

INTERATIVIDADE NAS ESCOLHAS DE MODO¹

Célia Maria Macêdo de Macêdo
Universidade Federal do Pará

- **RESUMO:** *tomando por base os pressupostos teóricos da lingüística sistêmico-funcional, este trabalho analisa cartas de reclamação e as respostas escritas pelas empresas. O objetivo é mostrar os papéis de fala que os participantes da interação desempenham e os papéis de fala que atribuem ao interlocutor por meio das escolhas feitas no sistema de modo da metafunção interpessoal.*
- **PALAVRAS-CHAVE:** *gramática funcional; modo; reclamação*
- **ABSTRACT:** *drawing from the theoretical assumptions of the systemic-functional linguistics, this paper analyses letters of complaint and the responses written by organizations. the objective of the paper is to show the speech roles that the participants of the interaction enact and the speech roles that they attribute to the interlocutor by means of the grammatical choices made in the mood system of the interpersonal metafunction.*
- **KEY WORDS:** *functional grammar; mood; complaint*

INTRODUÇÃO

Tomando por base os pressupostos teóricos da gramática funcional de Halliday (1978, 1994), este trabalho tem por objetivo mostrar como as escolhas lingüísticas, no que tange às funções de fala realizadas pelos participantes da interação aqui

¹ Este trabalho é oriundo de parte da tese *A reclamação e o pedido de desculpas: uma análise semântico-pragmática de cartas no contexto empresarial* (Macêdo, 1999).

analisada, indicam os papéis de fala² que cada um desempenha e atribui ao seu interlocutor ao escrever sua carta.

O *corpus* analisado consiste de cinquenta cartas de reclamação enviadas a nove empresas públicas e privadas, nos anos de 1995 e 1996, e as respectivas respostas³. O primeiro turno⁴ da interação, a carta de reclamação, é motivado pelo descontentamento do cliente diante o serviço ou produto oferecido pela empresa. Portanto, o segundo turno da interação, a carta-resposta, é considerado neste trabalho como um pedido de desculpas no sentido amplo.

A interação entre cliente e empresa caracteriza-se assim pelo conflito, por se tratar de uma situação de reclamação na qual ambos os participantes procuram expor seus motivos de maneira convincente de modo a garantir que seus propósitos sejam alcançados.

O trabalho está dividido em duas partes. Primeiramente, são apresentados os principais pontos da teoria que norteia a análise, momento em que são explicitados os diferentes tipos de

² Halliday (1978) diz que as escolhas interpessoais são regidas pelas relações de papéis na situação. Ele estabelece uma distinção entre papéis sociais de primeira e de segunda ordem. Os de primeira ordem são aqueles que não têm relação com a língua; são estabelecidos pela posição ocupada pelos participantes na sociedade. Os de segunda ordem, que interessam a este trabalho, estão diretamente relacionados ao sistema linguístico e são estabelecidos na interação; são os papéis discursivos também chamados por Halliday (1994) de papéis de fala.

³ É importante ressaltar que os exemplos apresentados no trabalho foram digitados tal como foram redigidos pelo cliente e pela empresa, na forma original. Somente foram feitas mudanças para a desidentificação da procedência das cartas.

⁴ Cada carta é considerada um 'turno estendido', isto é, incorpora vários movimentos, na cadeia da comunicação (Ghadessy, 1993, p.153)

significados⁵ que são expressos pela linguagem e a maneira como esses significados são realizados pela léxico-gramática. Nessa parte, o trabalho detém-se de maneira mais aprofundada nos significados realizados pela estrutura de modo, no âmbito da metafunção interpessoal. Em seguida, é feita uma apresentação e discussão dos dados com a análise das cartas do cliente e da empresa. Mostra-se, nesse momento, como as funções de fala – desempenhadas e atribuídas – determinam a distribuição dos papéis de fala entre os participantes da interação.

1 A GRAMÁTICA FUNCIONAL

A gramática de Halliday é funcional porque se preocupa com questões relativas à língua em uso, no desempenho de funções específicas do dia a dia do falante. É também de base semântica porque a função da linguagem é fazer significados. Em assim sendo, os sistêmicos interpretam as questões funcionais de uma maneira semântica, indagando a respeito de quantos tipos de significados são realizados por meio da linguagem e como a linguagem está organizada para realizar esses significados.

