

UNIVERSIDADE ABERTA



UNIVERSIDADE
AbERTA
www.uab.pt

**O ATO DE AGRADECIMENTO NAS INTERAÇÕES
COMERCIAIS.**

CONTRIBUTO PARA O SEU ESTUDO

Raquel Margarida da Silva Marques Freire

Mestrado em Estudos da Língua Portuguesa – Investigação e Ensino

2016

UNIVERSIDADE ABERTA



**O ATO DE AGRADECIMENTO NAS INTERAÇÕES
COMERCIAIS.**

CONTRIBUTO PARA O SEU ESTUDO

Raquel Margarida da Silva Marques Freire

Mestrado em Estudos da Língua Portuguesa – Investigação e Ensino

Dissertação orientada pela Professora Doutora Isabel Roboredo Seara.

2016



*Sim, sou eu, eu mesmo, tal qual resultei de tudo,
Espécie de acessório ou sobressalente próprio,
Arredores irregulares da minha emoção sincera,
Sou eu aqui em mim, sou eu.*

*Quanto fui, quanto não fui, tudo isso sou.
Quanto quis, quanto não quis, tudo isso me forma.
Quanto amei ou deixei de amar é a mesma saudade em mim.
(...)*

Álvaro de Campos, in "Poemas"



RESUMO

O presente estudo, no âmbito da Pragmática Linguística, resulta de uma investigação, que observa a realização dos atos ilocutórios expressivos de agradecimento nas interações comerciais.

O objetivo é tentar compreender os processos linguísticos subjacentes à realização dos referidos atos ilocutórios, nomeadamente através do recenseamento dos diferentes tipos de agradecimento, da descrição dos atos de fala predominantes e das funções semântico-pragmáticas do agradecimento. Um dos aspetos mais importantes será o recensear dos tipos de agradecimento mais usados nas interações comerciais.

Para tal, parte-se da observação detalhada de um *corpus* recolhido no âmbito específico de interações comerciais que ocorreram entre 10 de fevereiro de 2014 a 30 de setembro de 2014.

Os resultados obtidos convergem no sentido de que o agradecimento é um ato expressivo reativo que pode ser verbal ou não verbal, com a finalidade de estabelecer a relação custo-benefício entre locutor e ouvinte, tendo em conta e respeitando os vários contextos socioculturais. De facto, o ato de agradecer, tal como os restantes atos ilocutórios expressivos, depende da forma como é expressado, dos gestos que o acompanham e das emoções que lhe são inerentes.

Palavras-chave: *Atos de Fala; Atos Ilocutórios Expressivos; Ato de Agradecimento; Pragmática; Realizações Discursivas do Ato de Agradecimento.*

ABSTRACT

This study conducted in the field of Pragmatics, is the result of an investigation that observes the expressive illocutionary acts of gratitude in business interactions.

The aim of this work is to try and understand the linguistic processes involved in the illocutionary acts, by assembling the different types of gratitude acts, the description of the most predominant speech acts and semantic-pragmatic functions of gratitude. One of the most important aspects will be the identification of the most common types of gratitude used in business/commercial interactions.

In order to do that we analysed the corpus collected in a specific field of business interactions from the 10th of February 2014 to the 30th of September 2014.

This study shows that the act of gratitude is a reactive expressive act that can be either verbal or non-verbal and that it has the purpose to establish the cost-benefit relation between speaker and the listener, taking into account and respecting the various socio cultural contexts. In fact, the gratitude act, as well as the other illocutionary expressive acts, depends on the way it is expressed and on the gestures and the emotions involved.

Keywords: Speech acts; Illocutionary expressive acts; Gratitude acts; Pragmatics; Communicative competency of the gratitude act.

RÉSUMÉ

(à Filo)

Notre approche repose, dans le champ de la Pragmatique Linguistique, sur l'observation de l'accomplissement des actes de langage, plus exactement des actes illocutoires expressifs de remerciement dans un contexte commercial.

Ainsi, nous cherchons à comprendre les processus linguistiques lors de la réalisation d'actes illocutoires, par le biais de l'analyse des différents types de remerciement/reconnaissance, de la description des principaux actes de langage et des fonctions sémantiques et pragmatiques du remerciement.

L'un des aspects fondamentaux, consistera à recenser les différentes et principales formules de remerciement lors d'échanges commerciaux.

De ce fait, notre étude s'est basée sur un échantillon de formules de remerciement recueillies du 10 février 2014 au 30 septembre 2014.

Nos résultats nous ont permis de conclure que le remerciement est un acte (de langage) expressif réactif, verbal ou non-verbal, qui a pour objectif d'établir la relation coût/bénéfice entre l'émetteur et le récepteur, en prenant compte et en respectant les différents contextes sociaux-culturels.

Ainsi, l'acte de remercier, qui consiste à manifester sa reconnaissance envers autrui, ainsi que les autres actes illocutoires expressifs, dépendent essentiellement de la manière selon laquelle les interlocuteurs s'expriment, des gestes qui les accompagnent et des émotions qu'ils transmettent.

Mots-clés: Actes de Langage, Actes Illocutoires Expressifs, Acte de Remerciement, Pragmatique, Réalisations Discursives de l'Acte de Remerciement.

Ao Mozart (in memoriam), com muita saudade

AGRADECIMENTOS

Tendo em conta a temática do trabalho apresentado, expresso a minha gratidão a todos quantos apoiaram e encorajaram o longo e árduo percurso de elaboração desta dissertação.

Agradeço, em primeiro lugar, à minha orientadora, Professora Doutora Isabel Roboredo Seara, pela paciência, partilha, disponibilidade, incentivo e ensinamentos. Por cada sugestão e cada conselho, fundamentais para o desenvolvimento e aperfeiçoamento deste trabalho.

Aos docentes do Curso de Mestrado em Estudos da Língua Portuguesa – Investigação e Ensino, agradeço a oportunidade de crescer e de aperfeiçoar o meu conhecimento/saber.

Aos colegas de mestrado, pelas partilhas, pelas palavras de incentivo e coragem nos momentos mais difíceis e desmotivantes.

À Universidade Aberta, agradeço a possibilidade de concretização de mais um sonho.

Agradeço aos colegas e superiores da DASA pela compreensão e confiança.

À minha amiga Filó, agradeço todas as palavras de coragem, a ajuda na recolha do *corpus*, agradeço-te pela amizade e pela partilha profissional e pessoal. Obrigada por seres quem és.

Finalmente, mas não menos importante, agradeço aos meus pais e irmãos pelo apoio e suporte vivencial.

À Lara, minha sobrinha, como forma de incentivo, mostro que, apesar de percursos difíceis, não há impossíveis.

Ao Rui, com amor e um reiterado pedido de desculpa pelas “ausências”, dedico esta dissertação.

ÍNDICE

Resumo	vi
Abstract	vii
Résumé	viii
Agradecimentos	x
Índice de ilustrações e gráficos	xiii
Índice de tabelas	xiv
Abreviaturas e acrónimos utilizados	xv
Introdução	1
Capítulo 1	5
1. Enquadramento teórico	6
1.1. Abordagem Enunciativo-pragmática	6
1.2. Atos de fala: recensão das diferentes teorias	9
1.2.1. O Contributo de Austin.....	11
1.2.2. A Teoria Acional da Linguagem de J. Searle	15
1.2.3. A proposta de Grice e o Princípio da Cooperação	19
1.2.4. Ancoragem Enunciativa de Catherine Kerbrat-Orecchioni.....	22
1.2.5. O contributo de Carlos Gouveia	26
1.3. Tipologia de classificação dos Atos Ilocutórios	30
1.3.1. Atos Ilocutórios Assertivos	31
1.3.2. Atos Ilocutórios Compromissivos	32
1.3.3. Atos Ilocutórios Diretivos.....	32
1.3.4. Atos Ilocutórios Declarativos	33
1.3.5. Atos Ilocutórios Declarativo-assertivos	33
1.3.6. Ato Discursivo Indireto	33
1.3.7. Atos Ilocutórios Expressivos	34
1.4. O Ato de Agradecimento	36
1.4.1. Contributos para o seu estudo	36
1.4.2. Proposta de tipologia	45
1.4.2.1. Realizações diretas.....	45

1.4.2.2.	Realizações indiretas	45
1.4.3.	Agradecimento: enunciados ao serviço da cortesia	47
1.4.3.1.	Goffman e a noção de face	47
1.4.3.2.	O Princípio da Cortesia por Leech	48
1.4.3.3.	A Cortesia segundo Brown & Levinson.....	50
1.4.3.4.	A Cortesia segundo C. Kerbrat-Orecchioni	52
1.4.3.5.	Outros estudos sobre cortesia na opinião de Bravo e Briz, Haverkate e Monteiro de Barros.....	54
1.4.4.	Agradecimento: Fórmulas de Rotina por Corpas Pastor	59
Capítulo 2.....		63
1. Metodologia de recolha do <i>corpus</i>		64
1.1.	Ponto Prévio	64
1.2.	Inquéritos	66
Capítulo 3.....		68
1. Análise estatística do inquérito.....		69
2. Análise do <i>corpus</i>		78
2.1.	Formulações Diretas	78
2.1.1.	Ato expressivo indireto	78
2.1.2.	Ato expressivo irónico ou mordaz	80
2.1.3.	O excesso da cortesia linguística como estratégia de atenuação	82
2.1.4.	O agradecimento através dos verbos performativos	84
2.1.5.	O uso do imperativo	85
2.1.6.	Fórmulas de rotina	86
2.1.7.	O agradecimento com recurso a excessiva adjetivação	87
2.2.	Formulações indiretas ou implícitas	89
2.3.	O agradecimento institucional.....	93
Considerações finais		97
Referências bibliográficas.....		103
Anexos		109
Anexo 1)	Fórmulas de agradecimento: <i>corpus</i> de pesquisa.....	110
Anexo 2)	Inquéritos.....	124

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES E GRÁFICOS

Ilustração 1 – Gráfico nº 1.....	70
Ilustração 2 – gráfico nº 2.....	72
Ilustração 3 – Gráfico nº 3.....	73
Ilustração 4 – Gráfico nº 4.....	75
Ilustração 5 – Gráfico nº 5.....	76

ÍNDICE DE TABELAS

- Tabela 1 –	70
- Tabela 2 –	71
- Tabela 3 –	73
- Tabela 4 –	74
- Tabela 5 –	76

ABREVIATURAS E ACRÓNIMOS UTILIZADOS

CLT (Cliente da DASA)

CLT1 – AS

CLT2 – MES

CLT3 – OC

CLT4 – ME

CLT5 – LN

CLT6 – MG

CLT7 –CPF

CLT8 –FMF

CLT9 – MLG

CLT10 – SSF

CLT11 – MCG

CLT12 – ESE

DASA (Divisão de Água, Saneamento e Ambiente)

DAS (Chefe da divisão)

EE (Enunciados Escritos)

EEem (E-mail)

EEo (Ofícios)

FM (Balcões de atendimento (fórum munícipe))

FR1 (Feirante 1 – CC)

FUNC (Funcionária da DASA)

FUNC1 – EC

FUNC 2 – RF

FUNC 3 – FRP

FUNC 4 – ISA

FUNC 5 – MB

IO (Interações Oraís)

IOt (Telefone)

IOp (Ao balcão/Presencial)

JF (Juntas de Freguesia)

SAOA (Secção de Apoio aos Órgãos Autárquicos)

SASA (Chefe de secção)

TEC (Técnicos Superiores (engenheiros))

UN (Chefe de unidade)



INTRODUÇÃO

Esta investigação surge a partir da reflexão que empreendemos no seminário de Conhecimento Explícito da Língua II, do primeiro ano do Mestrado em Estudos da Língua Portuguesa – Investigação e Ensino, em que aprofundámos o conhecimento pragmático dos atos de fala, nomeadamente os atos expressivos. Na sequência de várias leituras teóricas conducentes à realização desse trabalho, percebemos a importância e centralidade do tema, pelo que nos propusemos prosseguir a pesquisa.

Quando verificámos o que nos foi proposto pela professora do seminário supracitado e nos apercebemos que se tratava de realizar um trabalho no âmbito da pragmática, nomeadamente na abordagem aos atos ilocutórios expressivos em Português Europeu, logo nos ocorreu a frase de uma conhecida cantora e atriz dos antigos filmes portugueses, neste caso O Pátio das Cantigas¹. Neste filme, uma das personagens femininas, Maria da Graça, regressa de uma temporada no Brasil, voltando à terra natal, quando chega escuta a melodia da música “A camisa amarela” e começa a cantarolar. Quando chega junto a um grupo que se deliciava a ouvir a música, eis que Vasco Santana profere a celebre frase: “Oh Evaristo, tens cá disto?!” Evaristo, zangado, atira-lhe com a primeira coisa que encontra, que curiosamente é o disco, que tocava no gira-discos e que se parte no chão. Inesperadamente a voz doce da cantora continua a ouvir-se, levando à estupefação do grupo, Maria da Graça aproxima-se deles a cantar e por fim profere as palavras: “Como estou grata a todos por estar aqui com vocês. Obrigadinho! Obrigadinho!” Este uso reiterado do diminutivo da forma canónica de agradecimento motivou, pois, a nossa reflexão.

¹ Um filme de 1942, dirigido por Ribeirinho, produzido por António Lopes Ribeiro e realizado por Francisco Ribeiro. Executado pelos estúdios da Tobis Portuguesa, Sistema Tobis Klang Film.

Pretende-se com este trabalho contribuir para uma reflexão sobre os atos ilocutórios expressivos centrando-se a nossa análise nas produções orais e escritas deste ato, desenroladas em contextos comerciais.

A linguagem é, antes de mais, um processo interlocutivo, onde a relação eu/outro, não especificamente nesta ordem, evolui e é produtora de sentidos e edificadora de mundos. Entre os interlocutores há uma série de interações verbais convencionalizadas pelo uso e pela cultura, alargadas às práticas sociais que rodeiam cada troca verbal, sendo por esse motivo necessário a integração, neste trabalho, de fenómenos culturais como a cortesia e fórmulas de rotina. Poderão os atos ilocutórios expressivos funcionar como instrumentos de cortesia? Neste sentido, propomo-nos verificar que os atos ilocutórios expressivos, neste estudo o ato de agradecer, não são meros atos em que o locutor expressa um estado psicológico sobre um conteúdo proposicional, mas como atos em que o locutor age com o intuito de obter do seu interlocutor não só uma reação meramente verbal, mas também uma reação afetiva.

Como veremos o ato de agradecimento tem como finalidade restaurar o equilíbrio ritual das interações. Visa, pois, anular a dívida para com o interlocutor, tratando-se de um Face Flattering Act (FFA)², mas será sempre assim? Iremos verificar que em contexto escrito formal há muitas vezes o recorrer à ironia como forma de agradecimento, configurando um ato contrário ao FFA.

Para Searle “agradecer é simplesmente exprimir gratidão” (1984:89). Iremos, assim, apurar que o agradecimento tem, para a sua realização, de ver cumprida uma condição prévia, a tal ideia de “presente” (que pode ser inclusivamente verbal). Esta condição inscreve-se, no enunciado, sob a forma de uma pressuposição mais ou menos explícita.

² Cf. BROWN & LEVINSON (1987) este conceito de ato valorizador da face (FFA) será abordado mais à frente neste trabalho (Capítulo 1 – Enquadramento Teórico).

Iremos ainda aferir que, frequentemente o agradecimento é antecipado, e ocorre, nestes casos, maioritariamente sempre que acompanha o ato de pedido, ex. *Atempadamente grato pela S/ pronta resposta (EEm_3)* e ainda, *Antecipadamente grato pela solução... (EEo_7)*, sendo, neste caso, importante ressaltar que a formula de agradecimento é, no fundo, antecipada e veicula um pedido indireto, tendo subjacente o efeito de cortesia.

A investigação é composta por três capítulos.

Na Introdução, procedemos à justificação e delimitação do tema. Expõem-se ainda os objetivos, as hipóteses orientadoras, as questões de investigação e a estrutura do trabalho.

O capítulo 1 é dedicado ao Enquadramento Teórico e visa apresentar os alicerces teóricos que sustentam o estudo, que partem essencialmente da leitura de obras de autores como Austin, Searle, Grice, Kerbrat-Orecchioni e Gouveia. Esboçamos ainda, neste capítulo, as teorias fundadoras da cortesia segundo Goffman, Leech, Brown & Levinson e Kerbrat-Orecchioni e de modo conciso abordamos outras teorias sobre cortesia, nomeadamente na perspetiva de Bravo e Briz, Haverkate e Monteiro de Barros, bem como incuramos nas fórmulas de rotina pela mão de Corpas Pastor que alega que as fórmulas de rotina não têm autonomia textual, pelo que a sua utilização numa interação verbal estará dependente da situação comunicativa concreta em que ocorre, ou seja as fórmulas de rotina são formas de interação social habituais e estereotipadas que cumprem funções específicas em situações rotineiras, como se fizessem parte integrante de um ritual. (Pastor, 1996:171)

A Metodologia constitui o capítulo 2, onde é explicada a forma como foi recolhido o *corpus*. Procede-se à descrição da constituição do *corpus* e à apresentação de um inquérito de amostragem simples passado a 143 clientes dos balcões de atendimento, vulgo Fórum, do Município, no dia 15 de dezembro de 2014.

