sm.: Não diga aquilo que você acredita que seja falso.

Sm.: Não diga aquilo que carece de evidências adequadas.

3ª máxima da relação: Seja relevante.

4ª máxima do modo: Seja preciso.

Sm.: Evite obscuridade de expressão.

Sm.: Evite ambiguidade.

Sm.: Seja breve (evite prolixidade desnecessária)

Sm.: Seja organizado.

Grice sugere que os falantes, ao lidarem com as máximas, podem segui-las cegamente, mas também podem violá-las. Podem ainda optar por obedecerem uma máxima e desobedecerem outra e que a desobediência pode ser explícita ou não.

O conhecimento do que os falantes fazem com as máximas é relevante porque através dele sabemos como os sujeitos veiculam determinadas intenções, agem em função do outro, ou ainda se portam em determinados contextos discursivos. Por essa razão, é de extrema importância o estudo das máximas, da sua obediência e desobediência, no âmbito das instituições públicas e privadas, em que se veiculam diferentes intenções e, para atingi-las, os interlocutores precisam se valer de diferentes estratégias discursivo-interacionais.

3.2 A Análise da Conversação

A Análise da Conversação (AC) é uma das áreas de estudos linguísticos interacionais que pode trazer enorme contribuição para profissionais e estudiosos da área do Secretariado, uma vez que através



de seus estudos é possível descrever os diferentes textos verbais orais presentes nas instituições, tais como telefonemas, reuniões, entrevistas etc.

A AC se originou no interior da sociologia interacionista americana e, de acordo com KOCH (2000, p.67), “tem por princípio trabalhar somente com dados reais, analisados em seu contexto natural de ocorrência”. Tenta, por sua vez, responder ao questionamento de como a linguagem é estruturada para favorecer a conversação e, parte do pressuposto de que “a conversação nos diz algo sobre a natureza da língua como fonte para se fazer a vida social” (DIONÍSIO, 2001, p.70).

De acordo com Koch (2000), os primeiros estudos de AC preocupavam-se em estudar a estrutura da conversação em termos de atividades verbais dos interlocutores; simultaneamente começou-se a investigar os processos de constituição e negociação do sentido na conversação e, conseqüentemente, as condutas sociais, como, por exemplo, os sujeitos que preservam sua face, criando ou mantendo uma imagem positiva, durante o processo de conversação. Por último, começou-se um estudo mais linguístico-estrutural do texto falado, tentando, por exemplo, ver como se compõem os textos falados.

Como assinalamos anteriormente esse estudo pode ser aplicado ao âmbito das instituições, no sentido de investigar como as pessoas conversam ou dialogam, em situações formais e informais. De maneira específica, responderá a questionamentos tais como: De que maneira se organizam as conversas (entrevistas, reuniões etc.), no âmbito institucional? Como as pessoas interagem nessas situações? Que estratégias conversacionais utilizam e com que intenções as utilizam? Como os sujeitos constroem suas imagens e representações no texto falado no âmbito das conversações? O que essas conversações revelam a respeito desses sujeitos?

É importante ainda assinalar que investigações dessa natureza são extremamente relevantes para os profissionais da área de Secretariado em razão da própria natureza de sua função social. Por ser um profissional que lida com a linguagem e com a função de intermediar muitas interações verbais (formais e informais) no âmbito das instituições, o secretário precisa não só conhecer bem como se estrutura a conversação, mas também saber utilizá-la com propriedade.

Não se pode conceber um profissional da área do Secretariado que não saiba lidar com o discurso, que não consiga interagir com eficácia durante uma interação por telefone, numa reunião, em um evento, por exemplo. No entanto, para que isso ocorra, é necessário que se conheça como as conversações se dão no âmbito institucional e



também como os diferentes sujeitos dessas instituições se portam e se constituem enquanto tal, nos processos conversacionais.

3.3 A teoria dos gêneros textuais e/ou discursivos

De maneira geral, a nomenclatura gêneros textuais e/ou discursivos é utilizada para se referir aos textos que utilizamos diariamente, nos mais diversos grupos sociais, quando interagimos. São exemplos desses gêneros os mais diversos textos orais e escritos, formais ou informais: conversa, telefonema, carta, ofício, petição, aula expositiva, notícia, romance etc.