Conforme a gramática sistêmico-funcional, há três conjuntos de significados, ou funções, decorrentes do contexto social e cultural da interação, que ocorrem de maneira simultânea:

⁵ O termo 'significado', na lingüística sistêmica, iguala-se ao termo função, ou propósito geral da linguagem. Refere-se aos usos que fazemos da linguagem. Halliday (1994) diz que "a linguagem é interpretada como um sistema de significados acompanhados de formas por meio das quais os significados são realizados" (p. xiv). Em termos sistêmicos, é possível falar em 'realizar' e 'trocar significados'.

- “1. We use language to talk about our experience of the world, including the worlds in our minds, to describe events and states and the entities involved in them.
2. We also use language to interact with other people, to establish and maintain relations with them, to influence their behaviour, to express our own viewpoint on things in the world, and to elicit or change theirs.
3. Finally, in using language, we organize our messages in ways which indicate how they fit in with the other messages around them and with the wider context in which we are talking or writing.” (Thompson, 1996, p.28)

Com o primeiro grupo de significados, experiências são relatadas e eventos ou estados e pessoas ou coisas no evento envolvidas são descritos. Com o segundo grupo, as pessoas interagem, estabelecem ou mantêm relações e influenciam ou não o comportamento de outras pessoas. O terceiro grupo demonstra o modo como a mensagem é organizada, de acordo com o co-texto⁶ e o contexto.

Halliday abriga cada grupo de funções supramencionadas sob outras funções mais abrangentes, por isso por ele denominadas de metafunções: a experiencial, a interpessoal e a textual.

A respeito dos significados que são transmitidos durante a comunicação, Halliday argumenta que,

“The meanings are woven together in a very dense fabric in such a way that, to

understand them, we do not look separately at its different parts; rather, we look at the whole thing simultaneously from a number of different angles, each perspective contributing towards the total interpretation. That is the essential nature of a functional approach.” (Halliday & Hasan, 1989, p.23)

Desse modo, ao se fazer uso de uma abordagem funcional, dependendo do ângulo do qual se lança o olhar sobre um texto, diferentes significados são apreendidos, os quais, conjuntamente, nos levam à compreensão global desse texto. Apesar dessa compreensão total só ser possível a partir do conjunto de significados expressos, este trabalho restringe-se aos significados interpessoais porque busca tão somente verificar como as relações entre os participantes são criadas e mantidas.

Quanto aos três grandes grupos de significados, Thompson (1996, p.28) argumenta serem a base para a análise de como os significados são criados e entendidos porque permitem o estabelecimento de uma relação entre as funções e determinados tipos de estrutura. Em assim sendo, a expressão de cada um dos três tipos de significados é realizada por certos elementos da léxico-gramática:

a) O significado experiencial é realizado por escolhas feitas no sistema de transitividade. Os processos verbais, assim como os participantes e as circunstâncias do evento comunicativo, veiculam a experiência de mundo do falante.

b) O segundo tipo de significado, o interpessoal, é realizado por escolhas feitas nos sistemas de modo e modalidade. O primeiro sistema determina os papéis que os participantes de uma interação desempenham e atribuem ao seu interlocutor. O sistema de modalidade indica a posição do

⁶ Co-texto refere-se ao contexto lingüístico, o lugar dentro do texto.

falante a respeito de sua mensagem e de sua relação com seu interlocutor.

c) O terceiro tipo de significado, o textual, é realizado por decisões que o falante toma com relação à distribuição da informação; que componente de sua mensagem escolhe para ser tema/rema e dado/novo. São escolhas que estão relacionadas à construção da mensagem.

Para Halliday, as formas lingüísticas são tão importantes quanto as funções porque elas são o veículo utilizado pelo falante para a expressão de seus significados; são um meio para se chegar a um fim:

“A language is interpreted as a system of meanings, accompanied by forms through which the meanings can be realized. The question is rather: ‘how are these meanings expressed?’ This puts the forms of language in a different perspective: as a means to an end, rather than as an end in themselves”. (Halliday, 1994, p.14)