Por sua vez, no capítulo 3 procedeu-se à apresentação de dados estatísticos relativos ao pequeno inquérito e à análise do corpus, onde se faz a descrição, análise e discussão dos resultados obtidos e apresentando os resultados em diversas tipologias por nós propostas.

As Considerações Finais surgem posteriormente e neste ponto tecemos algumas reflexões sobre o trabalho efetuado, enunciamos algumas limitações e propomos investigação futura. Finalmente seguem-se as Referências Bibliográficas e os Anexos.

Os exemplos apresentados ao longo do trabalho foram recolhidos a partir do registo de interações orais ocorridas face-a-face, em interações escritas ocorridas em ambiente eletrónico (email), a partir de interações orais por telefone, e ofícios escritos remetidos ou recebidos para e dos clientes da Divisão de Águas, Saneamento e Ambiente (que a partir deste momento será denominada através do acrónimo DASA)³ e também junto dos colegas de serviço. As interações orais foram registadas através de notas tomadas no decorrer e após o *terminus* das mesmas.

³ Onde me encontro a desempenhar funções desde janeiro de 2013 (regime de destacamento interno, para fazer face ao exponencial acréscimo de trabalho verificado).

CAPÍTULO

1

(...)tanto através do que se diz, como através da maneira como se diz (...). Tentamos habitualmente evitar expor as fraquezas dos outros ou provocar acesa controvérsia (...). Como ouvintes, tentamos fazer sentido de o que os outros dizem (...). Mas, como falantes, tentamos antecipar eventuais problemas que o nosso interlocutor possa ter para fazer sentido de o que nós dizemos(...)
(PEDRO 1996: 463)⁴

1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.1. Abordagem enunciativo-pragmática

A pragmática procura responder à questão: *o que o locutor quer dizer com aquele enunciado?*; partindo, pois, do pressuposto que nem sempre o que se comunica corresponde literalmente ao que se diz efetivamente.

Definimos a pragmática como a disciplina que “estuda as ações humanas que têm a ver com a linguagem humana, ou seja, com a comunicação entre falantes” (Lima 2007:13). Podemos, pois, perceber que *falar* e *fazer* são dois conceitos que se relacionam entre si, na medida em que falar é sempre uma forma de agir. Uma vez que, para se poderem praticar ações como, por exemplo, pedir desculpa, agradecer, exprimir desejos, fazer uma pergunta, dar os parabéns, entre outras, é quase sempre indispensável o uso de enunciados verbais, o que faz com que os atos ilocutórios constituam a base fulcral da investigação em pragmática linguística.

Segundo Adriano Rodrigues⁵,

A pragmática não é propriamente uma disciplina científica, no sentido estrito do termo, visto não ter um objeto claramente delimitado nem uma metodologia específica; é um domínio constituído por questões que se situam nas fronteiras e nos interstícios das disciplinas que procuram dar conta da emergência do

⁴ Cf. PEDRO, Emília Ribeiro (1996): “Interação Verbal”. In: *Introdução à Linguística Geral e Portuguesa*. Lisboa: Editorial Caminho, 449-475.

⁵ Adriano Duarte Rodrigues em <http://www.edtl.com.pt/business-directory/5979/pragmatica/>, consultado em 15 de janeiro de 2016

sentido, tais como a hermenêutica, a linguística, a semiótica, a lógica, a sociologia, a psicologia, a teoria literária.

A pragmática preocupa-se com os efeitos práticos no uso da linguagem, partindo do pressuposto que falar é agir. Fazemos coisas quando falamos, a linguagem influencia a relação entre os interlocutores, cria e modifica expectativas, crenças, desejos, entre outros. Como nos refere L. Marcos⁶: “A dimensão performativa decorre do facto da linguagem não ter uma função essencialmente representativa da realidade, a linguagem age sobre aquilo que fala e age sobre quem fala”. Esta autora destaca ainda que esta dimensão da linguagem “*põe em destaque a importância do contexto e das circunstâncias da enunciação na afirmação de legitimidade dos enunciados*”. O termo pragmática⁷ foi proposto, em 1938, por Charles Morris para designar, dentro de uma perspectiva behaviorista, uma das três dimensões do signo, da dimensão a que Charles Sanders Peirce dava o nome de retórica. Muito embora, Morris possa parecer confundir signo com unidade linguística e locutor com interlocutor, este teve a capacidade de apelar para a importância das relações extralinguísticas na constituição da significação.

A conceptualização dos estudos de pragmática só ocorreria a partir da década de 70, numa altura em que se tornavam cada vez mais óbvias as limitações tanto dos saberes disciplinares formais como das abordagens semântica e sintática da linguagem.

Para Ferdinand de Saussure, a significação dependeria da estrutura da língua, constituída por um sistema de relações combinatórias ou paradigmáticas e articulatórias ou sintagmáticas. É bem conhecida a distinção atribuída a Saussure entre a língua (*langue*), sistema diferencial de signos e a fala (*parole*), apropriação individual do sistema linguístico.

⁶ Lucília Marcos num texto apresentado no I Curso Pós-Graduado sobre “Comunicação na Clínica, na Educação, na Investigação e no Ensino”, da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa presente em: <http://bocc.ubi.pt/pag/marcos-lucilia-pragmatica-Comunicar.html>, consultado em fevereiro 2016

⁷ Cf. RODRIGUES, A. D. (1996). *Dimensões Pragmáticas do Sentido*. Lisboa. Edições Cosmos

Noam Chomsky proporia uma visão idêntica, ao fazer a distinção entre competência e *performance*. Os falantes são dotados de competência linguística, na medida em que a sua prática discursiva obedece às regras que determinam a codificação e a decodificação das unidades da linguagem, que ditam aos falantes as escolhas das combinações apropriadas dos signos em cada situação enunciativa.

Katz e Fodor (1963) *apud* Maria Lins⁸ consideram “a pragmática uma teoria de seleção de contextos, para fazer um paralelo entre gramática e pragmática”. A primeira, de uma forma geral, ocupar-se-ia da atribuição de significado às formas linguísticas independentemente do contexto. No que concerne à pragmática esta ocupar-se-ia da interpretação dessas mesmas formas tendo em consideração o que é apresentado pelo contexto. Neste sentido a pragmática dita como os locutores organizam o que querem dizer tendo em conta a quem o vão dizer (interlocutor), o meio envolvente, o momento em que ocorre a interação e em que circunstâncias esta ocorre. São ainda tidas em consideração as inferências que os interlocutores fazem sobre aquilo que é dito e o modo de captar as intenções do locutor.

A abordagem que Reyes (1998), citada por Maria Lins faz sobre a pragmática é elucidativa, esta menciona que: “a pragmática é um estudo do significado das palavras na sua relação com os locutores e contextos”, de facto o discurso pode ser visto como o mecanismo de constituição de sentido e das relações interlocutivas, visando não só a comunicação de ideias, sentimentos e pensamentos, mas também a persuasão e o convencimento dos interlocutores e não se pode compreender o uso da linguagem sem o contexto social em que está inserido, sendo que muitas das escolhas dos locutores são regidas por convenções sociais e o discurso patenteia os diferentes valores culturais de cada comunidade.

⁸ Cf. LINS, M^a in: <http://www.periodicos.ufes.br/contextoslinguisticos/article/view/5214>, consultado em março 2016

1.2. Atos de fala: recensão das diferentes teorias

Comunicar implica a prática de um ato. Trata-se de uma forma de ação. Como em todas as ações, é necessário que haja uma motivação e objetivos por parte do emissor e que essas intenções sejam compreendidas pelo recetor. A comunicação expressa-se através de múltiplas formas verbais, não verbais e paraverbais. Grande parte da comunicação é do foro da proxémica e da quinésica, as posturas, os gestos, os olhares, os não-ditos, tudo isto é comunicação, pois, como sabemos, a comunicação não é exprimida apenas através de palavras.

De facto, possuímos um conhecimento que nos permite exprimir na nossa língua: é a nossa competência linguística, a qual nada tem a ver com a facilidade em exprimirmo-nos, com a adequação da palavra escolhida, com a maior ou menor disponibilidade do vocabulário, entre outros, por definição, qualquer pessoa, quem quer que seja, que fala uma língua, tem esta competência de falar a sua língua e esta competência está subjacente a todos os seus atos de fala.

Mas, não obstante o facto de se ter uma determinada idade, uma determinada voz, um determinado carácter, quando se fala com um dado interlocutor diante de um balcão, numa sala definida, acerca de uma questão precisa, aquilo que se diz é ao mesmo tempo um ato particular, tributário de todos estes fatores e de muitos outros, e, na medida em que utilizamos um meio de comunicação comum aos falantes de língua portuguesa, uma manifestação particular do exercício de um sistema geral. Pronunciam-se sons ou palavras, manifestam-se intenções, faz-se um ato de fala individual, que jamais ninguém poderá reproduzir, visto que ninguém pode ser o “eu” e o instante passado não pode voltar.

Os intervenientes na comunicação necessitam de possuir uma competência comunicativa: um conhecimento da própria língua, da situação em que se encontra e da atitude a tomar, adequada ao meio de comunicação utilizado – rádio, televisão, imprensa, telefone, entre outros - e uma competência

linguística: um conjunto de saberes linguísticos, capacidade de usar conscientemente as estruturas da língua, além de outros fatores relacionados com o contexto situacional ou institucional, de modo a adequar o seu discurso às normas sociais.

Isabel Hub Faria descreve o ato de fala como “um comportamento verbal, governado por regras que asseguram que as intenções comunicativas venham a ser adequadamente interpretadas.” Sendo que “algumas dessas regras definem os próprios tipos de atos que podem ser realizados pela fala.” E refere ainda que, “faz parte da ‘competência comunicativa’ de qualquer locutor distinguir uma ordem de um pedido, uma intenção de um compromisso, uma asserção de uma representação de um estado emocional.” E, finaliza destacando a existência de um “‘significado pragmático’ subjacente a cada ato de fala.” (*in* Mateus *et alii* 2003:73)

No decurso de uma interação verbal executamos uma série de ações: prometemos, criticamos, elogiamos, ameaçamos (...). Esta dimensão acional da linguagem foi objeto de estudo de vários teóricos cujas análises apresentamos de seguida: as considerações de Austin (1962) sobre a dimensão performativa da linguagem, os trabalhos pioneiros de Searle (1969, 1979, 1984 (trad.)) sobre o conceito de ato ilocutório e a sua classificação, as máximas conversacionais de Grice (1975), o estudo das relações que se constroem por via da troca verbal entre os intervenientes proposto por Kerbrat-Orecchioni (1996, 2001, 2005 (trad.) e 2006 (trad.)) e os atos de fala enquanto ações efetivadas linguisticamente segundo Carlos Gouveia (1996 e 2008).

Tendo por base alguns dos princípios teóricos da pragmática e da análise da conversação, que tem a ver com o processo de produção verbal em interação, sendo vários os fatores que conduzem e interagem na realização de enunciados e das trocas verbais, nomeadamente o modo como algo é dito é, de certo modo, condicionado pelo que foi já dito, previamente e pela

forma como o foi. Concomitantemente, os agradecimentos são analisados neste trabalho enquanto atos de fala **expressivos**.

Definimos o nosso objeto de estudo a partir dos estudos sobre filosofia da linguagem de Austin (1962), Searle (1969, 1979, 1984 (trad.)), Grice (1975), Kerbrat-Orecchioni (1996, 2001, 2005 (trad.) e 2006 (trad.)) e Gouveia (1996 e 2008).

1.2.1. O CONTRIBUTO DE AUSTIN

A teoria dos atos de fala surge com Austin (1962), o criador da pragmática, que justifica assim a sua pesquisa:

It is time then to make a fresh start on the problem. We want to reconsider more generally the senses in which to say something may be to do something, or in saying something we do something (and also perhaps to consider the different case in which by saying something we do something). Perhaps some clarification and definition here may help us out of our tangle.

(Austin, 1962: 91)

Para Austin comunicar não é só expressar opiniões ou pensamentos, ou desenvolver estados de coisas, mas sobretudo falar é “*to do things*”. Para este autor, um ato de fala é a unidade mínima de comunicação linguística. São em inglês denominados de *speech acts* e traduzidos para a língua portuguesa como “atos de fala”, “atos de linguagem”, “atos do discurso” ou “atos de comunicação” e referem-se a qualquer ato ou ação realizado através da linguagem.

A teoria dos atos de fala implica uma classificação sistemática das interações comunicativas e do modo como estas se codificam linguisticamente no contexto. Atendendo a esta teoria os enunciados verbais possuem a capacidade de realizar determinados tipos de atos comunicativos, como sejam: afirmar; perguntar; desculpar (-se); agradecer; entre outros.

Numa primeira fase da sua teoria, Austin estabelece a diferença entre dizer algo e fazer algo através das palavras, distinguindo enunciados constativos de enunciados performativos. Os primeiros envolvem proposições que podem ser verdadeiras ou falsas. Os segundos correspondem a ações e, por isso, não estão sujeitos a critérios de verdade/falsidade; se são bem ou mal sucedidos e às condições que garantem o seu sucesso, chamadas de condições de felicidade. Vejamos os seguintes exemplos, por nós recolhidos:

a) São exatamente 9 horas em Portugal Continental.

b) Prometo que lhe envio o plano de pagamento amanhã.

Nos exemplos acima citados, é óbvia a distinção que Austin pretendeu estabelecer, na alínea a) descreve-se uma ação que pode ou não ser verdadeira, por seu turno na alínea b) faz-se uma promessa. Em a) diz-se e em b) faz-se (uma promessa). Realmente fazemos coisas com as palavras. As condições de felicidade são o garante da realização do enunciado performativo⁹.

Na perspetiva de Austin, o exemplo da alínea a), diz respeito a um enunciado assertivo ou constativos são enunciados que permitem fazer proposições relacionadas com coisas ou factos do mundo, real ou imaginário do qual podemos dizer se são falsos ou verdadeiros; e o exemplo em b), na classe dos enunciados performativos que são enunciados que não se utilizam para dizer “algo” de “algo” ou de “alguém”, mas sim fazer “algo” no contexto adequado. Em suma, estes enunciados expressam exatamente a ação. Ao contrário dos enunciados assertivos/constativos, os enunciados

⁹ Austin caracteriza estes enunciados dizendo: “*the uttering of the sentence is, or is a part of, the doing of an action, which again would not normally be described as, or as ‘just’, saying something.*” (1962: 5), tradução nossa: *a base essencial da frase é, ou é uma parte, do concretizar de uma ação, que normalmente não será descrita como, ou apenas como, dizer algo.*

performativos não podem ser verdadeiros ou falsos, mas sim adequados ou inadequados.

Entretanto, se considerarmos que todos os enunciados supõem, de um modo ou de outro, a realização de uma ação, e dado que as fronteiras entre os enunciados assertivos/constatativos e performativos/realizativos nem sempre são claras, Austin vai, num segundo momento, questionar as diferenças entre enunciados constativos e enunciados performativos e conclui que, efetivamente não há diferença substancial entre os dois enunciados. Superada a dicotomia surge a chamada *Teoria Geral dos Atos de Linguagem*, na qual Austin *apud* Palrilha (2009:8) defenderá a generalização da natureza acional de toda a linguagem concluindo que as condições de felicidade (validade) dos enunciados performativos são igualmente pertinentes na análise dos constativos.

Quando se centra na performatividade dos enunciados Austin cria distinção entre performativos explícitos e performativos primários. No que concerne aos performativos explícitos estes possuem evidências claras da ação realizada visíveis pelo emprego de verbos performativos (ex. ordenar, prometer, avisar, convidar, pedir, entre outros). Como a ação é mais explícita há um maior comprometimento do locutor face ao enunciado sendo, deste modo, assegurado um ato ilocutório feliz. No que diz respeito aos enunciados performativos primários o enunciado não define, com clareza, a ação que está a ser realizada e fica dependente da interpretação do interlocutor (ex. *Nunca mais te minto*¹⁰. – neste enunciado não é evidente o cumprimento, por parte do locutor, de que cumprirá (fazendo) o que diz.)

Posta de parte a dicotomia performativo/constativo, Austin *apud* Carlos Gouveia (1996:390) passa a analisar os atos que realizamos enquanto falamos e introduz a distinção entre três tipos de atos:

¹⁰ Exemplo usado na tese de Palrilha (2009:10)

- Um ato locutório (correspondente à própria produção de um enunciado);

- Um ato ilocutório (correspondente à ação realizada por um locutor com o enunciado: prometer, ameaçar, convidar, agradecer, perdoar, etc.)

- Um ato perlocutório (correspondente às consequências ou efeitos que os atos ilocutórios têm nas ações, pensamentos e crenças dos alocutários).

O ato de fala consiste, pois, na ação realizada por um locutor, através de um enunciado, considerando as intenções da sua realização e os efeitos que visa alcançar no alocutário (destinatário). Embora sejam apresentados de forma tripartida estes três atos realizam-se em simultâneo.