Um dos primeiros estudiosos a se preocupar em teorizar sobre esses textos, a partir de uma concepção de língua em uso, foi Bakhtin, que os denominou de gêneros do discurso.

Qualquer enunciado considerado isoladamente, é claro, individual, mas cada esfera de utilização da língua elabora seus *tipos relativamente estáveis de enunciados*, sendo isso que denominamos *gêneros do discurso*. (grifo do autor). (BAKHTIN, 2000[1979], p.279)

Bakhtin justifica a relativa estabilidade como característica intrínseca dos gêneros textuais/discursivos, pelo próprio caráter sócio-histórico dos gêneros. O estudioso afirma que cada esfera da atividade humana “comporta um repertório de gêneros do discurso que vai diferenciando-se e ampliando-se à medida que a própria esfera se desenvolve e fica mais complexa” (idem, p.279). Essa posição do autor estabelece uma relação muito direta entre os processos de formação dos gêneros e as ações humanas. De acordo com Marcuschi (2000, p.24), Bakhtin aproxima a língua à vida humana de tal maneira que uma penetra na outra e, quando alguém escolhe um gênero, nunca o fará como um fato individual, mas coletivo, pois o gênero é uma forma de inserção social e de execução de um plano comunicativo intencional.

Marcuschi, por sua vez, também considera os gêneros textuais/discursivos a partir de uma concepção de língua em uso. Para esse autor, os gêneros textuais “são entidades sócio-discursivas e formas de ação social incontornáveis em qualquer situação comunicativa” (2002, p.19).



A variedade dos gêneros pressupõe, segundo Bakhtin, a variedade de intenções da pessoa que fala ou escreve. Dessa maneira, o autor insiste na diversidade dos fatos sociais realizados pelos mais diversos grupos e, conseqüentemente, nos fatos de linguagem. Portanto, como dependem da intenção e dos fatos sociais, os gêneros do discurso são infinitos e heterogêneos (Bakhtin, 2000, p.279).

E esses gêneros, conforme sua complexidade e esfera de uso, foram sistematizados por Bakhtin em dois grandes grupos: gêneros primários (simples) e gêneros secundários (complexos). Os primários são aqueles da vida cotidiana e mantêm uma relação imediata com as situações nas quais são produzidos. Os gêneros secundários, por sua vez, aparecem nas circunstâncias de uma situação cultural mais complexa e relativamente mais desenvolvida. Nesse segundo grupo, estariam, portanto, os gêneros produzidos nos âmbitos das instituições públicas e privadas.

A classificação dos gêneros do discurso ainda não é um problema resolvido pela Linguística. A própria denominação como gêneros do discurso não é unanimidade, pois coexistem termos como *gêneros discursivos* e *gêneros textuais*. Embora existam razões teóricas para a existência de diferentes nomenclaturas, tomamos aqui um termo pelo outro, dados os objetivos do presente trabalho e considerando que as definições tratam do mesmo objeto.

Depois de Bakhtin, vários estudiosos propuseram diferentes classificações para os gêneros do discurso. Entre eles, Beaugrande (1980), Van Dijk (1985), Adam (1993) e o próprio Bakhtin (2000[1979]). As diferentes classificações são baseadas em diferentes critérios e adotam diferentes perspectivas teóricas.

Os estudos a respeito dos gêneros textuais e/ou discursivos são de fundamental importância para a área do Secretariado porque permitirá a descrição dos diferentes textos que circulam no universo das instituições públicas e privadas. Estudos descritivos que mostrem como se estruturam, se organizam e funcionam discursivamente os diferentes gêneros são relevantes por si só, uma vez que dará um tratamento mais científico e menos normativo ao funcionamento desses textos. Esses estudos podem muito bem servir de base para que se derrubem preconceitos a respeito dos documentos produzidos no âmbito das instituições, muitas vezes colocados em segundo plano nas investigações linguísticas.