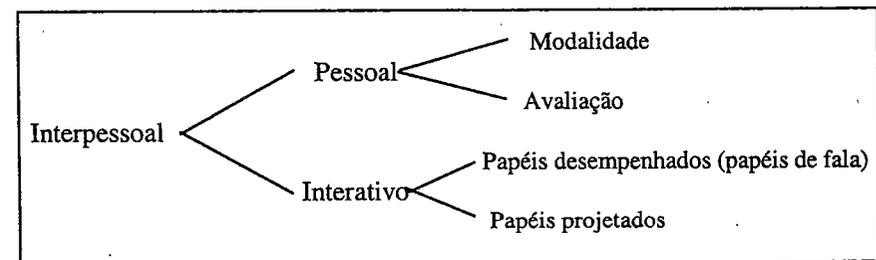
Em um paradigma funcional, existe uma preocupação com a propriedade de formas lingüísticas relativas ao objetivo comunicativo e ao contexto. A partir desse paradigma, o uso da língua não é regulado por formas estabelecidas prescritivamente; o uso da língua reflete o propósito comunicativo dos participantes de uma interação, em um determinado contexto, atendendo às necessidades que se fizerem presentes no momento da comunicação.

1.1 A metafunção interpessoal

Das três macrofunções que Halliday apresenta em sua gramática, interessa aos objetivos deste trabalho a metafunção

interpessoal, mais especificamente os elementos da estrutura de modo⁷, porque por meio dela é possível mostrar como cliente e empresa interagem, como se posicionam frente a sua mensagem e frente a seu interlocutor e como as relações são construídas e mantidas. Halliday (1994, p.77) diz que o elemento modo tem “... a clearly defined semantic function: it carries the burden of the clause as an interactive event”. Lemke (1992, p.86) também concorda que os recursos interpessoais são de natureza eminentemente interativa porque nos mostram como ocorre o estabelecimento das relações sociais entre os participantes de uma interação.

Thompson (1996) divide o componente interpessoal apresentado por Halliday em duas áreas: a pessoal, assim denominada porque o autor considera serem a modalidade e a avaliação intervenções pessoais do falante, e a interativa, porque abarca os papéis desempenhados, ou papéis de fala, e os papéis projetados. Ambos os tipos de papéis são considerados por Thompson como dirigidos à interação entre falante e ouvinte.



Quadro 1: aspectos do gerenciamento interpessoal (p. 69)

O presente trabalho restringe-se às escolhas feitas no sistema de modo, para mostrar seu caráter interativo. A análise

⁷ Halliday divide a oração em duas partes: o Modo e o Resíduo. O Modo é formado pelo Sujeito e pelo Finito; o Resíduo consiste das demais funções na oração (Predicador, Complementos e Adjuntos).

mostra as trocas que ocorrem no que concerne aos papéis que cada participante desempenha e atribui ao outro, nas cartas como um todo, e também, nos diferentes momentos interativos dos quais as cartas são constituídas⁸. Segundo Lemke,

“Mood and more delicate characterizations of speech acts tell us who is doing what to whom, and some allowance is made for the tenor of intimacy or social distance, and the negotiation of power relationships between interlocutors.” (p. 86)

1.2 O sistema de modo

O significado expresso pelo sistema de modo está relacionado a questões de interação; tem a ver com a mensagem enquanto troca feita entre os participantes. Esse significado envolve tanto o falante quanto o ouvinte na construção da mensagem porque as escolhas feitas pelo falante pressupõem uma posição por ele assumida e ao seu interlocutor atribuída. Ao pedir informação, por exemplo, o falante assume o papel de requisitador de informação e atribui ao seu interlocutor o papel de concessor de informação. Sendo assim, em sua gramática funcional, Halliday aponta dois tipos como os principais papéis de fala que podemos encontrar em uma interação - o “dar” e o “receber”, sendo que a ocorrência de um pressupõe a ocorrência do outro.

⁸ Em um outro trabalho (Macêdo, no prelo), esses diferentes momentos interativos são apresentados em uma perspectiva pragmática. Eles são *relato*, *avaliação*, *pedido* e/ou *ordem*, e *alerta* e/ou *ameaça*, na carta do cliente; e *relato*, *avaliação*, *reconhecimento*, *explicação*, *agradecimento*, *solução* e *pedido de desculpas*, na carta da empresa.

A distinção básica entre “dar” e “receber” remete-nos a uma outra que está relacionada ao que é trocado na interação. Verifica-se, assim, que a troca pode ser de informação ou de bens-e-serviços, sendo que no primeiro tipo a troca é, via de regra, estritamente verbal, enquanto, no segundo tipo, é estritamente não-verbal.