Com base nestes princípios Austin *apud* Teresa Flores¹¹ classificou os tipos de expressões, em cinco grupos, de acordo com a força ilocucionária de cada uma:

1). *As expressões veriditivas*, como condenar, absolver, sustentar, decretar, calcular, estimar, entre outros. São expressões que anunciam vereditos e estão, normalmente, relacionadas com os atos judiciais);

2). *As expressões exercitivas*, como designar, nomear, ordenar, dirigir, comandar, demitir, entre outras, que reenviam ao exercício de poderes ou influências;

3). *As expressões promissivas*, como prometer, estar decidido a, projetar, pretender, jurar, assevera, etc., que realizam promessas ou compromissos;

4. *As expressões comportamentais (atos comportamentativos)*, como pedir desculpa, agradecer, felicitar, deplorar, cumprimentar, desejar as boas vindas etc., que dizem respeito a atitudes e comportamentos sociais;

¹¹ Teresa Flores num texto presente em <http://www.bocc.ubi.pt/pag/flores-teresa-agir-com-palavras.pdf>, consultado em março de 2016, denominado *Agir com Palavras: A Teoria dos Actos de Linguagem de John Austin*

5). As *expressões expositivas*, como afirmar, negar, identificar, relatar, informar, dizer, conjecturar, entre outros, a partir dos quais realizamos uma exposição.

1.2.2. A TEORIA ACIONAL DA LINGUAGEM DE J. SEARLE

Por seu turno, Searle (1969), que foi aluno de Austin, introduziu algumas alterações relativamente à posição do professor. Searle defende uma teoria acional da linguagem:

Poder-se-ia levantar a objeção de que este estudo trata apenas do ponto de interseção de uma teoria da linguagem e de uma teoria de ação. Mas, então, a nossa resposta seria, se a nossa concepção da linguagem é correta, que uma teoria da linguagem é parte de uma teoria de ação, simplesmente porque falar é uma forma de comportamento regida por regras. Sendo regida por regras, tem, portanto, traços formais suscetíveis de um estudo independente. Entretanto, contentarmo-nos em estudar estes traços formais, sem um estudo do seu papel nos atos de fala, equivaleria a um estudo formal da moeda e dos sistemas de crédito na economia de diversos países sem um estudo do seu papel nas transações económicas. Muito pode ser dito no estudo da linguagem sem estudar os atos de fala, mas todas estas teorias puramente formais são necessariamente incompletas. Seria como se o baseball fosse estudado apenas como um sistema formal de regras e não como um jogo(...)

(Searle, 1984: 27-28)

Para Searle, uma teoria da linguagem deve ser entendida como parte integrante de uma teoria de ação, já que falar é “uma forma de comportamento regida por regras” (Searle, 1984:27). Searle considera que, tal como Austin, os atos de fala são a unidade mínima ou básica da comunicação verbal. Desta forma, a comunicação envolveria, necessariamente, os atos de fala, em que o que pode ser significado pode ser dito: “É sempre possível para ele (o locutor) dizer exatamente o que quer significar” (idem:28). Assim, ao estudar os atos de fala não se pode dissociar do estudo dos significados, pois, toda a asserção significativa (em que circula um sentido), em virtude de seu significado (ou sentido), pode ser usada para realizar um ato de fala específico ou um conjunto de atos de fala.

A conceção da força ilocutória como índice da intencionalidade condiz com as afirmações do filósofo John R. Searle sobre os atos de fala:

Na execução de um ato ilocucional, na enunciação literal de uma frase, o locutor pretende produzir um certo efeito fazendo com que o ouvinte perceba a sua intenção de produzir aquele efeito; e, além disso, se ele estiver a usar literalmente as palavras, pretende que essa percepção seja atingida em virtude do facto de que as regras para usar as expressões que ele emite associem a expressão como produção desse efeito. (...)

(Searle, 1984:63)

Searle sublinha igualmente que “falar uma língua é adotar uma forma de comportamento regido por regras.” (idem:26), desde que se tenha a noção da flexibilidade dessas mesmas regras. Para este linguista, as convenções linguísticas servem como índices comuns, de modo a que, os intervenientes no discurso saibam que se referem ao mesmo conteúdo da realidade ou ao contexto em que estão inseridos.

Afirma o autor:

(...) tem que haver alguns elementos convencionais cuja enunciação conte com uma submissão a uma obrigação ou um compromisso com a existência de algum estado de coisas, para que seja possível realizar atos de fala como prometer ou afirmar.

(Searle, 1984:56)

As convenções pragmáticas permitem a inserção dos enunciadores num campo linguístico comum de significações, onde, a partir de inferências, podem conduzir o diálogo a novas conclusões e à geração de sentidos inéditos através de acordos implícitos ou explícitos nos atos ilocutórios. Podendo assumir que não só as línguas “são convencionais, mas que certos tipos de atos ilocutórios são governados por regras” (id:ibidem)

Para Searle, a linguagem deve ser compreendida como um comportamento intencional que é regido por regras. E é essa intencionalidade que impulsiona a comunicação. Ao conectar a significação à intencionalidade,

Searle reconhece o papel peculiar desta última na constituição dos atos de fala.

Ao falar tentamos comunicar certas coisas ao nosso ouvinte, fazendo com que ele reconheça a nossa intenção ao comunicar precisamente aquelas coisas. Conseguimos o efeito pretendido no ouvinte fazendo com que ele reconheça a nossa intenção de atingir aquele efeito, e, assim, que o ouvinte reconhece qual é a intenção que queremos atingir, ela é geralmente atingida. Ele entende o que estamos a dizer assim que reconhece a nossa intenção ao emitir o que emitimos com uma intenção de dizer aquilo.

(Searle, 1984:60)

O cerne da questão, de acordo com Searle, é a enunciação de uma frase. Ao enunciar o locutor pretende fazer com que o interlocutor perceba a sua intenção, e, para além disso, pretende que os conteúdos não ditos sejam igualmente percebidos, atendendo ao facto de que as regras para usar as expressões que ele emite associam a expressão com a produção desse efeito. Isso indica a onipotência do sujeito e a consequente subserviência de uma língua, que é vista como um conjunto de regras e é usada como um mero instrumento expressivo, ao serviço da vontade e da intenção do locutor.

Se ainda assim, o interlocutor não reconhecer a intenção do locutor, o efeito pretendido esvai-se e a comunicação não ocorre, pois, para Searle “dizer uma coisa e querer, efetivamente, significá-la, é uma questão de ter a intenção de executar um ato ilocutório” (1984:83) Aliás, uma das premissas deste filósofo é a de que “tudo se diz na língua”.

As principais críticas ao trabalho de Austin, por parte de Searle prendem-se com o facto deste autor não ter apresentado limites bem delineados e claros entre as diferentes classes de atos de fala, agravado com o facto de não ter apresentado um princípio de classificação.

Por seu lado, Austin apresentava três efeitos para o ato ilocutório, como já citado anteriormente, enquanto que para Searle, em relação a uma utilização da linguagem correspondente a um ato de fala devem ser considerados quatro e não apenas três tipos de atos. Este considera que na produção de

um enunciado se deve distinguir o ato de enunciação propriamente dito do ato proposicional, pois a enunciação de palavras não expressa necessariamente uma proposição. Searle defende que a intenção comunicativa do locutor determina a força ilocutória e o tipo de ato ilocutório. Searle considera a força ilocutória como um elemento do significado. Sendo que esta força ilocutória, conjugada com uma série de sinalizadores convencionalmente estabelecidos (que têm a ver com as regras socialmente estabelecidas e coerentes com a língua em que a interação/enunciação se está a desenvolver, sendo deste modo reconhecidas pelos intervenientes), determina que o interlocutor interpretará a intenção do locutor. Searle valoriza, assim, a intenção do locutor, no ato ilocutório, mas relaciona-a sempre com a escolha dos meios linguísticos próprios e que sustentam essa intenção. Quanto aos atos ilocutórios e perlocutórios, Searle mantém-se na posição defendida por Austin. Deste modo, para Searle, num ato de fala, realizam-se os seguintes atos:

- Um ato de enunciação - correspondente à enunciação de palavras e frases independentemente do seu significado;

- Um ato proposicional - correspondente à ação de dizer algo com um enunciado por meio de uma referência e de uma predicação, ou seja, a ação de dizer algo acerca do objeto de referência;

- Um ato ilocutório - tal como supracitado, corresponde à ação realizada por um locutor com o enunciado;

- Um ato perlocutório correspondente, como se disse anteriormente, às consequências ou efeitos que os atos ilocutórios têm nas ações, pensamentos e crenças dos alocutários.

As regras constitutivas que estão subjacentes ao ato ilocutório, segundo Searle apud Palrilha (2009:15) correspondem às *condições de felicidade* do ato. Tendo o locutor de garantir que estarão reunidas todas as condições para a “realização do ato ilocutório, cumprindo as regras que o definem.”

Searle apresentou quatro condições de felicidade: *a condição preparatória, a condição de sinceridade, a condição de conteúdo proposicional e a condição essencial*. No caso do ato expressivo de agradecer, a condição preparatória tem a ver com o agradecer, por parte do locutor, de uma ação do qual foi beneficiário, devendo depois certificar-se que utiliza a expressão mais adequada como resposta ao ato inicial, sendo esta a condição de conteúdo proposicional, o modo como se exprime e o estado psicológico em que se apresenta deve ser correspondente à expressão que emite e esta é a condição de sinceridade. Por último, a condição essencial tem a ver com a intenção de que a enunciação seja a expressão do sincero reconhecimento face à ação do interlocutor que promoveu a elocução.

1.2.3. A PROPOSTA DE GRICE E O PRINCÍPIO DA COOPERAÇÃO

Para H. P. Grice no seu famoso artigo “*Logic and Conversation*”, publicado em 1975 a interação verbal é determinada em termos sociais, por um lado só se poderá efetivar a comunicação se houver entre os intervenientes alguns pontos vitais em comum, nomeadamente o conhecimento de uma mesma língua ou a partilha de um dado contexto histórico, social e político. Por outro lado, quer o conteúdo, quer a forma dos enunciados têm tendência a ser adaptados ao interlocutor visado e aos aspetos sociais, tais como a idade, as ocupações, os estatutos sociais e a existência de relações de poder dos intervenientes.

Grice quis apresentar no seu artigo alguns conceitos basilares para a compreensão das interações conversacionais, como o Princípio de Cooperação ou o de Máximas Conversacionais, por exemplo.

As interações sociais são baseadas num acordo tácito entre os locutores, de confiança e esperança mútua de manutenção do equilíbrio social e tendo por premissa o respeito pelo Princípio da Cooperação. De facto, quando estamos envolvidos numa interação conversacional tendemos a acreditar na

pertinência e na verdade das contribuições dos nossos interlocutores. Quando interagimos comunicativamente com alguém interpretamos uma série de sinais verbais e não verbais que nos permitem deduzir se o nosso interlocutor está ou não a cooperar connosco.

Segundo Grice (1975:41-58), perante uma situação discursiva há que distinguir:

a) aquilo que é dito;

b) o que é implicado convencionalmente, com base no que é dito;

c) o que é implicado não convencionalmente e, portanto, não depende apenas do enunciado do texto, mas igualmente da situação, do tema da interação, do que o emissor e o recetor sabem do referente, entre outras.

Para que a interação ocorra, ainda segundo Grice (1975:45), é necessário postular a existência de um princípio muito geral de cooperação a que os interlocutores deverão obedecer, e que formula do modo seguinte: “faz a tua contribuição conversacional como é requerida, no momento em que ocorre, pela aceitação do objetivo ou direção da troca conversacional na qual estás envolvido”

A partir deste princípio muito geral, Grice *apud* Lima (2002:59-60) explicita diversas máximas que aqui sinteticamente recenseamos:

-Máximas da Quantidade:

1. “Faz com que a tua contribuição seja tão informativa quanto o requerido (pela finalidade da conversação).”

2. “Não faças com que a tua contribuição seja mais informativa do que o requerido.”

-Máximas da Qualidade:

Sob a supermáxima: “Procura que a tua contribuição seja verdadeira”, estão duas máximas:

1. “Não digas o que crês ser falso.”
2. “Não digas aquilo para que não tens provas.”

-Máxima da Relação:

“Sê relevante.”

- Máxima do Modo:

Sob a supermáxima: “Sê claro.”, encontram-se máximas como:

1. “Evita a obscuridade de expressão.”
2. “Evita a ambiguidade.”
3. “Sê breve (evita a prolixidade.)”
4. “Sê ordenado.”

Para Grice (1975), a compreensão dos enunciados implica reconhecer as intenções que lhe estão subjacentes; é certo que há codificação na comunicação verbal, no entanto o conteúdo linguisticamente codificado é apenas o ponto de partida dos processos inferenciais conduzidos pelas expectativas de relevância.

Na expressão de Paul Grice (1975:58) falar explicitamente é dizer alguma coisa, enquanto falar implicitamente é levar alguém a pensar alguma coisa. Para levar alguém a pensar alguma coisa, é necessário que essa, alguma coisa, esteja de algum modo “presente” no que é dito ou possa surgir das relações desencadeadas pelo que é dito.

Normalmente os intervenientes num enunciado seguem o princípio da cooperação e as máximas, no entanto há casos em que há infração/desvio aos mesmos. Os casos mais interessantes, como refere Lima:

[...] são aqueles em que um indivíduo faz uma contribuição conversacional que, se for tomada pelo seu valor facial, viola o princípio de cooperação, mas que – interpretada a um nível mais sutil – faz sentido para a conversa em curso. São casos em que o falante infringe o princípio de cooperação ao nível daquilo que ‘diz’, mas está, contudo, a cooperar ao nível daquilo que ‘implícita’.

(Lima, 2002:60)

Para a construção dos conteúdos implícitos contribuem informações com origem interna no próprio enunciado, com uma “ancoragem direta”, ou seja, tendo na superfície do enunciado um suporte significativo específico, ou informações fundadas numa relação externa, com uma “ancoragem indireta”, em que o conteúdo implícito se vem enxertar num dos níveis de conteúdos que se podem desprender a partir do enunciado.

1.2.4. A ANCORAGEM ENUNCIATIVA DE CATHERINE KERBRAT-ORECCHIONI

Kerbrat-Orecchioni propõe o estudo das relações que se constroem por via da interação verbal entre os intervenientes: a relação interpessoal, a cortesia, as trocas rituais, o pedido de desculpas e o agradecimento. A autora expõe as noções essenciais acerca da ciência comunicacional e apresenta explicações sobre o objetivo da análise da conversação, dizendo:

O objetivo da análise conversacional é explicitar as regras que sustentam o funcionamento das trocas comunicativas de todos os géneros, decifrar a ‘partitura invisível’ que orienta (sempre deixando uma ampla margem de improvisação) o comportamento daqueles que se encontram envolvidos nessa atividade polifónica e complexa que é a condução de uma conversação.

(Kerbrat-Orecchioni, 2006:15)

Kerbrat-Orecchioni no seu livro “Análise da conversação: princípios e métodos” propõe os elementos para a troca verbal: a alocação, que implica a existência de um destinatário diferente do locutor e a interlocução, que será o mesmo que dizer: troca de palavras e interação, que visa a rede de influências mútuas entre os intervenientes.

A autora apresenta, igualmente, noções a respeito de tópicos como a interação que implica a existência de um emissor, de um recetor e de sincronização interacional, nomeadamente no que concerne ao funcionamento dos turnos de fala, aos comportamentos corporais dos diferentes intervenientes e ao conjunto do material discursivo (temas, estilo, registo e vocabulário). (2005:7-11)

Esta detalha quais os elementos que devem estar envolvidos na situação comunicativa, bem como explicita as questões do objetivo, do tempo e do espaço referindo: “o discurso deve ser apropriado ao lugar, mas também ao momento (não se cumprimenta o interlocutor no meio da conversação, não se exprimem votos de feliz ano novo em pleno período veraneante) (Kerbrat-Orecchioni 2005:26)

Kerbrat-Orecchioni aborda a aparente desordem da comunicação oral afirmando que esta é ordenada através de “turnos de fala” que contém unidades mínimas, denominadas de unidades de construção de turno e enfatiza que “as regras que administram as interações verbais são de natureza muito diversa” e distinguem-se nelas três grandes categorias, que operam em diferentes níveis “as que permitem a gestão de alternância nos turnos de fala; [as] que regem a organização estrutural da interação e [as] regras que intervêm ao nível da relação interpessoal” (2005:43).

A autora salienta a importância não só das regras de alternância, mas, também, de alguns princípios de coerência interna “já que uma conversação é uma organização que obedece a regras de encadeamento sintático, semântico e pragmático” (2005:52).

O passo seguinte na configuração da teoria da cortesia constitui-se na classificação dos atos de fala, tanto verbais como não-verbais, cuja proposição ameaça a imagem do ouvinte ou do locutor, isto é, a face positiva ou a negativa.

Uma das afirmações de destaque na obra supracitada, proferida por esta autora é:

A construção das conversações é, portanto, regida por regras de natureza diversa e culturalmente variáveis. Mas a aplicação dessas regras deixa aos interlocutores uma importante margem de improvisação: conversar é adornar criativamente e em conjunto um cenário que nos é imposto; é construir coletiva e incessantemente um texto conversacional [...]