Também servirão para que possamos conhecer como realmente funcionam e se estruturam os textos, fugindo de fórmulas prontas. Esses estudos, muito mais do que questionar manuais ultrapassados, permitirá



a elaboração de novos materiais que considerem o uso real dos textos que circulam no universo das instituições oficiais e privadas.

4. A argumentação e os gêneros formulaicos

O fenômeno da argumentatividade é objeto de estudo da Semântica Argumentativa ou Enunciativa, cujo principal estudioso é Oswald Ducrot. A argumentação, nessa perspectiva, deixa de ser vista como uma simples habilidade para convencer e persuadir, utilizada, principalmente, em determinados textos escritos, e passa a ser compreendida como uma característica intrínseca à linguagem e à interação humana que permite que o falante, ao utilizar a língua, imprima suas intenções e sua subjetividade.

Parece bastante óbvio que toda e qualquer atividade interacional pressupõe alguma intenção, uma vez que ninguém fala ou escreve sem um objetivo. Essas intenções não só ficam registradas no material linguístico que selecionamos quando interagimos, como já estão contidas na própria estrutura da língua (Ducrot, 1988).

A afirmação de que a própria estrutura da língua já possui marcas argumentativas justifica-se pelo fato de que, de acordo com as intenções que possui o falante, ele seleciona determinadas estruturas linguísticas, uma vez que estas, e não outras, são úteis para o que ele pretende dizer ou fazer. Além disso, convém acrescentar que, nas escolhas realizadas, dentro das possibilidades que a língua lhe oferece, fica impresso o ponto de vista do falante sobre o objeto de sua interação. Portanto, é dessa maneira que a argumentação vai da estrutura da língua para o seu uso.

Ducrot postula a existência de determinadas estruturas da língua que ao serem materializadas em um enunciado real direcionam o sentido desse enunciado para determinadas conclusões. Entre esses elementos estão os operadores argumentativos (até, ainda, mas, embora, porque etc), os enunciados negativos, o fenômeno da polifonia etc.

O fenômeno da polifonia ocorre quando um locutor, aquele que se apresenta responsável pelo discurso, introduz em seu texto o discurso de outros locutores (o que se chama polifonia de locutores) ou diferentes pontos de vistas ou posicionamentos, chamados de enunciadore (denominada de polifonia de enunciadore). Ao trazer os relatos de outros locutores ou diferentes enunciadore (pontos de vista) para dentro do seu texto, o locutor responsável pelo discurso assume



diferentes posicionamentos com relação a esses relatos ou pontos de vista.

Além da Teoria da Argumentação, criada por Ducrot e colaboradores, convém ressaltar a contribuição dos estudos sobre o fenômeno da modalização, que também denuncia a presença de argumentatividade no texto. A modalização linguística é um fenômeno que permite ao locutor responsável por um discurso introduzir, no enunciado, uma avaliação. Essa avaliação é sempre em função do outro, no sentido em que, ao avaliar o conteúdo do que está dizendo, o locutor pretende que seu interlocutor se porte de determinada maneira com relação ao que está sendo dito (NASCIMENTO, 2009, p.1376).

Partindo do pressuposto de que argumentatividade é intrínseca à linguagem humana, propomos, no projeto intitulado “ESTUDOS SEMÂNTICO-ARGUMENTATIVOS DE GÊNEROS DO DISCURSO: Redação escolar e gêneros formulaicos (ESAGD)”, estudar a argumentação nos gêneros textuais do universo empresarial/oficial. Postulamos, inicialmente, que os textos da redação oficial não são tão objetivos como propõem os manuais de redação e que é possível inventariar estratégias argumentativas nos referidos gêneros de textos a fim de entender como se constroem os sentidos e as intenções dos seus locutores.

As investigações, em fase de execução, já permitem demonstrar que a argumentação é inerente a esses gêneros textuais e que, na construção de uma ata, um ofício, um memorando etc., o locutor responsável pelo enunciado se vale de diferentes estratégias argumentativas, sempre imprimindo suas intenções e/ou direcionando seu interlocutor para determinados fins. Para demonstrar como isso ocorre, apresentamos os resultados da investigação da presença de elementos argumentativos no gênero memorando, realizada em conjunto com uma bolsista de iniciação científica e aluna do curso de Secretariado Executivo Bilingue, da UFPB.