Do cruzamento dos papéis de fala e do objeto que é trocado em uma interação, originam-se as quatro funções de fala primárias de iniciação de uma interação que são a oferta, o comando, a declaração e a interrogação, conforme mostra a tabela a seguir.

<i>O que é trocado</i>	<i>Bens e serviços</i>	<i>Informação</i>
<i>Papel na troca</i>		
<i>Dar</i>	oferta	Declaração
<i>Pedir</i>	comando	Interrogação

Tabela 1: dar ou pedir, bens e serviços ou informação (Halliday 1994: 69)

A ocorrência dessas funções de fala pressupõem quatro respostas que são as esperadas em uma interação. As funções de fala e as respostas esperadas, como também as respostas não esperadas, estão resumidas no quadro a seguir, conforme são apresentadas em Halliday (p. 69).

	Iniciação	Resposta esperada	Resposta não esperada
Dar bens e serviços	Oferta	Aceitação	Rejeição
Pedir bens e serviços	Comando	Cumprimento	Recusa
Dar informação	Declaração	Confirmação	Contradição
Pedir informação	Interrogação	Resposta	Recusa

Quadro 2: funções de fala e respostas

Uma maneira de se determinar as funções de fala presentes em uma interação é tomar como base a resposta que é esperada do interlocutor por cada um dos participantes. A partir do conceito de *estruturas de expectativas*⁹, Tannen (1979) diz que,

“(...) based on one’s experience of the world in a given culture (or combination of cultures), one organizes knowledge about the world and uses this knowledge to predict interpretations and relationships regarding new information, events, and experiences”.
(p. 138)

Portanto, é possível levantar as expectativas dos participantes quanto à posição do outro na interação. Partindo-se desse pressuposto, as funções de fala que são realizadas na interação aqui tratada são estabelecidas a partir das respostas que são esperadas pelos participantes, de seus interlocutores.

2 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

No contexto específico das cartas, o cliente, ao reclamar, espera ocasionar um determinado comportamento, ou uma mudança de atitude da empresa, frente ao fato por ele relatado. Ele quer que providências sejam tomadas em direção à solução de seu problema. A empresa, por sua vez, procura também uma mudança de atitude e de comportamento do cliente com relação ao serviço ou produto por ela prestado ou ofertado. Ela visa, de alguma maneira, a mudar a má avaliação feita pelo cliente e

⁹ Ross, R. N. Ellipsis and the structure of expectation. *San Jose State Occasional Papers in Linguistics*, v.1, p. 183-191, 1975.

quer também que o cliente dê continuidade na relação. Portanto, considerando-se a carta como um todo, cada participante pretende promover a troca de um bem¹⁰ ou serviço, porque visa à mudança de atitude no outro; eles agem sobre o interlocutor e esperam ação como resposta.

Para alcançar seus propósitos, os participantes fazem diferentes coisas, em diferentes momentos interativos¹¹. Esses momentos correspondem às categorias constitutivas de cada tipo de carta. Com base na resposta que é esperada em cada categoria constitutiva, determinam-se as funções de fala realizadas nas cartas e conclui-se, então, acerca dos papéis de fala que os participantes desempenham e atribuem ao outro na interação.

2.1 As funções de fala na carta de reclamação

A partir das respostas que são esperadas na interação, das quatro funções de fala básicas, o cliente realiza a função “declaração” ao fazer o relato e avaliar. Esses dois momentos interativos são considerados uma oferta de informação porque, com sua realização, o cliente espera como resposta uma aceitação de seu ponto de vista.

Ao fazer seu relato, o cliente expõe os fatos ocorridos e pretende com isso que a empresa tome conhecimento do problema e dê seu reconhecimento.

¹⁰ É necessário que seja aqui especificado o tipo de bem que, nas cartas, é trocado porque ele apresenta características um pouco diferentes do tipo de bem ao qual Halliday se refere em sua gramática. Os bens trocados por meio das cartas são bens abstratos, peculiares do tipo de interação que, nas cartas, se estabelece. Por exemplo, o agradecimento é considerado um bem que é fornecido pela empresa, e as desculpas um bem que é demandado pela empresa.