(Kerbrat-Orecchioni, 2005:140)

Assim no processo de comunicação, o sujeito tem ao seu dispor não só a possibilidade de recorrer ao que é implicitamente dito ou escrito, mas também a possibilidade de transmissão de conteúdos implícitos. Os conteúdos implícitos, segundo a perspetiva de Kerbrat-Orecchioni (1996), inferem-se do enunciado ou da situação de comunicação, podendo subdividir-se em pressupostos ou subentendidos.

A diferenciação entre conteúdos pressupostos e conteúdos subentendidos está relacionada com a base em que assenta a informação implícita. Assim, na categoria de pressupostos podem ser integradas,

as informações que, sem serem abertamente veiculadas (i.e. sem constituírem, em princípio, o mesmo objeto da mensagem a transmitir), derivam, no entanto, de forma automática, da formulação do enunciado, no qual se encontram intrinsecamente inscritas, qualquer que seja a especificidade do quadro enunciativo

(Kerbrat-Orecchioni, 1996:25)

Tal como para os conteúdos explícitos, a ancoragem nas expressões linguísticas do enunciado é direta. Os pressupostos são, em princípio, independentes do contexto, uma vez que se encontram inscritos na própria língua, surgindo, deste modo, ligados à competência linguística do sujeito. Por exemplo na frase: “A ETA¹² da Mata do Urso é fantástica”, que pressupõe que a ‘Mata do Urso tem água’, o conteúdo pressuposto é apreendido a partir da formulação da frase, não necessitando recorrer ao contexto situacional em que é produzida ou ao contexto linguístico, ou seja, aos outros elementos verbais, com que a frase co-ocorre (co-texto), ou a

¹² ETA - Estação de Tratamento de Águas

Os enunciados, neste ponto apresentados foram, por nós, obtidos aquando da inauguração da ETA do Mata do Urso em (setembro de 2014)

elementos que acompanhem a produção verbal, como a mímica (elementos paraverbais ou paratextuais).

Na categoria de conteúdos subentendidos são integradas “as informações que são suscetíveis de ser veiculadas por um dado enunciado, mas cuja realização efetiva depende de certas particularidades do contexto enunciativo” (Kerbrat-Orecchioni 1996:39). A forma de ancoragem é sobretudo indireta (embora também possa ser direta, quando se funda em aspetos de entoação, ou a presença de determinada palavra ou expressão). Retomando o exemplo anterior, a frase: “A ETA da Mata do Urso é fantástica” pode ter como conteúdo subentendido ‘Vale a pena ir visitá-la’. A efetivação deste conteúdo subentendido depende do contexto em que a frase é produzida, de quem a profere, entre outros. Os conteúdos subentendidos constituem, assim, valores instáveis, flutuantes, pois estão conectados a fatores exteriores à formulação linguística. A sua apreensão implica um “cálculo interpretativo” que tenha em consideração esses fatores. Por outro lado, são neutralizáveis, a frase expressa: “A ETA da Mata do Urso é fantástica” pode ser logo seguida da anulação do conteúdo subentendido: “A ETA da Mata do Urso é fantástica, mas não podemos visitá-la”, ao passo que não surge como gramatical a correspondente neutralização do conteúdo pressuposto “A ETA da Mata do Urso é fantástica, mas não tem água”. Para a emergência dos conteúdos subentendidos, o sujeito ativa não só a sua competência linguística, mas também as suas competências enciclopédicas (conhecimento sobre o universo de referência) e competências retórico-pragmática (conhecimento sobre as leis que regem a utilização do discurso).

Uma das características que geralmente são apontadas à pressuposição é a capacidade desta persistir mesmo sobre negação, vejam-se os exemplos abaixo:

Afirmativa: “A ETA da Mata do Urso é fantástica e moderna.”;

Negativa: “A ETA da Mata do Urso é fantástica, mas não é moderna.”

A pressuposição de que a “Mata do Urso tem água” mantém-se mesmo que a frase, que contém a pressuposição, surja na forma negativa.

Ao recorrer aos conteúdos implícitos, o locutor assume determinado conhecimento como sendo partilhado entre si e o destinatário. Sobre esse conhecimento comum, o emissor pode basear o enunciado, sem necessidade de explicitar essa informação. Enquanto nos conteúdos pressupostos, esse conhecimento se encontra inscrito no próprio enunciado, nos conteúdos subentendidos, o emissor espera que o recetor, tendo em conta a situação de comunicação em que se encontram, o seu conhecimento do mundo, estabeleça as ligações que ele considera possível e provável estabelecer, mesmo sem serem claramente expressas. (Kerbrat-Orecchioni, 1996)

O recurso à implicitação surge assim como uma aposta na informação que se considera já existir por parte do recetor.

1.2.5. O CONTRIBUTO DE CARLOS GOUVEIA

Para Gouveia (2008:208) um ato de fala é “o uso de um enunciado, linguisticamente funcional, para realizar uma ação, como, por exemplo, prometer, avisar, informar, ordenar, etc.” Que será, por sua vez, “considerada apropriada às circunstâncias de uma situação de comunicação particular.” Podemos assim afirmar que atos de fala são ações efetivadas linguisticamente.

Gouveia (1996:390) baseia-se nos estudos de Austin para afirmar que: “a diferença entre os enunciados performativos e os enunciados constativos não é, portanto, uma diferença estrutural, mas uma diferença de qualidade, enquanto atos de fala.” Que podem, ainda segundo a classificação de Austin, serem “caracterizados como a realização de um ato locutório, de um ato ilocutório e de um ato perlocutório” a conjugação dos três tipos de ato encerra a realização completa de um ato de fala.

Gouveia (ib:ibidem) aborda, ainda, os conceitos de Austin (1962:94-101) sobre os atos locutório, ilocutório e perlocutório. Assim, o ato locutório será o ato que “corresponde à enunciação de uma ou mais palavras numa frase” e visa a compreensão, por parte do ouvinte, daquilo que foi enunciado. No que concerne ao ato ilocutório, este “consiste no uso de uma frase linguisticamente operativa para efetuar algo”, isto é a realização de uma ação “circunstancialmente funcional”, como por exemplo: agradecer, ordenar, prometer, etc. Por seu lado o ato perlocutório que “se traduz nos resultados ou efeitos produzidos com o efetivar do enunciado-ação.” Ou seja, na reação efetivada pela enunciação e o modo como a mesma é apreendida/sentida pelo alocutário.

Para ilustrar melhor a sua ideia Gouveia (ibidem:ibidem) exemplifica com um enunciado proferido por um cozinheiro para um seu ajudante, durante o processo de confeção do prato do dia:

“A água já está a ferver.”

O enunciado é um ato locutório uma vez que transporta para aspetos ligados à linguística, sendo uma “frase coerente e contextualmente correta”. Por seu lado, o ato ilocutório leva a que a enunciação seja encarada como a afirmação de um facto ou como uma ordem, o que exige uma reação por parte do alocutário levando-o à execução de uma ação em particular. Já o ato perlocutório conduz a aspetos ligados à retórica, ou seja, prendem-se com as reações/sentimentos face à enunciação.

Gouveia (1996:391), indo ao encontro da importância da “intencionalidade e da convenção na produção e caracterização dos atos ilocutórios” ou de um modo mais generalizado dos atos de fala, destaca a função que um enunciado assume no contexto da enunciação, a que chama força ilocutória e o propósito com que um enunciado é produzido, ou seja o seu objetivo ilocutório. Embora seja parte integrante da força ilocutória, o objetivo ilocutório distingue-se desta “na medida em que é ele que a regula tornando possível que dois enunciados tenham o mesmo objetivo ilocutório, mas

forças distintas”. Exemplo desta afirmação é uma ordem e um pedido que têm em comum o mesmo objetivo ilocutório, levar alguém a fazer algo, todavia as forças ilocutórias são diferentes. No primeiro há a força ilocutória de uma ordem com recurso, quase sempre, ao modo imperativo. Enquanto o segundo tem a força de um pedido expresso “sob a forma de uma pergunta ou de uma frase complexa”.

Para Gouveia (2008:208), e retomando o que já abordamos sobre esta questão, a intencionalidade e a convenção são dois fatores a ter em consideração na produção do significado por dois motivos em primeiro “porque aquilo que ‘queremos dizer’ (função ou significado pragmático) nem sempre corresponde ao que ‘dizemos’ (forma ou significado literal)” e outra das razões é que, e em segundo “as trocas conversacionais e a interação verbal em geral são fortemente determinadas por condições sociais e culturais” estas “nada têm de linguístico e que convencionalmente se manifestam no significado expresso.” Isto porque (2008:207) o significado é “uma propriedade das pessoas, coisas e eventos da situação discursiva relevantes para, e respetivas a, essa situação.”

Em suma, podemos afirmar que uma abordagem mais “convencionalista” dos atos de fala permite explicar a produtividade e a sistematicidade da linguagem e os usos convencionais de muitas elocuições, mas perde de vista os aspetos não convencionais dos processos comunicativos e não dá conta do papel desempenhado pelas intenções dos comunicadores e das inferências contextuais realizadas pelos destinatários no processo interpretativo. Por esta razão é que Searle, mais tarde, em 1979, recuperará a teoria de Grice para poder explicar os atos ilocutórios indiretos, aqueles que não se apoiam em regras, nem convenções, mas que atingem o seu objetivo ilocutório através das implicaturas. Para Grice, a compreensão dos enunciados implica reconhecer as intenções que lhe subjazem, é evidente a existência de codificação na comunicação linguística, mas o conteúdo

linguisticamente codificado, de um enunciado, é apenas o princípio para os processos inferenciais conduzidos pelas expectativas de relevância.

Para Searle (1969), bem como para Austin (1962), o ato de fala é uma entidade monológica não associada com o uso da linguagem em situações comunicativas concretas. Embora Grice (1975) inclua o contexto conversacional, as trocas linguísticas ainda são tratadas dentro de uma perspectiva mentalista, filosófica da linguagem e não como uma perspectiva empírica.

1.3. Tipologia de classificação dos Atos Ilocutórios

Realizar atos de fala envolve o domínio de regras que asseguram a realização desses mesmos atos, garantindo simultaneamente que o interlocutor está devidamente envolvido. A definição de regras constitutivas para a execução de determinados atos ilocutórios possibilitará uma análise mais rigorosa dos atos de linguagem, estabelecendo padrões e regularidades, contribuindo para os diferenciar, pois como menciona Searle,

(...) para muitos tipos de atos ilocutórios tem que haver algum processo convencional para a execução do ato, porque este só pode ser executado no interior das regras e tem que haver alguma forma de as regras subjacentes serem invocadas. No caso de promessas e afirmações, tem que haver alguns elementos convencionais cuja enunciação conte com uma submissão a uma obrigação ou um compromisso com a existência de algum estado de coisas, para que seja possível atos de fala como prometer ou afirmar.

(Searle, 1984:56)

Segundo Gouveia os atos ilocutórios podem ser classificados e,

Independentemente da multiplicidade de atos ilocutórios que cada um de nós possa realizar no seu quotidiano, tudo se resumirá, no fim a dizermos aos nossos interlocutores como é a realidade (atos ilocutórios assertivos), tentar levá-los a realizar ações (atos ilocutórios diretivos), comprometermo-nos nós próprios com a realização de uma ação (atos ilocutórios compromissivos), expressarmos os nossos sentimentos e atitudes face ao mundo (atos ilocutórios expressivos) e provocar nesse mundo algumas alterações por meio dos nossos enunciados (atos ilocutórios declarativos e atos ilocutórios declarativos assertivos).

(Gouveia, 2008:209)

O mesmo será afirmar que os assertivos têm por objetivo ilocutório o comprometer o locutor com a verdade do que diz; os diretivos ambicionam levar o interlocutor a praticar uma ação (incluem atos como pedir, ordenar, aconselhar, avisar, entre outros)¹³; o objetivo ilocutório dos atos compromissivos é responsabilizar o locutor com a produção da proposição

¹³ Os atos diretivos têm por objetivo ilocutório o levar alguém a fazer algo, todavia com forças ilocutórias distintas.

expressa, são exemplos as promessas e os juramentos (sendo possível verificar a existência de diferentes graus de comprometimento através de cada um deles); os atos expressivos exprimem o estado psicológico do locutor acerca do conteúdo proposicional; os declarativos fazem com que um dado estado de situações apenas se tornem válidas quando proferidas por alguém capaz de o fazer, isto é, cujo estatuto o permita fazê-lo, é exemplo a declaração proferida pelo notário ou pelo padre: “Eu vos declaro marido e mulher” e por fim os atos declarativos assertivos que visam trazer à tona um novo estado de coisas e relacionar o locutor com a verdade do que ele próprio expressa no seu enunciado, ex. “Declaro abertas as condutas de saneamento”, neste exemplo será evidente que só se tornará efetivo se for proferido por alguém competente para o efeito (representante o governo, da autarquia ou da junta de freguesia), caso contrário serão apenas palavras proferidas sem qualquer intencionalidade executiva.

As ações realizadas por um locutor ao produzir enunciados podem ser de diferentes tipos. A classificação dos atos ilocutórios, que apresento foi a elaborada por Searle e adotamos aqui a adaptação da taxonomia, deste último, apresentada por C. A. M. Gouveia in I. H. Faria *et alii* (1996:391-402) e I. Hub Faria (2003:57-84), os exemplos apresentados, na sua maioria, são baseados nas interações do quotidiano comercial da DASA.

1.3.1. ATOS ILOCUTÓRIOS ASSERTIVOS

Inicialmente eram designados de atos ilocutórios representativos, estes atos ilocutórios manifestam a posição que o locutor tem em relação ao universo de referência, a representação que dele faz. O seu objetivo consiste em fazer uma alegação, que poderá ser verdadeira ou falsa, mas em cuja verdade o locutor acredita, ou seja, estes atos ilocutórios têm por objetivo relacionar o locutor com o valor de verdade do conteúdo proposicional do enunciado.

Exemplos:

- a. *Eu acho/considero necessária a poupança de água.*

-
- b. *Eu aceito/admito/acredito que a taxa seja obrigatória.*
 - c. *Concordo com a tua ideia.*
 - d. *Considero certa a tua resposta.*

1.3.2. ATOS ILOCUTÓRIOS COMPROMISSIVOS

Ato ilocutório que tem por objetivo comprometer o locutor na realização de uma ação, expressa naquilo que é dito. Este ato conta com uma condição de sinceridade baseada na intenção do locutor se relacionar com o desenvolvimento futuro da ação.

Exemplos:

- e. *Irei/vou visitar-te assim que chegar de férias.*
- f. *Prometo que não faltarei ao acordado no requerimento.*
- g. *Tenciono pagar na próxima semana.*
- h. *Juro dizer a verdade.*

1.3.3. ATOS ILOCUTÓRIOS DIRETIVOS:

Um ato ilocutório diretivo tem como objetivo levar o alocutário a realizar uma ação determinada por aquilo que é dito. Ou seja, levar o alocutário a realizar a ação (verbal ou não verbal) que o locutor expressa no seu enunciado. Este ato é dependente das condições que regulam o seu reconhecimento por parte alocutário e ficam dependentes da realização futura da ação por parte deste último.

Exemplos:

- i. *Ordeno/peço/aconselho/proíbo/exijo/... que vás descansar!*
- j. *Passa-me esse livro.*
- k. *Fecha a porta.*
- l. *Quero que esperes aí por mim.*

1.3.4. ATOS ILOCUTÓRIOS DECLARATIVOS (DECLARAÇÕES):

Nos atos ilocutórios declarativos ou declarações aquilo que é dito coincide com a própria realidade que se pretende fazer acontecer. Essa realidade acontece por meio das palavras que são ditas. Encontramos esses atos em situações institucionais em que o ato de proferir as declarações surge associado ao poder de as dizer para que sejam realidade.

Exemplos:

m. Declaro-vos marido e mulher.

n. Está encerrada a reunião.

o. Declaro que estão oficialmente abertas as condutas de saneamento.

1.3.5. ATOS ILOCUTÓRIOS DECLARATIVO-ASSERTIVOS (DECLARAÇÕES ASSERTIVAS):

Estes atos ilocutórios apresentam-se como asserções, mas têm objetivos que não se resumem a manifestar aquilo que o sujeito considera ser verdade, mas sim a sua representação acerca do universo de referência. O poder ou estatuto de que o locutor dispõe permite-lhe fazer uma asserção que assume o valor de uma declaração.

Exemplos:

p. É necessário fazer o ofício.

q. Já está bom.

r. Já está resolvido.

1.3.6. ATO DISCURSIVO INDIRETO

O ato de fala indireto corresponde à realização de um ato ilocutório por meio da realização de outro, por exemplo, enunciar uma pergunta para fazer um pedido:

Marina: Tens horas?

Isabel: São cinco e meia.