4.1 A argumentação no memorando

O memorando é um tipo de documento usual nas relações internas das empresas, instituições ou órgãos públicos. Tem por finalidade facilitar a comunicação entre funcionários, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em nível diferente, de diversas unidades administrativas, setores ou departamentos de mesma organização (NASCIMENTO; GONÇALVES, 2010, p.05).



Embora os manuais de redação puguem que esse gênero deve ser objetivo e impessoal, as investigações realizadas nos mostraram que a argumentação é intrínseca a esse gênero textual/discursivo e que ela se materializa, principalmente, através da presença da modalização discursiva.

Nos memorandos escritos por locutores que ocupam cargos superiores a seus interlocutores (de cargos inferiores), é comum a presença de modalizadores deônticos, que indicam obrigatoriedade. Com o uso desses modalizadores é ressaltado o caráter de ordem que vem dos níveis mais elevados nas organizações.

O uso desse recurso se pode observar no memorando abaixo, do Superintendente de Recursos Humanos, de uma Universidade Pública, destinado a órgãos internos da instituição.

Memo-Circular Nº 08 – GAB/SRH

João Pessoa, 10 de setembro de 2008.

AOS: **PRÓ-REITORES DE CENTROS E DIRIGENTES DOS ORGÃOS SUPLEMENTARES DA UFX.**

Senhor(a) Dirigente,

1. Por este, reiteramos os termos do Memo-Circular nº 04 – GAB/SRH, de 09/04/2008, no sentido de providenciar o preenchimento do **FORMULÁRIO DE AUTORIZAÇÃO DE ACESSO À DECLARAÇÃO DE AJUSTE ANUAL DO IMPOSTO DE RENDA DA PESSOA FÍSICA**, pelos servidores lotados nessa Unidade, conforme relação anexa.
2. Informamos que os formulários **deverão** ser desenvolvidos – devidamente preenchidos – a esta Superintendência, **impreterivelmente** até o dia 24/09/2008, tendo em vista a **exigências** da portaria Interministerial MP/CGU Nº 298, de 06/09/2007, encaminhada pelo Ministério do Planejamento em 07/04/2008 a esta Superintendência.
3. Segue um modelo do referido formulário, que **deverá** ser reproduzido e distribuído entre os servidores lotados nessa Unidade.

Atenciosamente,

XXXX XX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX
Superintendente de Recursos Humanos

No texto acima o locutor utiliza os modalizadores “**deverão**”, “**impreterivelmente**”, “**exigência**” e “**deverá**” para expressarem obrigatoriedade com relação ao que está sendo dito no texto, ao mesmo tempo em que emite ordens a seus interlocutores. A presença de tantos modalizadores deônticos nesse memorando é justificada pelo fato desse documento ter sido enviado para tratar de exigências feitas por um



órgão interno com autoridade sobre o que está sendo enunciado. Tais modalizadores servem para ressaltar o caráter de ordem e para indicar que o interlocutor deve ler as informações presentes no referido documento como algo que precisa ser cumprido (NASCIMENTO; GONÇALVES, 2010, p.17).

Já no memorando abaixo, cujo locutor é o chefe de uma Odontoclínica de um órgão do Ministério das Forças Armadas para seu superior imediato, ocorre a presença de um outro tipo de modalização: a epistêmica quase-asseverativa. Esse tipo de modalização apresenta o conteúdo do enunciado como algo possível, que não é certo. Ela permite que o locutor expresse um conteúdo sem se comprometer a veracidade do mesmo, não se responsabilizando, portanto, por esse conteúdo.

MEMO Nr 02/ODONTO

João Pessoa, PB, 08 de março de 2007.

Do: Chefe da Odontoclínica.

Ao: Senhor Subdiretor.

Assunto: Alteração de Férias.

1. Versa o presente expediente sobre alteração de Férias de militares desta Odontoclínica.
2. Solicito-vos a **possibilidade** de alterar a data das férias do 2º Sgt XXXXXX, prevista para 02 de abril de 2007 para 02 de julho de 2007, a fim de atender necessidade desta Odontoclínica.
3. Outrossim, informo-vos que o militar em questão concorda com a alteração proposta.