¹¹ Ver nota 8.

1. Paguei minha dívida referente a uso do cartão Tal em 31 de janeiro do ano em curso, conforme consta no recibo anexo, na mesma loja na qual adquiri a mercadoria, situada no Amazonas Shopping de Manaus. Entretanto recebi ontem, 13 de fevereiro, carta de vocês "lembrando" meu débito e ainda telefonema da loja de Manaus "solicitando" que eu passasse por lá para fazer o pagamento (...)

2. Em abril/96 fui tentar comprar no crediário, mas os funcionários daquele setor, não conseguiam encontrar minha ficha. Acabei fazendo no cartão de crédito (nome do cartão). Hoje, recebi 3 (três) cartões (...)

Com a avaliação, o cliente apresenta à empresa seus julgamentos e opiniões em relação ao serviço ou produto, esperando novamente um reconhecimento.

3. É difícil entender que, na era da informática, um grupo comercial desse porte, depois de 12 dias não tenha computado na sua contabilidade, um pagamento já efetuado. (...) Minha preocupação é que, o fato mostra que está faltando organização ao Grupo o que arranha e muito, a confiabilidade do consumidor, inclusive por não ser a primeira vez que acontece o mesmo incidente, levando a avaliar a vantagem de dispor do Cartão Tal.

4. Já fiz compras nas filiais de São Paulo e Campinas e nunca fui tratado com tanta displicência, desconsideração e desrespeito. Acrescenta-se a esse revés o fato de que até referências pessoais, bancárias e de lojas onde

havia comprado foram solicitadas. Ora, um cliente que há oito anos faz compras nas lojas da empresa tem de se sujeitar a esse tipo de constrangimento?

O cliente realiza também a função de fala "comando" quando pede e/ou ordena¹² que a empresa tome alguma atitude diante os acontecimentos e também quando faz um alerta e/ou ameaça¹³ à empresa. Ao pedir e/ou ordenar (5-7) ou ao fazer um alerta e/ou ameaça (8-10), o cliente pretende provocar uma mudança de comportamento na empresa, esperando como resposta que seu pedido e/ou ordem seja atendido.

5. Gostaria de ter um pronunciamento a respeito.

6. Desta forma, remeto cópia, em anexo, do documento denominado "Extrato Cartão de Crédito Especial" onde, no verso, consta as autenticações da registradora, referentes a todas as prestações que, conforme poderão constatar, foram quitadas na data estabelecida. ... Respeitem os direitos do consumidor!

¹² Essas duas categorias são discutidas conjuntamente porque são consideradas pólos de um mesmo contínuo. Sabe-se que pedir ou ordenar depende da relação de poder entre os participantes; no entanto, esta relação é difícil de ser estabelecida nas cartas. Há momentos, como nas reclamações sobre serviços, em que o cliente sente que tem o direito de reclamar por se tratarem, na maioria das vezes, de serviços essenciais; por esse motivo, ele não 'solicita' providências, 'ordena'. Já nas cartas relativas a produtos, por ser a utilização do produto uma opção do cliente, ele é menos contundente em sua reclamação e a faz de maneira mais velada.

¹³ Essas categorias também são consideradas dois pólos de um mesmo contínuo.

7. "O que estamos pedindo é que pelo menos uma passagem volte a funcionar no horário normal", pois por esse lado vem pessoas de toda a 23 de maio, 9 de julho, que saem do metrô e utilizam os ônibus na Praça das Bandeiras.

8. (...) pois o que estão fazendo com os clientes é motivo para publicação em jornais (o que não é meu objetivo).

9. Em vista das circunstâncias, sugiro que o metrô cumpra com os dispositivos da lei municipal, atendendo os usuários apontados na lei preferencialmente (...)

10. (...) me senti na obrigação de alertá-los sobre este, para que não ocorra novamente um episódio desta natureza, podendo gerar problemas a outros consumidores.

2.2 As funções da fala na carta da empresa

A empresa realiza a função "declaração" no momento em que reconhece a razão do cliente (11-12), relata os acontecimentos (13) e quando faz uma avaliação (14-16). Nos três momentos, considera-se estar a empresa oferecendo informação porque a resposta esperada é uma confirmação, por parte do cliente.