Nos atos de fala indiretos o locutor comunica ao interlocutor mais do que de facto diz. Tratam-se de atos onde o interlocutor ao enunciar “uma frase, quer dizer o que diz, mas também quer dizer algo mais.” (Searle, 1979:59)

A produção e a compreensão dos atos de fala indiretos estão intimamente ligadas ao princípio da cooperação, estudado por H. Paul Grice, no seu ensaio *Logic and Conversation* (1975), em função do qual as nossas conversas se estruturam discursivamente.¹⁴

1.3.7. ATOS ILOCUTÓRIOS EXPRESSIVOS

Um ato ilocutório expressivo tem como objetivo manifestar o estado psicológico experimentado pelo locutor em relação ao estado de coisas especificado no enunciado, demonstrando emoções, sentimentos, avaliações/juizados de valor ou desejos. Este é o único intuito subjacente à realização de um ato expressivo. Neste tipo de ato não há pretensão de que outros pratiquem uma dada ação, não visa comprometer o locutor com a realização de uma pretensa ação, bem como não criam novas situações, mas, visa sobremaneira manifestar o seu estado psicológico perante uma dada situação e um dado de coisas, manifestações essas que se verificam em diferentes graus, registando maior ou menor força ilocutória.¹⁵

Integram-se nos atos ilocutórios expressivos os verbos performativos: *agradecer, congratular(-se), desculpar (-se), exprimir condolências, deplorar, dar as boas vindas e saudar*. Norrick (1978), citado por Silvéria Patrilha

¹⁴ Como já foi abordado nas pp. 19-22 deste trabalho.

¹⁵ Veja-se a diferença entre as formas de agradecimento *obrigado e estou imensamente agradecida* na medida em que a última, para além de um registo mais formal, indicia um reforço do agradecimento.

(2009:33) acrescentou a estes outros verbos, que suportam o ato expressivo, baseando-se no mesmo princípio tais como: *perdoar*, *lamentar* e *vangloriar-se*. Este último seria considerado como um antónimo de *lamentar-se* e seria usado, essencialmente, como forma de referência orgulhosa a ações passadas.

Os atos ilocutórios expressivos¹⁶ podem realizar-se por meio de frases com verbos ilocutórios expressivos:

Exemplos:

- s. *Agradeço a ajuda que me deste.*
- t. *Agradeço-te a ajuda de ontem.*
- u. *Congratulo-me com a tua colocação.*
- v. *Dou-te os parabéns pelo resultado do concurso! Ou: Parabéns pelo resultado do concurso!*

Podem também realizar-se por meio de expressões exclamativas, frásicas ou não, com adjetivos valorativos e advérbios:

Exemplos:

- w. *Bom dia!*
- x. *Que lindo vestido!*
- y. *Que dia maravilhoso!*

Podem ainda realizar-se por meio de frases exclamativas com verbos afetivos, expressivos ou experienciais:

Exemplos:

- z. *Gosto imenso do teu vestido!*
- aa. *Adoro a cor das tuas unhas!*
- bb. *Odeio segundas feiras!*

¹⁶ C.f. FARIA, Isabel Hub (2003), "O uso da linguagem", in Mateus et alii, *Gramática da Língua Portuguesa*. 6ª ed. revista e aumentada. Lisboa: Caminho. pp. 57-84.

Podem ainda realizar-se por meio de verbos criadores de universo de referência modalizados por advérbios:

Exemplos:

cc. Acho mal telefonar antes das oito da manhã.

Para Henk Haverkate, numa publicação editada por Hengeveld e Mulder, (1993:293-298) o objetivo do ato de fala expressivo é a expressão do estado psicológico do locutor/interlocutor causado por uma mudança no mundo envolvente ou nele pessoalmente. São atos corteses porque servem para apoiar ou reforçar a imagem positiva do interlocutor. Os atos expressivos são, normalmente, realizados através de verbos performativos.

1.4. O Ato de Agradecimento

1.4.1. CONTRIBUTOS PARA O SEU ESTUDO

Segundo o dicionário Houaiss da língua portuguesa agradecer significa “1. rg.mt. mostrar ou manifestar gratidão, render graças, penhorar, reconhecer < a. um favor>; <agradeça-lhe por mim>; <à virgem uma graça recebida>; <com leve aceno, agradeceu>. 2. t.d. compensar de maneira equivalente, retribuir, recompensar, <a uma gentiliza>. GRAM apresenta duplo part.: agradecido, grato (...)” (2007:341)

O agradecimento, juntamente com a saudação, o elogio ou as felicitações, classifica-se, no âmbito da teoria clássica dos atos ilocutórios como um ato ilocutório expressivo, enquanto as correntes teóricas que dizem respeito à interação verbal perspetivam estes atos como mecanismos linguísticos que estabelecem o equilíbrio interacional entre os interlocutores de uma troca verbal e constituem, assim, as estratégias discursivas de cortesia.

Para Palrilha,

Trata-se de um ato que consiste na expressão de um estado psicológico de gratidão por alguma ação realizada pelo interlocutor, no sentido de beneficiar o locutor. Então o agente é o interlocutor; o valor é positivo; o locutor é o paciente.

Dependendo do registo ou do grau, podemos encontrar expressões como: muito obrigado(a); obrigado(a)¹⁷; muitíssimo obrigado(a); estou profundamente agradecido(a); nem/não sei como agradecer. No que concerne ao registo escrito podemos ainda verificar algumas expressões como: Com os mais sinceros agradecimentos; Profundamente grato(a); Antecipadamente grato(a)/agradecido. Num registo mais coloquial é comum ouvir-se ou ver-se escrito: Deus lhe pague; Bem-haja; Obrigadinho(a); Deus lhe dê saúde. E num registo indireto podemos encontrar expressões como: não teria conseguido sem ti; não o teria conseguido sem o teu apoio; não o teria feito sem a sua ajuda. A estas expressões, no registo oral, é frequente observarem-se respostas como: Ora essa!; Não tem/tens de quê!; De nada; Não há de quê!; Não me agradeça!; ou a combinação de duas destas respostas como por exemplo: Ora, não tem de quê!; De nada, não tem que agradecer!

(Palrilha, 2009:39)

Estas expressões de agradecimento têm comumente uma função social e visam o benefício de uma ação realizada por outra pessoa, como referido por Searle (1984:87) "(...) quando agradecemos a alguém subentendemos que aquilo pelo que agradecemos foi-nos proveitoso (ou pelo menos tencionava sê-lo) (...)".

Pese embora esta classificação não podemos deixar de evidenciar que além do uso de apreço o ato ilocutório expressivo *agradecer* também pode realizar indiretamente outros atos como: *lisonjear, cumprimentar ou adular* (tendo em conta futuros favores). A principal função desta expressão será a do agradecimento antecipado, uma vez que quem agradece espera sempre uma contrapartida, isto é, estabelece-se um compromisso entre os interlocutores, levando a que o destinatário se sinta na obrigação de corresponder ao solicitado. Tratando-se de um ato defetivo, como

¹⁷ *Obrigado(a)* é o adjetivo verbal ou particípio passado do verbo obrigar que varia em género (masculino ou feminino) de acordo com o sujeito a que se refere. Há, no entanto, uma progressiva tendência pelo uso uniforme de "obrigado" (PALRILHA, 2009:39)

mencionado por Palrilha “já que a fatividade do conteúdo proposicional não pode ser pressuposta” (ibidem: ibidem).

Ainda, segundo a mesma autora, a interjeição *Graças a Deus!* é igualmente um ato defetivo de agradecimento ou de alívio, dado que não há um destinatário específico, ou seja, alguém de quem se conheça existência, nem existe uma função social.

O enunciado linguístico, para Austin (1962) bem como para Searle (1969), funciona como um ato de fala, seja na forma de ordem, de promessa, de pedido, de agradecimento, ou outras, isto é, todo o enunciado é um ato ilocutório, nele o locutor realiza o que pretende falando. As relações sociais manifestam-se por meio da linguagem, os interlocutores manifestam-nas no momento em que comunicam, ou seja, no momento em que se exprimem. As relações sociais são regidas por normas de cortesia que por sua vez regem as práticas discursivas.

Os agradecimentos são atos de fala de natureza ritual, sendo assim considerados porque se tratam de um conjunto de práticas consagradas pelo uso, pelas normas, devendo ser aplicados em determinados contextos. Searle (1969) classifica-os como expressivos, visto que, exprimem o estado de alma, o estado psicológico do locutor/escritor diante de um dado estado de coisas, equilibrando as relações sociais. Para Searle (1984:89): “agradecer é simplesmente expressar gratidão”. Austin denomina-o de comportamentativos por expressar um comportamento, uma reação.

Kerbrat-Orecchioni conceitua o ato de agradecer como:

(...) ato pelo qual um locutor acusa recebimento de um ‘presente’ qualquer, testemunhando seu reconhecimento ao responsável por este presente (o termo presente deve ser considerado em sentido amplo, designando qualquer forma de ‘ação benfeitora’ que se pode fazer a outrem: presente no sentido estrito, favor, obséquio, cumprimento ou outro ‘presente verbal’).

(2005:140-144)

Assim a autora identifica a natureza do presente como podendo ser verbal e não-verbal. O formulador do agradecimento pode colocar em destaque um dos seus três elementos constituintes, o presente, o presenteador ou o agradecedor, como refere Kerbrat-Orecchioni (2005:144) “presente (de A) – agradecimento (por parte de B) – reação ao agradecimento (por parte de A).”, ou seja o presente parte do interveniente A, em direção a um outro interveniente, denominado B, sendo que este último retribui A através de agradecimento, constituindo, deste modo, duas intervenções distintas.

A realização de um ato depende de normas, rituais consagrados e valorizados pela sociedade, de acordo com a circunstância e tendo em conta o sujeito que o realiza, como uma obrigatoriedade dissimulada, visto que, caso o indivíduo se negue a retribuir uma ajuda material ou psicológica é chamado de antissocial ou mal agradecido pela sociedade.

De acordo com Haverkate (1994:98) os agradecimentos são atos expressivos reativos, pois tentam restabelecer o balanço desequilibrado das relações interacionais entre o emissor e o destinatário.

O ato de agradecer estabelece-se numa troca ritual em retribuição a uma boa ação, seja ela material ou psicológica, podendo também ser uma resposta a um ato verbal, tendo em conta os princípios da cortesia que tentam restituir o equilíbrio das relações interpessoais num dado ambiente.

Os atos ilocutórios de agradecimento muitas vezes são feitos em nome de instituições de direito público ou privado, sendo, no entanto, coletividades, assim para Searle

There are a large number of illocutionary acts that require an extra-linguistic institution, and generally, a special position by the speaker and the hearer within that institution in order for the act to be performed. (...) In order to make a statement that it is raining or promise to come and see you, I need only obey the rules of language. No extra-linguistic institutions are required. (...) Extra-linguistic institutions often confer status in a way relevant to illocutionary force.

(Searle, 1979:7)

Concomitantemente o locutor deve possuir uma posição especial dentro de uma dada instituição para que o ato possa ser realizado, obedecendo a regras linguísticas. Esse suporte pode ser como refere Duarte (2000) (mencionada por Palrilha 2009:41), de natureza declarativa ou declarativa assertiva, limitando o poder a locutores institucionalmente investidos do poder para o poderem fazer (declarações e declarações assertivas), no entanto Palrilha considera que esse poder deve ser abrangido a todos aqueles que em eventos sociais procedem a agradecimentos em nome coletivo.¹⁸ Como podemos verificar no exemplo patente no Anexo I, indexado com o nº IO_4, na página 120, datado de 19/12/2014.

“O nosso município agradece a toda a família laboriosa da Câmara o apoio que tem dado a todos os munícipes e recomenda que continuem a mostrar que Pombal é um local em franco crescimento económico e em desenvolvimento (...) E agradece a todas as empresas do nosso concelho por terem ficado e, que, empregam centenas de pessoas (...) Agradece ainda a este estabelecimento pelo excelente jantar e pelo apoio que nos tem dado ao longo dos tempos (...)”

Em português algumas das expressões mais enfáticas e de cariz mais coloquial estão a cair em desuso, como por exemplo: *Deus lhe pague; Bem-haja*. No entanto o ato formal de agradecer mantém-se, se bem que muitas vezes apenas como resposta a uma simples pergunta “-*Olá, como estás? Bem, obrigado!*” ou como sinal de cortesia (quando alguém nos segura a porta para que possamos passar): “- *Faça favor. Obrigado!*”.

¹⁸ Exemplo recolhido na festa de Natal do município, onde é evidente o uso do plural majestático ou de cortesia no discurso proferido pelo presidente da Câmara e dirigindo-se aos funcionários e demais colegas de legislatura, bem como está patente a carga política e o poder que lhe está investido para que emitir tal discurso.

No entanto, quando pretendemos exprimir, de facto, a nossa gratidão fazemo-lo com acesso a estruturas mais longas e menos usuais (PALRILHA, 2009:41), como por exemplo (estes exemplos fazem parte do corpus de recolha que figuram nas páginas 113, 112 e 120, respetivamente):

EEO_7 - *Antecipadamente grato pela solução da minha rotura, apresento os meus melhores cumprimentos.* (CLT6, no dia 10/07/2014 – extrato de ofício recebido)

EEm_5 - *Gostaria de expressar a minha gratidão face ao E-mail que enviaram e que me informava da dívida.* (CLT4, a 30/09/2014- extrato de um E-mail recebido)

IOt_5 - *Estou muito agradecida por me terem ligado a avisar, vou verificar a leitura do meu contador o quanto antes.[...]* (CLT9, datado de 05/08/2014 – extrato de uma conversa telefónica)

O agradecimento é um ato expressivo reativo que pode ser verbal ou não verbal, com a finalidade de estabelecer a relação custo-benefício entre locutor e ouvinte, tendo em conta e respeitando os vários contextos socioculturais. Ou seja, o ato de agradecer, tal como os restantes atos ilocutórios expressivos depende da forma como é expressado, dos gestos inerentes e das emoções espelhadas. Este ato pode, também, figurar como atenuador de imposição, ou seja, em enunciados que funcionam como ato diretivo indireto (por exemplo: *Agradecia a entrega do projeto amanhã*). Também, funciona como resposta convencional a uma simples saudação (*Bem, obrigado/a*).

Como já focado anteriormente, o locutor deve garantir que estão asseguradas as condições necessárias (as condições de felicidade) para a realização do ato ilocutório, cumprindo as regras que o definem. Searle apresentou quatro condições de felicidade: a condição preparatória, a

condição de sinceridade, a condição de conteúdo proposicional e a condição essencial. (Lima, 2007:43)

Num ato como agradecer, o locutor deve assegurar-se de que agradece uma ação da qual é beneficiário, sendo esta a condição preparatória. Deve ainda, certificar-se de que a enunciação de *Muito obrigado*, p. ex., é adequada para expressar uma proposição do tipo *eu estou agradecido por algo (X)*, sendo esta a condição de conteúdo proposicional. O estado psicológico deve corresponder ao reconhecimento expresso no enunciado e esta seria a condição de sinceridade. O locutor terá também de ter a intenção, quando realiza o ato de agradecimento, de que essa enunciação conte como a expressão de reconhecimento face à ação do interlocutor que desencadeou a elocução, assim sendo como esta condição explicita a essência do ato ilocutório que está a ser praticado, chamamos-lhe condição essencial.

Tendo como base a explicitação de Lima (2007:43), mas aproveitando um exemplo, indexado com o nº I0t_7 (p. 121, deste trabalho), do quotidiano da DASA, podemos verificar o cumprimento das condições de felicidade:

I0t_7): Transcrição de excerto de interação oral, ao telefone, tida entre a FUNC3 e o CLT nº 12 tida a 14/07/2014 pelas 17h30m

CLT12 da DASA diz à FUNC3 após esta lhe ter ligado devido a uma rotura: "Sra. FUNC muito obrigado por me ter tratado da fatura, atendendo à rotura ocorrida no meu jardim!"

Regra do conteúdo proposicional: qualquer ação passada de FUNC3;

Regras preparatórias: CLT12 crê que FUNC3 o beneficiou/ajudou; e esta de facto fê-lo;

Regra de sinceridade: FUNC3 sente-se reconhecida por CLT12;

Regra essencial: conta como uma expressão de reconhecimento ou gratidão em virtude de FUNC3.

Muitos atos ilocutórios expressivos, em especial os atos de saudação e de agradecimento, são de tal forma influenciados por convenções sociais que se podem revestir de um caráter formulaico. Norrick (1978:285) classifica o ato de agradecer como o mais artificial dos atos ilocutórios expressivos:

(...) thanking is generally the most formulaic and least "heartfelt" of expressive illocutionary acts. This is certainly due in part to the fact that children are drilled to say thank you (like please) in all possible situations; it is part of "good breeding". It may also derive extent from the dearth of performing acts of thanking.

(Norrick, 1978:285)

De facto, se analisarmos bem, existe alguma rotina na utilização do agradecimento, que muitas vezes é usado de forma espontânea em resposta a, por exemplo, uma saudação, a uma intervenção simpática, como por exemplo o segurar de uma porta, ou a cedência de passagem. No entanto quando pretendemos agradecer verdadeiramente a alguém usamos formas mais longas, como: *Estou profundamente agradecido; Não sei como lhe agradecer; Gostaria muito de expressar a minha gratidão; Muiíssimo obrigado*. Como em todos os atos ilocutórios expressivos este ato também depende da forma como é dito e dos gestos e emoções que o acompanham.