Ciente:

XXXXXXXX XXXX XXXXX - XXX

XXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXX XXXX – XXX XXXX
Chefe da Odontoclínica

Nesse memorando, o locutor modaliza o enunciado Solicito-vos a possibilidade de alterar a data das férias do 2º Sgt XXXXXX, quando ele utiliza a palavra “**possibilidade**”. O locutor faz um pedido a seu interlocutor com o intuito de que este realize uma alteração na data das férias do 2º Sgt XXXXXX; como o locutor não tem certeza de que o seu pedido será atendido, ele o apresenta como uma possibilidade, e, assim, se distancia de responsabilidade com o que foi dito, deixando o seu interlocutor mais a vontade para tomar sua decisão. Trata-se, então, de um modalizador epistêmico quase-asseverativo.

Esse tipo de modalizador é mais frequente quando as comunicações são emitidas por locutores de níveis inferiores a seus



superiores; o texto é apresentado em forma de pedido ou solicitação, logo algo possível.

Nos dois exemplos acima analisados, o locutor responsável pelo texto modaliza o dito. Esses exemplos são uma comprovação da presença da argumentatividade de forma explícita, no gênero memorando. “Não considerar a presença dos elementos modalizadores nesses textos limita não só sua leitura, como prejudica a compreensão das prováveis intenções dos seus respectivos locutores” (NASCIMENTO; GONÇALVES, 2010, p.17).

Outros gêneros textuais do universo empresarial/oficial estão sendo investigados. No gênero ata, por exemplo, já foi identificado que a polifonia de locutores é a estratégia argumentativa mais frequente no gênero (NASCIMENTO, OLIVEIRA, 2010), embora haja outras importantes como a modalização e os operadores argumentativos.

No que diz respeito ao gênero relatório, constatou-se que a modalização e os operadores são as estratégias argumentativas mais frequentes e são importantes “não só para verificar as intenções do locutor responsável pelo discurso, mas também determinar a própria caracterização do gênero (NASCIMENTO; BATISTA, 2010, p.17).

Esse conjunto de investigações vem demonstrando o que já havíamos postulado na parte primeira deste trabalho: é perfeitamente aplicável os estudos linguísticos à área de secretariado, no que diz respeito à análise do uso da linguagem nas atividades dessa área. As pesquisas têm sido úteis também não só para descrevermos os gêneros textuais desse universo, no que diz respeito a suas características semântico-discursivas, mas também para questionarmos os manuais de redação que, por sua vez, apresentam fórmulas e concepções que, muitas vezes, divergem do uso real dos documentos no âmbito das instituições.

5. Considerações Finais

Este trabalho teve o propósito claro de apresentar, para a área de Secretariado, possíveis aplicações e contribuições da Linguística, principalmente dos estudos relacionados com a língua em uso. Dada a natureza do presente trabalho, bem como a grande variedade dos estudos linguísticos, não foi possível aprofundar o tema em questão.

No entanto, esperamos ter demonstrado, de maneira geral, não só possíveis aplicações das teorias linguísticas para o estudo de linguagem



no âmbito das instituições, como ter contribuído para fomentar o debate a respeito de possíveis investigações no âmbito do Secretariado.

Acreditamos que, da enorme quantidade de teorias e estudos que a Linguística vem desenvolvendo ao longo dos últimos 50 anos, muitos poderão ser aplicados a estudos de interação verbal e análise de documentos na área de Secretariado. No entanto, pouco ou quase nada tem sido feito nesse aspecto.

Para que esse tipo de investigação aplicada ocorra é necessário que estudiosos tanto da Linguística como do Secretariado se disponham a realizá-la. O benefício será para as duas áreas: Para a Linguística, porque conhecerá como se dá o uso Linguístico no âmbito das instituições e, de maneira específica, nas ações intermediadas por secretários; e para o Secretariado, porque, com base em conhecimentos teóricos sólidos e interdisciplinares, poderá ir consolidando-se enquanto área de investigação científica aplicada.