11. Realmente, V. Sa. tinha motivos para tal.

12. Concluindo, nossa filial falhou em não ter oferecido a V. Sa. outras formas de

pagamentos, quais sejam, débito em seu cartão de crédito bancário, pagamento a vista em dinheiro, em cheque, ou até a confecção de um cadastro para venda a crédito no crediário, que poderia ser quitado em parcelas fixas de acordo com os planos existentes.

13. Recebemos sua correspondência através da qual tomamos conhecimento da divergência ocorrida com os pagamentos das suas prestações, que culminou com remessas indevidas de avisos de cobrança.

14. Foi com muita satisfação que recebemos a carta que o senhor nos encaminhou relatando ser consumidor e apreciador da tradicional pomada tal.

15. (...) contudo, queremos informá-lo que procuramos estar sempre na vanguarda dos acontecimentos, e assim sendo, nosso sistema de crediário é todo informatizado com transmissão direta da movimentação das contas dos clientes via linha telefônica, visando com isto, proporcionar aos nossos clientes maior conforto e confiabilidade quanto aos nossos serviços.

16. (...) pois a participação dos usuários é de grande valia para o aprimoramento dos serviços que oferecemos à população de São Paulo. ... e podemos afiançar que a postura do empregado não se coaduna com os princípios da solicitude e cortesia que esta Companhia exige (...)

A função “oferta” ocorre no momento em que a empresa explica a causa do problema (17-18), apresenta uma solução (19) e, em outros momentos, quando agradece ao cliente pelas informações prestadas (20-21). Há ocasiões em que a apresentação de uma solução representa uma oferta de serviço (22).

17. Infelizmente por problemas oriundos na Teleamazon no período entre 30.01.95 à 02.02.95, toda nossa movimentação de vendas e recebimentos perderam-se nas transmissões, por conseguinte tivemos que recompor toda esta movimentação manualmente, causando atrasos nos processamentos e envio de correspondência indevidas a alguns clientes, dentre os quais V.Sa.

18. Na tentativa de esclarecer o que nos fora exposto por V.Sa., gostaríamos de explanar os procedimentos para pronto atendimento para clientes da Loja Tal possuidores de nosso cartão de crédito.

Como V. Sa. há de concordar, o cliente portador de cartão de crédito é um cliente especial; assim sendo, para diferenciá-lo fornecemos nosso cartão de crédito personalizado, que o identifica como cliente especial e terá crédito e atendimento imediato em qualquer uma de nossas filiais espalhadas em todo o território nacional.

Mediante a apresentação do referido cartão de crédito, que contém a assinatura do seu portador, nosso caixas providenciam a emissão do cupom fiscal e comprovante de débito

referente a compra efetuada, conferindo no ato a assinatura do comprador.

Assim como para clientes portadores de cartões de crédito bancários, qualquer operação, seja de retirada de numerário, movimentação de conta, solicitação de talões de cheques, débitos em conta, e mesmo em compras pagas através de cartões de crédito no comércio em geral, etc., é imprescindível a apresentação do mesmo, dado que, mesmo estando a pessoa documentada, somente o código gravado no cartão de crédito identificará o seu portador junto a administradora do cartão, que mantém o cadastro do cliente em arquivo para os procedimentos subsequentes.

Desta forma também, somente nossa filial de Londrina é que possui o cadastro de V. Sa., razão pela qual, sem o cartão de crédito em mãos a compra que estava sendo efetuada não poderia ser debitada em sua conta, inclusive por questões de segurança.

19. (...) motivo pela qual reforçamos orientação junto ao quadro de operários, no sentido do cumprimento da lei, quanto ao atendimento preferencial aos idosos, pessoas portadoras de deficiência, gestantes e pessoas com crianças no colo.

20. Queremos nesta oportunidade apresentar a V. Sa. nossos agradecimentos pela preferência com que nos tem distinguido (...)

21. Desta forma, agradecemos imensamente suas informações que possibilitaram constatar este problema (...)

22. (...) contudo, em anexo estamos remetendo uma proposta de abertura de crédito no qual V. Sa. poderá preencher os dados solicitados e entregá-lo em nossa filial, sendo que após análise e devidas confirmações, nosso gerente transmitirá o seu resultado.