Deste modo, faz sentido inter-relacionar as teorias dos atos de fala de J. L. Austin (1962) e de J.R. Searle (1969, 1979, 1984), à noção de fórmulas de rotina de Gloria Corpas Pastor (1996) e ao modelo teórico da cortesia linguística de Brown e Levinson (1987) revista por Kerbrat Orecchioni (1996, 2001, 2005, 2007).

Austin e Searle, dois dos criadores da pragmática filosófica, estudaram o ato de fala que expressa agradecimento. Enquanto, que para Austin estes atos

são classificados de comportamentativos, pois pretendem, essencialmente, modificar o estado da relação pessoal, como se verifica pela sua redação:

Os comportamentativos incluem a ideia de uma reação à conduta e a sorte de outrem, a ideia de atitudes e de manifestações de atitudes diante da conduta anterior ou iminente de alguém. Destaca-se uma relação evidente desses verbos com, de um lado, a afirmação ou a descrição de nossos sentimentos e, de outro, a expressão destes (no sentido em que lhe damos livre curso), apesar de os comportamentativos serem atos diferentes tanto das primeiras quanto desta última.

(Austin: 1970:161, apud Kerbrat-Orecchioni: 2001:140)

Para Searle, como já verificado, os agradecimentos são incluídos na categoria dos atos ilocutórios expressivos denominado de conjunto de atos que pretendem exprimir um determinado “estado psicológico” do locutor perante um dado estado de situações especificado no conteúdo proposicional. Ainda para este autor, os agradecimentos são um ato ilocutório realizado pelo emissor por uma ação realizada pelo destinatário, sendo uma “contrapartida” pela ação benéfica de que foi alvo.

A teoria dos atos de fala permite uma descrição clara do ato ilocutório agradecer. A análise de fórmulas de rotina, efetuada por Corpas Pastor (1996), proporciona informações relevantes que dizem respeito às condições necessárias para que uma unidade linguística se possa definir como a fórmula de rotina.

O modelo teórico da delicadeza linguística de Kerbrat Orecchioni (1997, 2002, 2005, 2007) apresenta-se como um instrumento importante para a análise do *corpus* da presente investigação, pois os processos linguísticos de cortesia podem, por um lado, descrever a realização linguística dos atos de agradecer, no âmbito do discurso comercial/diplomático/social e, por outro, apontar para alguns dos princípios gerais que orientam a produção verbal de um locutor no âmbito deste mesmo tipo de discurso.

1.4.2. PROPOSTA DE TIPOLOGIA

A realização pragmlinguística dos agradecimentos, como já apurado anteriormente, pode ser enunciada através de uma formulação direta ou indireta.

1.4.2.1. REALIZAÇÕES DIRETAS:

Segundo Kerbrat-Orecchioni (2005:145), a formulação dos agradecimentos é direta quando se anuncia como agradecimento, na qual se apresenta uma formulação de agradecimento podendo ser formulações performativas: “Muito te agradecemos”; “*Agradeço-lhe o interesse*”; “*Gostaria de lhe agradecer*”; “*Estou-lhe grata*” ou formulações elípticas: “*Obrigado*”, “*Obrigadinho*” e “*Agradeço*”.

1.4.2.2. REALIZAÇÕES INDIRETAS

Segundo Kerbrat-Orecchioni (2005:145-146), a formulação dos agradecimentos é indireta quando não se apresenta como agradecimento, mas como descrição ou asserção.

As realizações indiretas realizam-se habitualmente por diferentes tipos de enunciados:

- 1) Asserção focalizada no beneficiário do presente, entendido como “presente verbal” que, neste caso, é expresso por um sentimento de gratidão, de prazer, de alegria...
 - a. *Uau!! Gosto...Gosto muito* (IOp_12)
 - b. *Boa! Lembraram-se de mim... estava a ver que se esqueciam!* (IOp_11)
 - c. *Foi muito gentil da sua parte [...] Fico-vos muito reconhecido [...]* (IOt_5)
 - d. *Fiquei muito sensibilizada pela sua rapidez e empenho.* (IOt_10)

2) Asserção focalizada no autor do “presente”:

a. *Foi muito gentil da sua parte [...] (IOt_5)*

Ou uma fórmula que tem a aparência paradoxal de crítica:

a. *Não era preciso incomodarem-se! (IOp_12)*

b. *Não se devia ter preocupado, mas agradeço-lhe na mesma!*
(EEEm_5)

3) Asserções focalizadas no próprio presente e que são expressas, em geral, por elogios, realçando qualidades positivas

a. *É maravilhosa [...] é uma deliciosa promoção!! (IOp_9)*

b. *[...]É fantástico... (IOp_11)*

As formulações diretas e indiretas são analisadas em função do seu contexto interativo tendo em conta o tipo de objeto que desencadeia o ato (presente) e, também, o tipo de relação social e a distância interpessoal dos intervenientes no ato. Os atos de linguagem podem ser: diretos, como os agradecimentos, sendo performativos são diretos por natureza, pois já prenunciam o ato a ser concretizado pelo agente, ou seja, ele agradece dizendo que está agradecendo de maneira clara, objetiva; e os indiretos que figuram quando o indivíduo diz uma coisa com a intenção de dizer outra por meio de artifícios discursivos opacos. Devemos ressaltar que os “FFAs¹⁹” no plano dos agradecimentos, não raro, recebem uma carga hiperbólica, como artimanha por parte do locutor/redator, para retratar a profunda gratidão deste. Essa é a natureza dos agradecimentos, visto que o seu produtor acalenta a outra face, retribuindo uma ação positiva à outra também positiva de acordo com um código ritual que é estabelecido pela própria sociedade. (Kerbrat-Orecchioni, 2005:140-144)

¹⁹ FFAs- *Face Flattering Acts* em português: Atos Valorizadores da face

1.4.3. AGRADECIMENTO: ENUNCIADOS AO SERVIÇO DA CORTESIA

1.4.3.1. GOFFMAN E A NOÇÃO DE FACE

O conceito de face foi primeiramente defendido no âmbito da sociologia por Goffman (1967), no artigo “On Face-Work”, descreve deste modo o conceito:

The term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes (...)

(Goffman, 1967:5)

Face é um conceito que não pode ser dissociado da sociedade, uma vez que o sujeito vai construindo a sua autoimagem tendo por base a reação dos outros à sua conduta, isto é, embora a face seja pessoal, esta resulta da interação social e deste modo pertence também à comunidade em que está inserido. Devendo para tal manter uma face positiva e obter a aprovação e o respeito dos membros da sociedade em que se integra.

Ao manter a sua face o “eu” ajuda os membros da sociedade envolvente a manterem a sua, promovendo sobremaneira o equilíbrio social. Sobre este aspeto o autor diz:

The combined effect of the rule of self-respect and the rule of considerateness is that the person tends to conduct himself during an encounter as to maintain both his own face and the face of the other participants.

(idem, 1967:11)

Assim sendo, o sujeito usará de todas as estratégias de que dispõe na sua cultura de modo a evitar ameaçar a face dos seus interlocutores, pois sabe, de antemão, que tal ameaça reverteria de forma muito negativa a sua própria face.

1.4.3.2. O PRINCÍPIO DA CORTESIA POR LEECH

Nem sempre as Máximas Conversacionais (Grice:1975) são observadas e os locutores tendem a desviar-se destas. Pese embora este facto, o ouvinte deteta imediatamente o desvio e apercebe-se de que há uma intenção comunicativa por detrás da atitude aparentemente incoerente do locutor.

Em concomitância o ouvinte procede, de imediato, a um processo de descodificação racional do que foi dito, chegando àquilo que foi implicado pelo seu interlocutor. A aparente falta de respeito pelas Máximas Conversacionais e as implicaturas que daí resultam podem advir de diferentes motivações comunicativas, sendo a mais importante destas a Cortesia.

Poder-se-ia pensar que a Cortesia coloca em causa as Máximas Conversacionais e o Princípio da Cooperação, ameaçando deste modo o sucesso da comunicação. No entanto, tal não acontece, pois a cortesia tem um papel regulador, dado que contribui para manter o equilíbrio social e as relações de amizade que nos permitem supor que os nossos interlocutores estão a ser cooperativos. Como refere Leech:

(...) the PP (Politeness Principle) can be seen not just as another principle to be added to the CP (Cooperative Principle), but as a necessary complement, which rescues the CP from serious trouble.

(Leech 1983:80)

Segundo Leech a grande função do Princípio da Cortesia é garantir que a cooperação persista mesmo quando os objetivos pessoais dos interlocutores possam ser conflituosos. Ainda segundo o mesmo autor existem crenças corteses e descorteses que são favoráveis ou desfavoráveis ao ouvinte e que o locutor deve tomar em consideração no seu discurso.

In its negative form, the PP (Politeness Principle) might be formulated in a general way: 'Minimize (other things being equal) the expression of impolite beliefs', and there is a corresponding positive version ('Maximize things being equal) the expression of polite beliefs') which is somewhat less important.

(Leech 1983:81)

O locutor, e convenientemente, irá adaptar quer a forma, quer o conteúdo da sua contribuição conversacional de modo a não colocar a face do seu interlocutor em risco e em consequência proteger o ambiente de cooperação conversacional.

Leech assume que a versão negativa do Princípio da Cortesia (PC) é mais importante do que a positiva. Isto porque, por um lado a expressão de crenças descorteses tem consequências mais graves para a relação social do que a ausência de manifestação de crenças descorteses, por outro lado ocorre mais frequentemente em interações sociais. É evidente que o indivíduo gosta de ser elogiado e tende a apreciar atos linguísticos que transmitam atos corteses, mas se tal não acontecer a relação existente entre ele e os outros não é posta em causa. Por seu turno quando o locutor não se coíbe de expressar crenças descorteses em relação a um ouvinte, este último torna-se menos cooperativos e tende a abandonar a interação comunicativa.

Tal como já referenciado para o Princípio da Cortesia este é um princípio tácito que se aplica de modo e grau variáveis em diferentes contextos de uso linguístico. Sendo evidente que a minimização de expressões descorteses será tão ou mais evidente quando há uma relação de poder do ouvinte sobre o locutor ou há uma grande distanciamento entre ambos. De modo inverso, se um locutor tiver poder sobre o ouvinte, tendencialmente, esforçar-se-á menos por ser cortês, uma vez que a relação é já socialmente desequilibrada e é certo que a sua atitude não constituirá perigo.

Tendo por base o modelo de Grice (1975), Leech elabora também uma série de máximas que constituem o Princípio de Cortesia, na generalidade. Cada uma delas é constituída por duas submáximas, diretamente relacionadas com a definição negativa e positiva do Princípio de Cortesia. A segunda posiciona-se entre parêntesis para evidenciar a maior importância da primeira.

As máximas de Cortesia

I Máxima de Tacto	a) Minimiza o custo para o outro
	[b) Maximiza o benefício para o outro]
II Máxima de Generosidade	a) Minimiza o benefício para o “eu”
	[b) Minimiza o custo para o “eu”]
III Máxima de Aprovação	a) Minimiza as críticas para o outro
	[b) Maximiza o elogio ao outro]
IV Máxima de Modéstia	a) Minimiza o elogio ao “eu”
	[b) Maximiza a crítica ao “eu”]
V Máxima de Acordo	a) Minimiza o desacordo entre o “eu” e o outro
	[b) Maximiza o acordo entre o “eu” e o outro]
VI Máxima de Simpatia	a) Minimiza a antipatia entre “eu” e o outro
	[b) Maximiza a simpatia entre o “eu” e o outro]

Baseado em Leech 1983:132

De acordo com Leech, as máximas derivam de deduções racionais gerais, acessíveis a todos os seres humanos e aplicáveis a todos os tipos de trocas cooperativas. O autor defende que têm, por essa razão, aplicabilidade universal, com maior ou menor incidência dadas as especificidades culturais. Deste modo, algumas culturas tenderão a dar mais importância à Máxima do Tacto, enquanto outras darão à Máxima da Modéstia ou à Máxima do Acordo, por exemplo.

1.4.3.3. CORTESIA SEGUNDO BROWN & LEVINSON:

we believe that patterns of message construction, or ‘ways of putting things’ or simply language usage, are part of the very stuff that social relationships are made (or, as some would prefer, crucial parts of the expressions of social relations)

(Brown & Levinson, 1987:55)

Partimos do pressuposto que a interação linguística é tão somente uma interação social que tem em consideração diversos fatores, entre os quais estão a distância e/ou aproximação social dos interlocutores e o tipo de relacionamento entre as pessoas, podendo ser mais ou menos afetuosas e/ou mais ou menos profissionais. Deste modo, pode afirmar-se que o comportamento cortês entre as pessoas é uma condição inerente ao fenômeno comunicativo e varia de cultura para cultura, mesmo seguindo regras universais.

Tendo por base a teoria de Goffman (1967), Brown e Levinson (1987) desenvolvem o enquadramento teórico para o estudo da cortesia linguística. Distinguem a face negativa, que diz respeito à proteção do território do “eu” do alocutário e a face positiva, que se refere à valorização da imagem do alocutário. Brown e Levinson afirmam que há atos de fala que põem em risco uma das faces dos interlocutores. A designação de Brown e Levinson para estes atos é *Face-Threatening Acts* ou FTAs (atos ameaçadores da face).

Deste modo, a imagem, está, algumas vezes, emocionalmente investida e, pode ser perdida, mantida ou intensificada durante a interação comunicativa. Por norma, as pessoas cooperam na manutenção da imagem, mas esta sofre vulnerabilidades e ameaças, nas situações quotidianas, entre pessoas, bem como nos relacionamentos comerciais de âmbito intra e intercultural.

O estudo teórico de Brown & Levinson (1987:61-90) desenvolve os princípios básicos sobre a face/imagem, os fatores que influenciariam a escolha das estratégias da cortesia linguística e os atos de ameaça à face – FTAs (tendo em conta a denominação original dos autores), assim como as circunstâncias das variáveis sociológicas que afetam o modelo da cortesia linguística proposto.

(...) face is something that is emotionally invested, and that can be lost, maintained, or enhanced, and must be constantly attended to in interaction. In general, people cooperate (and assume each other's cooperation) in maintaining face in interaction, such cooperation being based on the mutual vulnerability of face (...)

(Ibidem: 61)

Segundo os autores supracitados 'Face', entendida como autoimagem pública, que cada membro deseja reivindicar para si, consiste em dois aspetos:

- a) - A imagem negativa – reivindicação básica do território e proteção pessoal, isto é, liberdade de ação e liberdade de imposição;
- b) – A imagem positiva – autoimagem positiva ou personalidade, incluindo o desejo de que esta autoimagem seja apreciada e aprovada.

1.4.3.4. CORTESIA SEGUNDO KERBRAT-ORECCHIONI

Para Kerbrat-Orecchioni um dos ícones de investigação é a cortesia linguística, segundo a mesma autora a cortesia é de extrema importância para a compreensão dos processos de interação em qualquer relacionamento humano. A função da cortesia é de minorar algo desagradável que ocorre ou pode ocorrer e o fim é atingir determinado objetivo, utilizando meios que mostram o respeito pelo outro, uma vez que mostra indiretamente o que se quer dizer e recompensa o risco da ameaça. Variados tem sido os estudos, tanto teóricos, quanto descritivos, no que concerne à cortesia tornando premente verificar o lugar, o papel e o desempenho desse aspeto fulcral nas interações quotidianas, além de descrever o conjunto dos procedimentos colocados em funcionamento para preservar o caráter harmonioso da relação interpessoal.

Kerbrat-Orecchioni baseia os seus estudos na teoria da cortesia proposta por Brown e Levinson, entendida como os aspetos do discurso que são regidos por regras, cuja função é preservar o caráter harmonioso da relação interpessoal. Seguindo a linha destes dois autores todos nós possuímos duas faces: a positiva que corresponde ao narcisismo e às imagens valorizadas que os indivíduos constroem no decurso da interação e a

negativa que diz respeito ao “território do eu”, compreendidas como a dimensão física, espacial, temporal e também aos bens materiais ou aos saberes íntimos de cada um.

Muito embora o modelo teórico de Brown e Levinson possa ser o mais coerente de entre outras teorias relacionadas com o conceito de cortesia Catherine Kerbrat-Orecchioni (1996:13) considera que este apresenta algumas lacunas. Uma das lacunas que esta autora encontra relaciona-se com a omissão, por parte dos autores, quanto à prática de cortesia baseada na produção dos atos que não ameaçam as faces dos participantes numa interação verbal. Deste modo, na opinião de Kerbrat-Orecchioni, a teoria de Brown e Levinson revela um caráter demasiado restritivo, condenando os autores da interação verbal a proteger constantemente as suas faces dos vários tipos de FTAs.

Kerbrat-Orecchioni propõe a introdução do homólogo positivo dos atos ameaçadores da face no modelo teórico de Brown e Levinson, isto é, os atos valorizadores da face ou FFAs (*Face Flattering Acts*). Distinguindo a produção dos FTAs, como por exemplo, uma ordem ou uma crítica da produção dos FFAs, que sejam, por exemplo, votos ou elogios, a autora cria a base para o desenvolvimento de um sistema de cortesia mais efetivo e coerente.