A experiência do nosso grupo de investigação, que inclui alunos de graduação em Secretariado e de Pós-Graduação em Linguística, tem demonstrado que essa parceria é possível e pode gerar bons frutos. Um desses frutos é a descrição argumentativa dos gêneros formulaicos, utilizados nas instituições públicas e privadas, que está em fase de execução.

REFERÊNCIAS

- AUSTIN, J. L. **Quando dizer é fazer: palavras e ação** [*How to do things with words*]. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990 [1962].
- BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. Tradução M.E.G. Gomes. 3ª Edição. São Paulo: Martins Fontes, 2000 [1979].
- BELTRÃO, Odacir; BELTRÃO, Mariúsa. **Correspondência: linguagem & comunicação: oficial, comercial, bancária, particular**. 23 ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2005.
- DIONÍSIO, Ângela Paiva. Análise da Conversação. In: MUSSALIM, Fernanda; BENTES, Anna Cristina (orgs.) **Introdução à Linguística** Vol.2. 2ª Ed. São Paulo: Cortez, 2001.
- CASTILHO, A. T.; CASTILHO, C. M. M. de. Advérbios Modalizadores. IN: ILARI, Rodolfo (org.) **Gramática do Português Falado**. Vol. II: Níveis de Análise Lingüística. 2ª edição revista. Campinas: Editora da UNICAMP, 2002.



- DUCROT, Oswald. **Polifonia y Argumentación**: Conferencias del Seminario Teoría de la Argumentación y Análisis del Discurso. Cali: Universidad del Valle, 1988.
- KOCH, Ingedore G. V. **A inter-ação pela linguagem**. 5 ed. São Paulo: Contexto, 2000.
- KOCH, Ingedore Villaça; ELIAS, Vanda Maria. **Ler e aprender**: os sentidos do texto. São Paulo: Contexto, 2006.
- LYONS, John. **Linguistic semantics**: an introduction. Cambridge: Cambridge University Press, 1995.
- _____. **Semantics**. Cambridge: Cambridge University Press, 1977.
- MANUAL DE REDAÇÃO da Câmara dos Deputados. s/d. Brasília-DF (mimeo).
- MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Gêneros Textuais**: o que são e como se classificam. Recife: Universidade Federal de Pernambuco, 2000. (mimeo)
- _____. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: DIONÍSIO, Ângela Paiva et al (org.). **Gêneros textuais e ensino**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002.
- MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência: técnicas de comunicação criativa**. 18 edição. São Paulo: Atlas, 2006.
- NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. **Jogando com as vozes do outro**: A polifonia – recurso modalizador na notícia Jornalística. João Pessoa, Universidade Federal da Paraíba, 2005 (tese de doutorado).
- _____. A modalização como estratégia argumentativa: da proposição ao texto. IN: **ANAIS do VI Congresso Internacional da Abralin**. João Pessoa, Editora Idéia, 2009. p. 1369 a 1376 (cd room).
- _____. **A Modalização Deontica e suas peculiaridades semântico-discursivas**. João Pessoa, UFPB, 2010. (mimeo)
- NASCIMENTO, Erivaldo P. do; BATISTA, Silvana Lino. **O gênero textual/discursivo relatório e sua estrutura semântico-argumentativa**: operadores argumentativos e modalizadores discursivos. João Pessoa, UFPB, 2010 (mimeo).
- NASCIMENTO, Erivaldo P. do; GONÇALVES, Kátia Regina de Almeida. **A modalização como estratégia semântico-argumentativa no gênero textual/discursivo Memorando**. João Pessoa, UFPB, 2010 (mimeo).
- NASCIMENTO, Erivaldo P. do; OLIVEIRA, Pricila Rafaela dos S. **Argumentação na redação oficial/comercial**: a polifonia no gênero ata. João Pessoa, UFPB, 2010 (mimeo).
- PINTO, Joana Plaza. Pragmática. In: MUSSALIM, Fernanda; BENTES, Anna Cristina (orgs.) **Introdução à Linguística Vol.2**. 2ª Ed. São Paulo: Cortez, 2001.