Esses casos são considerados ofertas de bem e/ou de serviço devido ser uma aceitação a resposta que a empresa espera por parte do cliente. A empresa está em dívida com o cliente e tem que lhe oferecer algo em pagamento, ou compensação, pelos transtornos. Esse pagamento consiste em fornecimento de explicação quanto aos fatos que ocorreram, em apresentação de solução concreta e em expressão de gratidão pelas informações prestadas.

A função de fala “comando” ocorre quando a empresa pede desculpas de modo direto. Nessa ocasião, a resposta esperada pela empresa é o cumprimento que, nesse caso específico, trata-se da continuação da relação com a empresa, uma vez que a desculpa seja outorgada.

23. Queremos nesta oportunidade apresentar a V. Sa. nossas sinceras desculpas pelo ocorrido (...)

24. Lamentamos muito o ocorrido com o detergente em pó tal. ... Queira desculpar-nos pelos inconvenientes que tenhamos causado.

25. Em atenção a vossa solicitação, vimos através da presente desculparmo-nos pelo fato desagradável e indesejável ocorrido com V. Sa.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As funções de fala básicas e as sub-funções, que correspondem às categorias das quais as cartas do cliente e da empresa são constituídas, estão resumidas no quadro 3.

FUNÇÃO DE FALA	SUB-FUNÇÕES/CLIENTE	SUB-FUNÇÕES/EMPRESA
Declaração	Relato Avaliação	Relato Avaliação Reconhecimento
Oferta		Explicação Agradecimento Solução
Comando	Pedido e/ou ordem Alerta e/ou ameaça	Pedido de desculpas

Quadro 3: funções de fala e sub-funções

Nesse quadro, a partir das funções de fala realizadas, depreende-se como se estabelece a interação quanto à distribuição dos diferentes papéis de fala: quem pede bem e serviço e quem oferece informação e/ou bem e serviço.

Nã carta de reclamação, o cliente desempenha o papel de fornecedor de informação e de receptor de um bem ou serviço: o cliente informa e quer ação como resposta.

Em sua carta, a empresa desempenha o papel de fornecedora de informação e fornecedora de bem e serviço: a empresa também informa e realiza uma ação, satisfazendo o desejo do cliente.

Verifica-se, assim, haver nas cartas uma relação nítida entre as escolhas feitas no sistema de modo e os papéis sociais de primeira ordem¹⁴ dos participantes dessa interação. Essa relação ratifica o que foi dito anteriormente: cada participante, em sua carta como um todo, visa à troca de um bem e serviço.

Observa-se, no entanto, que a empresa desempenha um outro papel de fala que é específico de uma situação de reclamação: ela também é a receptora de um bem quando realiza a função de fala "comando" ao pedir desculpas pelo fato ocorrido. Esse outro papel de fala, acrescido aos papéis normalmente desempenhados e atribuídos em um encontro transacional, é o que caracteriza essa situação específica e o que confere à carta da empresa o significado amplo de pedido de desculpas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GHADESSY, M. On the nature of written business communication. In: _____. (ed.) *Register analysis: theory and practice*. London : Pinter Publishers, 1993. p. 149-164.

¹⁴ Ver nota 2.

HALLIDAY, M. A. K. *Language as social semiotics – the social interpretation of language and meaning*. London : Edward Arnold. 1978.

_____. *An Introduction to Functional Grammar*. London: Edward Arnold, 1994.

HALLIDAY, M. A. K.; HASAN, R. *Language, context, and text: aspects of language in a social-semiotic perspective*. Oxford : Oxford University Press, 1989.

LEMKE, J. L. Interpersonal meaning in discourse: value orientations. In: MARTIN, D.; RAVELLI, L. (eds.). *Advances in systemic linguistics: recent theory and practice*. London : Pinter Publishers, 1992.

MACÊDO, C. *A reclamação e o pedido de desculpas: uma análise semântico-pragmática de cartas no contexto empresarial*. São Paulo, 1999. Tese (Doutorado em Lingüística). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

_____. *Carta de reclamação e carta de pedido de desculpas: uma análise de gênero em uma perspectiva pragmática*. (no prelo)

TANNEN, D. What's in a frame? Surface evidence for underlying expectations. In: FREEDLE, R. O. (ed.). *New directions in discourse processing*. Norwood : Ablex, v.2: p. 137-181, 1979.

THOMPSON, G. *Introducing functional grammar*. London : Arnold, 1996.