Outra modificação, apresentada por Kerbrat-Orecchioni, à teoria de Brown e Levinson diz respeito à evidente distinção entre a face negativa e a face positiva, bem como à definição da cortesia positiva e da cortesia negativa. A face negativa corresponde à totalidade do território do ‘eu’, ou seja, aos territórios corporal, espacial e temporal. Por outro lado, a face positiva representa a imagem favorável que os locutores tentam construir numa interação verbal, por outras palavras, representa o egocentrismo (Kerbrat-Orecchioni, 1997: 14).

De destacar na teoria de Kerbrat-Orecchioni é o facto de um ato de fala poder simultaneamente constituir o FTA e o FFA, conforme o efeito que produz numa dada interação. A autora ilustra tal facto com a declaração de amor. Tendo por base a análise desta declaração foi ainda possível aferir que os processos de cortesia positiva e de cortesia negativa funcionam em dois sentidos, isto é, ameaçam ou valorizam tanto as faces do alocutário como as faces do locutor.

1.4.3.5. OUTROS ESTUDOS SOBRE CORTESIA NA OPINIÃO DE BRAVO E BRIZ, HAVERKATE E MONTEIRO DE BARROS

- **Bravo e Briz:**

No estudo da cortesia linguística há divergências entre as abordagens teóricas apresentadas por diversos autores, principalmente em relação aos postulados universais, a problematização da imagem e a tónica racionalista adotada por Brown e Levinson. Bravo in: Bravo e Briz (eds.) (2004:5-37) afirma que a cortesia é um “fenómeno sociocultural” quando trata das manifestações linguísticas e solicita uma focagem interdisciplinar tendo em conta os aspetos teórico-metodológicos. Para a autora, apesar do alto grau explicativo das categorias analíticas defendidas no modelo de Brown e Levinson, este modelo é questionado pelo seu “etnocentrismo”, o que dificulta sobremaneira a análise do fenómeno da cortesia linguística em situações comunicativas apresentadas em diferentes culturas, presentes em diferentes países.

Relativamente às concepções de imagem positiva e negativa, como conceito universal, defendido por Brown e Levinson, Bravo argumenta que este conceito nem sempre coincide em todas as sociedades e respetivas culturas, uma vez que estas não podem ser configuradas do mesmo modo. O contexto sociocultural precisa de ser verificado previamente de modo a identificar as barreiras que nele estão inseridas, para além deve, ainda, considerar a influência e participação efetiva do ouvinte/leitor no estudo do

comportamento da cortesia linguística. Bravo propõe as categorias analíticas de 'autonomia' e 'afiliação' no que se refere a uma dimensão mais ampla, onde as necessidades do indivíduo e do grupo possam coincidir ou não, dependendo de como estas categorias são preenchidas com significados e valores socioculturais.

- **Haverkate:**

Esta autora (1994) desenvolve a abordagem, afirmando que a cortesia linguística é considerada como “forma de comportamento universal” devendo ser respeitadas as normas próprias de uma dada cultura. Para análise da cortesia verbal são primordiais os conceitos de face positiva e negativa. Ainda para a mesma autora o conceito de face positiva trata da imagem positiva que o indivíduo tem de si mesmo e almeja que seja reconhecida e reforçada pelos membros da sociedade. No que concerne à face negativa, o desejo de cada indivíduo é que os seus atos não sejam impedidos pelos outros, conforme estudos de Brown e Levinson (1987). No campo das diferenças culturais, a validade universal da imagem necessita de ser revista porque há culturas em que ocorre alternância na função e interpretação da imagem positiva e negativa perante a diversidade do papel social dos interlocutores.

Na obra coordenada por Bravo e Briz (2004), Haverkate, ao tratar da cortesia linguística intercultural, refere que podem existir dois níveis de análise, dependentes do foco em que o investigador se possa centrar: a dimensão 'intracultural' ou 'intercultural' do processo comunicativo. Na primeira, em termos gerais, as classes socioeconómicas menos privilegiadas mostram preferência pela cortesia positiva, numa tentativa de estabelecer laços de amizade. As classes mais elevadas da sociedade tendem a orientar-se através do distanciamento interpessoal dando especial valor à cortesia negativa.

No que diz respeito aos objetos de investigação da cortesia linguística, a contribuição de Haverkate nas obras citadas, especifica e descreve os “atos

assertivos”, “atos diretivos” e “atos expressivos”, baseando-se na teoria dos atos de fala de Austin (1962) e Searle (1981).

Nos atos assertivos apresentam-se os fenômenos da repetição léxica, dividida em ‘auto repetição’ quando o locutor repete suas próprias palavras como estratégia discursiva enfática da informação perante um ponto de vista emitido na fase anterior da conversação e a “alorrepetição”, onde o locutor repete suas próprias palavras. A repetição lexical reforça a imagem positiva do ouvinte. Também faz parte dos atos assertivos, a ironia, em que o locutor comunica o contrário do que crê, ironia essa, muitas vezes, gerada pela insegurança.

Os atos 'diretivos' fazem com que o locutor influencie o comportamento intencional do interlocutor no propósito de o levar à ação descrita no conteúdo proposicional do enunciado. Na cortesia aparece a manifestação da ‘súplica’ com o objetivo de levar o locutor a reduzir a ameaça de liberdade da ação do ouvinte, como forma de cortesia negativa. Outro tipo de ato diretivo é a “ordem” caracterizada pelo imperativo da oração, muitas vezes realizada por um locutor com poder ou autoridade. Dependendo do contexto cultural, o uso do imperativo pode expressar tanto uma ordem como uma súplica.

Os atos ‘expressivos’, objeto deste projeto de investigação, são mais detalhados por Haverkate (1994:80-115) e entendidos como “expressão de um estado psicológico do locutor causado por uma mudança, que diz respeito ao locutor e ao ouvinte”. Os atos expressivos especificam uma reação do locutor frente a uma situação em que o ouvinte tem parte ativa ou passiva. São classificados como “paradigmáticos” – e envolvem agradecer, felicitar e dar pêsames. Tratam-se dos ‘cumprimentos’ que servem para apoiar ou reforçar a imagem positiva do interlocutor. Importa destacar que o ato de agradecer não cumpre as mesmas funções em todas as culturas.

- A 'saudação' é outro tipo que leva à abertura da comunicação incitando a participação no intercâmbio verbal, evita tensão

social e define-se através de determinados fatores tais como: a posição social, o grau de intimidade e o afeto.

- O 'agradecimento' é um ato expressivo reativo que pode ser verbal ou não verbal, com a finalidade de estabelecer a relação custo-benefício entre locutor e ouvinte, respeitando sempre as variantes dos contextos culturais.
- A 'desculpa' é outra manifestação expressiva de cortesia cujo objetivo é dar a conhecer ao interlocutor a violação uma dada norma social, reforçando a imagem positiva do interlocutor e ameaçando simultaneamente a imagem do locutor. Contém elementos nas expressões de arrependimento, dor e empatia.

- **Monteiro de Barros:**

Tendo por base as teorias defendidas por Fraser (1990), Eelen (2001) e Watts, Ide & Ehlich (2005), Barros (2014:460) sugere que:

as teorias podem ser divididas em três grandes grupos, segundo a função atualizada no discurso e a visão (predominante) do termo-chave “polidez²⁰”:

- a) *perspetiva da polidez como forma de evitar conflito;*
- b) *a da polidez como indexador social;*
- c) *a da polidez como princípio conversacional.”*

Barros detalha cada uma das alíneas começando por referir que “os modelos que se inserem na perspetiva da “polidez” como forma de evitar conflito” assentam no conceito central dos trabalhos que sustentam a face. De entre as teorias que defendem este conceito está a de Brown & Levinson (1987), já abordada neste trabalho, que desenvolve o aparato em termos de FTA – atos de ameaça à face – que “ocorrem sempre que o princípio cooperativo é violado” (BARROS:461).

²⁰ O termo polidez é aquele que é usado no Brasil e pelos autores desse país, mantemos neste ponto esse mesmo termo.

Passando à alínea b) Barros refere os ditos de Blum Kulka como um exemplo de polidez como indexador social, esta autora acha que as estratégias de preservação das faces são culturalmente moldadas, bem como considera que a polidez difere de cultura para cultura. Também Ide (1993), e seguindo a mesma linha de pensamento, menciona que “comportar-se de acordo com *wakimae* (uma espécie de discernimento) é mostrar verbalmente como o locutor se coloca em relação ao outro numa dada situação.” (BARROS:462)

Observamos assim, que tanto para Kulka como para Ide é a cultura que define como devem ser os comportamentos em diferentes eventos de fala. A desconsideração de aspetos culturais pode levar a mal entendidos.

No que concerne à última alínea, aquela que toma a polidez como princípio conversacional em que são evidentes, segundo Barros, as regras de trocas de turnos e os contratos sociais, uma das autoras referenciadas por Barros para exemplificar este ponto é Spencer-Oatey (2005). Esta autora refere que atendendo ao princípio da equidade as pessoas julgam merecer consideração pessoal dos outros. Destaca ainda que “pelo princípio da associação” as pessoas crêem ter o direito de se relacionarem umas com as outras, sendo que este princípio abarca três conteúdos: o envolvimento, a empatia e o respeito.

Em jeito de conclusão, Monteiro de Barros (2014:473), refere que a polidez “tem a ver com processos de preservação da face, corresponde a índices sociais estabelecidos pelas práticas dos usuários, obedece a princípios conversacionais ativados nas interações”. Ressalva ainda que a polidez é ainda regulada “pelas formas como os participantes percebem o evento da qual tomam parte.” (idem:idem)

1.4.4. AGRADECIMENTO: FÓRMULAS DE ROTINA

*Quem sabe Deus queira que
conheças muita gente enganada
antes que conheças a
pessoa adequada para que,
quando no fim a conheças,
saibas estar agradecido*
Gabriel García Márquez

As fórmulas são: “*palavras rituais que devem ser pronunciadas em determinada circunstância, para obter determinado resultado.*” (Academia, 2001: 1797)²¹ Como são exemplo os enunciados “*obrigado*” e “*desculpe*”. Estes aparecem em dicionários com entradas de caráter pragmático, ou seja, com informações que servem de descritores de funções:

Desculpar: conceder perdão (alguém ou a si próprio) por falta cometida involuntariamente ou não; perdoar(-se); explicar a falta de (alguém ou própria), Justificar(-se); julgar com indulgência; relevar; isentar de obrigação; dispensar; alegar como pretexto; escusar; pedir desculpa; servir de subterfúgio; uso como sinal de polidez, emprega-se para pedir desculpa por algo possivelmente insatisfatório, ou por uma coisa que pode aborrecer, como meio de atenuá-la (...)

(Houaiss, 2007:2794)

Obrigado: tornar (alguém) preso por gratidão ou afeição; tornar grato; que se sente devedor de um favor, de uma amabilidade; agradecido; grato; forçado pelas circunstâncias; reconhecido; compelido (...)

(Houaiss, 2007: 5848)

Gloria Corpas Pastor (1996) classifica este tipo de unidades linguísticas como enunciados fraseológicos, mais concretamente como fórmulas de rotina.

²¹ CASTELEIRO, João Malaca (org.) [Academia], 2001., *Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea da Academia das Ciências de Lisboa*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian e Verbo.

De acordo com a autora, a sistematização das unidades fraseológicas pode ser realizada segundo dois critérios: o critério do enunciado, definido como: “unidade de comunicação mínima, produto de um ato de fala” que diz respeito, normalmente a, “uma oração simples ou composta, mas que também pode constar de um sintagma ou de uma palavra.” (Pastor, 1996:51) e o critério da fixação (na norma, no sistema ou na fala).

A autora divide as unidades fraseológicas em dois grupos:

- O primeiro abarca as unidades fraseológicas que não constituem atos de fala, este, por sua vez, está subdividido em duas esferas: as colocações (fixadas pela norma) e as locuções (fixadas no sistema).

- O segundo grupo é constituído pelas unidades fraseológicas que se caracterizam por “corresponderem a sequências fixas na fala e por constituírem atos de fala realizados por enunciados completos, dependentes ou não de uma situação específica.” (Pastor 1996:51), dentro dos enunciados fraseológicos Corpas Pastor ainda distingue parémias de fórmulas de rotina.

- Parémias (ou alegorias) caracterizam-se pelo significado referencial e pela autonomia textual, ex. *O cão é o melhor amigo do homem; As paredes têm ouvidos; Mais vale um pássaro na mão que dois a voar (...)*; (Pastor, 1996:135-143)

- As fórmulas de rotina não têm autonomia textual, pelo que a sua utilização numa interação verbal está dependente da situação comunicativa concreta em que ocorre, ou seja, as fórmulas de rotina são formas de interação social habituais e estereotipadas que cumprem funções específicas em situações rotineiras, como se fizessem parte integrante de um ritual. (Pastor, 1996:171) Exemplos: *olá, tudo bem? Peço imensa desculpa; Como vai a sua saúde?; Desejo-lhe rápidas melhoras.; Com os melhores cumprimentos. (...)*

As fórmulas de rotina são por um lado sequências de palavras estáveis que representam formas fixas de analisar e conceber a interação verbal e, em

contrapartida, refletem valores culturais quando constituem formas de comportamento aceitas por uma comunidade de falantes (Pastor, 1996:174)

Segundo Gloria Pastor apud Gvozdic (2012:30-31) a característica mais visível das fórmulas de rotina é o relacionamento estreito com o contexto situacional, que engloba:

- O locutor, isto é, o seu género, a sua idade, o papel social que desempenha, a sua posição na hierarquia, se é detentor da autoridade ou não, o grau de familiaridade com o alocutário;
- O cenário, que se refere às dimensões temporal e espacial do emprego de certa fórmula;
- A motivação, isto é, o objetivo com o qual o locutor emprega a fórmula;
- As restrições contextuais, que dizem respeito à sequência da interação verbal em que o locutor emprega uma determinada fórmula, ao estilo mais ou menos formal de uma fórmula e ao nível de obrigatoriedade do emprego de uma dada fórmula numa interação;
- As ações simultâneas, ou seja, as ações de carácter extralinguístico associadas a cada fórmula.

Esta sequência denota a percepção prototípica e convencional de determinadas situações por parte dos membros de uma comunidade falante e apresenta, deste modo, uma fiel reflexão da sua cultura. (Corpas Pastor, 1996:176).

Corpas Pastor propõe a categorização das fórmulas de rotina em dois grupos: fórmulas discursivas e fórmulas psicossociais:

- As fórmulas discursivas, como o nome indica, exercem as funções organizadoras da direção do discurso, mantêm a fluência das trocas verbais numa interação verbal e mostram, muitas vezes, a atitude do locutor relativamente ao que se enuncia (Pastor, 1996:187). Este grupo subdivide-se, por sua vez, em fórmulas de abertura e fecho e fórmulas de transição.

- Por outro lado, as fórmulas psicossociais facilitam o desenrolar normal da interação social ou desempenham funções expressivas do estado mental e dos sentimentos do locutor. Dentro da classe das fórmulas psicossociais agrupam-se: fórmulas expressivas, fórmulas comissivas, fórmulas diretivas, fórmulas assertivas, fórmulas rituais e miscelâneas, que dizem respeito às forças ilocutórias que caracterizam as fórmulas psicossociais. (Pastor 1996:192).

Note-se que esta denominação não estabelece fronteiras definitivas entre uma ou outra fórmula de rotina. Por exemplo no caso do enunciado “*Obrigado*”. Este pode desempenhar o papel organizativo/diretivo do discurso, visto que “*Obrigado*” inicia, frequentemente, uma sequência de fecho de uma interação verbal. Constituindo, deste modo, uma fórmula de fecho. Por outro lado, tendo em conta a sua força ilocutória, o enunciado pode classificar-se como fórmula expressiva.

CAPÍTULO

2

1. METODOLOGIA DE RECOLHA DO *CORPUS*

1.1. Ponto prévio

Procedemos de 10 de fevereiro de 2014 a 30 de setembro de 2014 à recolha do *corpus*, que está presente no Anexo I, nos mais variados meios de comunicação institucional e junto de vários intervenientes. Estes intervenientes foram categorizados de forma anónima e serão denominados pelas siglas abaixo representadas.

As interações escritas (E-mail, ofícios, print-screen dos anúncios colocados no portal do Município, pdf de faturas (onde foram omitidos os dados do cliente) foram selecionadas e reproduzidas neste trabalho, nem sempre o foram de forma integral, selecionando-se, em alguns, apenas extratos relevantes e pertinentes dos mesmos.

As interações orais foram registadas aquando da realização das mesmas e, posteriormente, procedemos à transcrição dos enunciados ou parte essenciais destes para este projeto de investigação.

Indexação:

EE: Enunciados Escritos:

EE_m: E-mail

EE_o: Ofícios

IO: Interações Orais

IO_t : Telefone

IO_p: ao balcão/Presencial

DASA: Divisão de Água, Saneamento e Ambiente

UN: Chefe de unidade

DAS: Chefe da divisão

SASA: Chefe de secção

TEC: Técnicos Superiores (engenheiros)

JF – Juntas de Freguesia

FM – Balcões de atendimento (fórum municipal)

CLT – Cliente da DASA:

CLT1 – AS

CLT7 –CPF

CLT2 – MES

CLT8 –FMF

CLT3 – OC

CLT9 – MLG

CLT4 – ME

CLT10 – SSF

CLT5 – LN

CLT11 – MCG

CLT6 – MG

CLT12 – ESE

FUNC – Funcionária da DASA:

FUNC1 – EC

FUNC 2 – RF

FUNC 3 – FRP

FUNC 4 – ISA

FUNC 5 – MB

FR1-Feirante 1 - CC

SAOA – Secção de Apoio aos Órgãos Autárquicos

1.2. Inquéritos

Foram passados 143 inquéritos (Anexo 2) nos três balcões de atendimento (2 - Fórum Municipal²² e balcão da DASA²³), no dia 15 de dezembro de 2014. A estes 143 munícipes foi solicitado que, de forma anónima, procedessem ao preenchimento voluntário do mesmo, foi-nos informado que não houve qualquer recusa no seu preenchimento, por parte dos interpelados para o efeito.

Este inquérito teve por objetivo a aferição das expressões mais usadas no que concerne a agradecimento, quer em enunciados escritos, quer em interações orais.

Constituído por cinco questões, sendo elas:

1. Qual a expressão que mais utiliza para agradecer no quotidiano, no registo oral (Escolher apenas 1)
2. Qual a expressão que mais utiliza para agradecer no quotidiano, no registo escrito (Escolher apenas 1)
3. E em contexto profissional/comercial qual a expressão de agradecimento que mais utiliza, QUANDO SE SENTE GRATO pelo atendimento/resolução de problema/entre outros? (Escolher apenas 1)
4. E QUANDO NÃO SE SENTE GRATO pelo atendimento/resolução de problema/entre outros? (Escolher apenas 1)

²² Estes dois fóruns ficam localizados em partes distintas da cidade e permitem que as pessoas, não só tratem de assuntos relacionados com a DASA (pagamentos, pedidos de ramal, pedidos diversos, reclamações, entre outros), mas com toda uma panóplia de situações ligadas aos mais diversos assuntos municipais (ex. licenças, renovações/emissão de cartas de motociclo, obras públicas e particulares, passe social, ação social, entre outros) (120 inquéritos conseguidos).

²³ A DASA não possui atendimento direto ao público, mas muitas vezes são encaminhados clientes para o nosso serviço para esclarecimentos mais precisos e porque, muitas vezes, os mesmos exigem falar com os superiores da Divisão. Pelo que se aproveitou a deslocação destes clientes à DASA para solicitar o preenchimento do inquérito (aqui apenas foram recolhidos 23 inquéritos.).

5. Há alguma outra expressão de agradecimento que costume usar?

No próximo capítulo procederemos à apresentação dos resultados obtidos.

CAPÍTULO

3

1. ANÁLISE ESTATÍSTICA DOS INQUÉRITOS

Este inquérito teve por objetivo a aferição das expressões mais usadas quando se pretende agradecer, quer em enunciados escritos, quer em interações orais.

Foi constituído por cinco questões, que passamos a transcrever:

1. Qual a expressão que mais utiliza para agradecer no quotidiano, no registo oral (Escolher apenas 1)
2. Qual a expressão que mais utiliza para agradecer no quotidiano, no registo escrito (Escolher apenas 1)
3. E em contexto profissional/comercial qual a expressão de agradecimento que mais utiliza, QUANDO SE SENTE GRATO pelo atendimento/resolução de problema/entre outros? (Escolher apenas 1)
4. E QUANDO NÃO SE SENTE GRATO pelo atendimento/resolução de problema/entre outros? (Escolher apenas 1)
5. Há alguma outra expressão de agradecimento que costume usar?

l)

No que concerne à primeira questão, sobre qual a expressão que mais utiliza em registo oral, as respostas predominantes situam-se nas expressões: *Obrigado/a* com sessenta e nove respostas, *Muito obrigado/a* com sessenta e duas, no terceiro lugar surge a expressão *Não/nem sei como agradecer*, com dez votos e por último a expressão *Obrigadinho/a* com duas enumerações.

Esta evidência de respostas vai ao encontro do que já se disse sobre a utilização de expressões curtas no ato de agradecimento oral e na utilização

de expressões mais formais e complexas quando há um profundo reconhecimento pelo ato.

1. Qual a expressão que mais utiliza para agradecer no quotidiano, no registo oral (Escolher apenas 1)		Total
1	Obrigado/a	69
2	Muito obrigado/a	62
3	Agradecido/a	0
4	Estou profundamente agradecido/a	0
5	Não/nem sei como agradecer	10
6	Deus lhe pague	0
7	Deus lhe dê saúde	0
8	Bem-haja	0
9	Obrigadinho/a	2
10	Profundamente grato/a	0
11	Antecipadamente grato/agradecido/a	0
12	Com os mais sinceros agradecimentos	0
13	Não o teria conseguido sem si	0

- Tabela 1 -

1. Expressão que mais utiliza para agradecer no quotidiano, no registo oral.

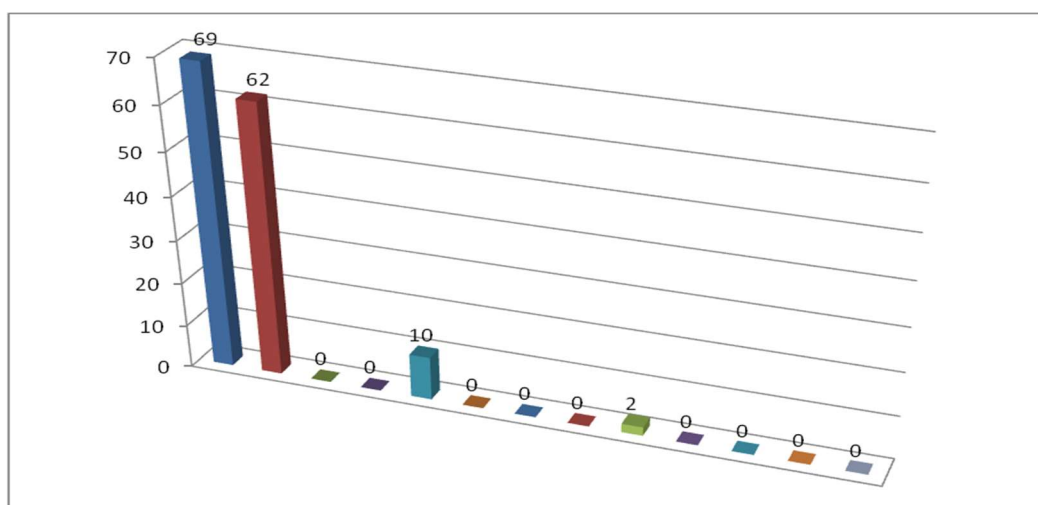


Ilustração 1 – Gráfico nº 1

II)

No que concerne à segunda questão as respostas são mais díspares, uma vez que se trata de um registo escrito, que em termos comerciais, prima por um registo mais formal e mais elaborado. As expressões mais vezes seleccionadas são: com cinquenta e cinco votos, *Agradecendo, desde já, toda a atenção dispensada*; com vinte e seis nomeações a expressão: *Com os mais sinceros agradecimentos* e com vinte e quatro *Obrigado/a pela V. colaboração*. Podemos, deste modo, aferir que as expressões menos usadas são as que não obtiveram qualquer voto, sendo estas, três expressões: *Agradecido/a*; *Obrigadinho/a* e *Não o teria conseguido sem si*. Parece-nos que estas três expressões são demasiado pessoais e pouco formais, pelo que em registo escrito são dispensáveis.

Todas estas expressões são enquadradas nas fórmulas de rotina de Pastor, uma vez que fazem parte de uma série de expressões padrão que são utilizadas em contexto profissional e que vão passando entre setores/profissões/intervenientes na ação.

2. Qual a expressão que mais utiliza para agradecer no quotidiano, no registo escrito(Escolher apenas 1)		Total
1	Obrigado/a pela V. colaboração	24
2	Muito obrigado/a	11
3	Agradecido/a	0
4	Estou profundamente agradecido/a	1
5	Não/nem sei como agradecer	10
6	Aceite os meus sinceros agradecimentos	3
7	Agrad, dd já, toda a atenção dispensada	55
8	Grato/a desde já,	11
9	Obrigadinho/a	0
10	Profundamente grato/a	1
11	Antecipadamente grato/agradecido/a	1
12	Com os mais sinceros agradecimentos	26
13	Não o teria conseguido sem si	0

- Tabela 2 –

2. Expressão que mais utiliza para agradecer no quotidiano, no registo escrito.

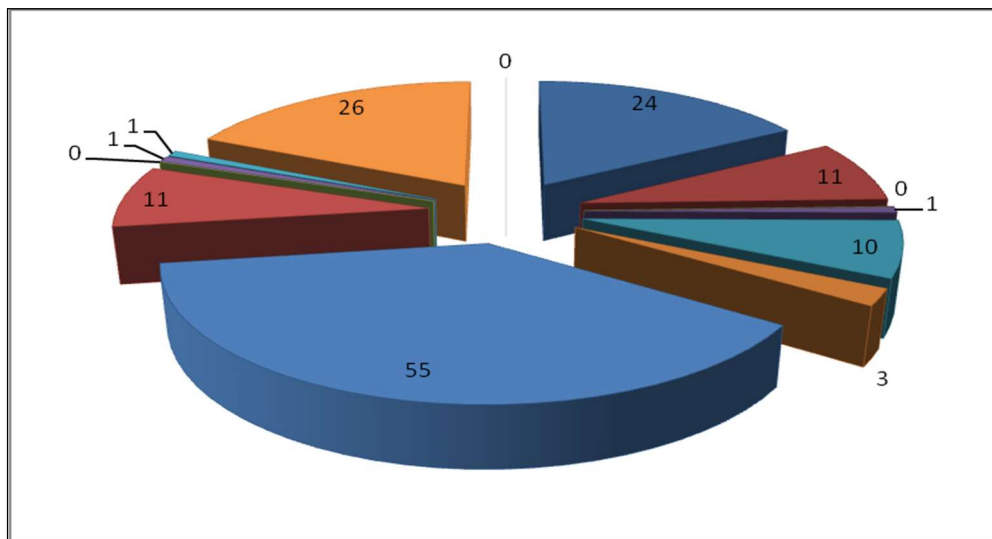


Ilustração 2 – gráfico nº 2

III)

Como se pode verificar pela tabela e gráfico abaixo, e em contexto profissional/comercial, as expressões mais usadas pelos intervenientes, quando se sentem gratos pelo atendimento e/ou resolução de algo, neste inquérito, são as fórmulas de agradecimento *Obrigado/a* com vinte e cinco indicações, *Muito Obrigado/a* com uns expressivos noventa votos, *Agradecido/a* com onze nomeações, *Com os mais sinceros agradecimentos* com dez escolhas, que poderá ter sido interpretado como uma fórmula de agradecimento em registo escrito uma vez que a questão não é explícita nesse sentido, a expressão *Não/nem sei como agradecer* arrecadou quatro votos e com uma nomeação, cada, ficaram as expressões: *Estou profundamente agradecido/a*, *Deus lhe dê saúde* e *Profundamente grato/a*. De facto, esta votação revela que, quando nos sentimos verdadeiramente gratos ou pretendemos agradecer verdadeiramente a alguém, usamos formas mais longas de agradecimento.

3. E em contexto profissional/comercial qual a expressão de agradecimento que mais utiliza, QUANDO SE SENTE GRATO pelo atendimento/resolução de problema/entre outros? (Escolher apenas 1)		Total
1	Obrigado/a	25
2	Muito obrigado/a	90
3	Agradecido/a	11
4	Estou profundamente agradecido/a	1
5	Não/nem sei como agradecer	4
6	Deus lhe pague	0
7	Deus lhe dê saúde	1
8	Bem-haja	0
9	Obrigadinho/a	0
10	Profundamente grato/a	1
11	Antecipadamente grato/agradecido/a	0
12	Com os mais sinceros agradecimentos	10
13	Não o teria conseguido sem si	0

- Tabela 3 –

3. Em contexto profissional/comercial qual a expressão de agradecimento que mais utiliza, QUANDO SE SENTE GRATO pelo atendimento/resolução de problema/entre outros.

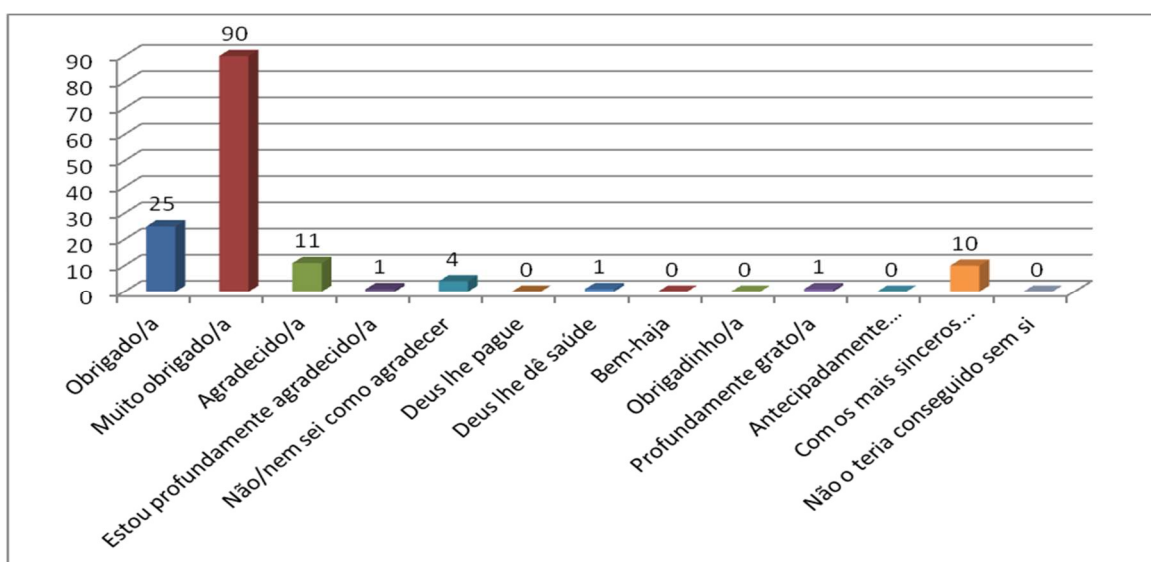


Ilustração 3 – Gráfico nº 3

IV)

Na tabela quatro e gráfico ilustrativo, podemos concluir que quando não nos sentimos gratos por algo utilizamos muitas vezes expressões com carga depreciativa como é o caso da expressão *Obrigadinho/a* ou recorremos a enunciados comuns ao agradecimento como *Obrigado/a*, *Muito obrigado/a*, *Agradecido/a*, *Bem-haja*, *Deus lhe pague*, que apesar de parecerem prestar gratidão pelo ato desenvolvido são-no, na sua maioria, proferidos com tom irónico e mordaz e acompanhados de gestos e emoções que contrariam a expressividade de agradecimento em si.

4. E QUANDO NÃO SE SENTE GRATO pelo atendimento/resolução de problema/entre outros? (Escolher apenas 1)		Total
1	Obrigado/a	22
2	Muito obrigado/a	30
3	Agradecido/a	11
4	Estou profundamente agradecido/a	1
5	Não/nem sei como agradecer	0
6	Deus lhe pague	2
7	Deus lhe dê saúde	0
8	Bem-haja	10
9	Obrigadinho/a	60
10	Profundamente grato/a	0
11	Antecipadamente grato/agradecido/a	0
12	Com os mais sinceros agradecimentos	0
13	Não o teria conseguido sem si	0
14	Outra	7

- Tabela 4 –

Nesta questão foi inserida uma linha para Outra, de modo a que fosse possível que nos indicassem outras expressões que pudessem ser usadas pelos questionados e que não estivessem presentes no quadro, houve sete inquiridos que disseram usar outras tantas expressões:

Lamentando a ...
Obrigada pela atenção dispensada!!
Desejo-lhe as melhoras!!
Adeus até ao meu regresso!!

Muito grato
Estou dececionadamente agradecido
Obrigado de nada

Quatro destas expressões poderão ser consideradas fórmulas de agradecimento, nomeadamente: *Obrigada pela atenção dispensada*; *Muito grato*; *Estou dececionadamente agradecido*; *Obrigado de nada*, embora tenham associadas algumas formas depreciativas como é o caso do uso do advérbio *dececionadamente* associado à expressão *agradecido* ou o uso da contradição *Obrigado de nada*. Como já referimos estes enunciados são muitas vezes acompanhados de gestos e carga emotiva que lhes conferem um significado completamente diferente daquele que é o significado literal do que é proferido.

As restantes três expressões não têm qualquer associação ao ato expressivo de agradecimento, nem de forma indireta, pelo que não as consideramos.

O gráfico abaixo representado demonstra, efetivamente, o que acabamos de descrever.

4. Quando NÃO SE SENTE GRATO que expressões de agradecimento usa.

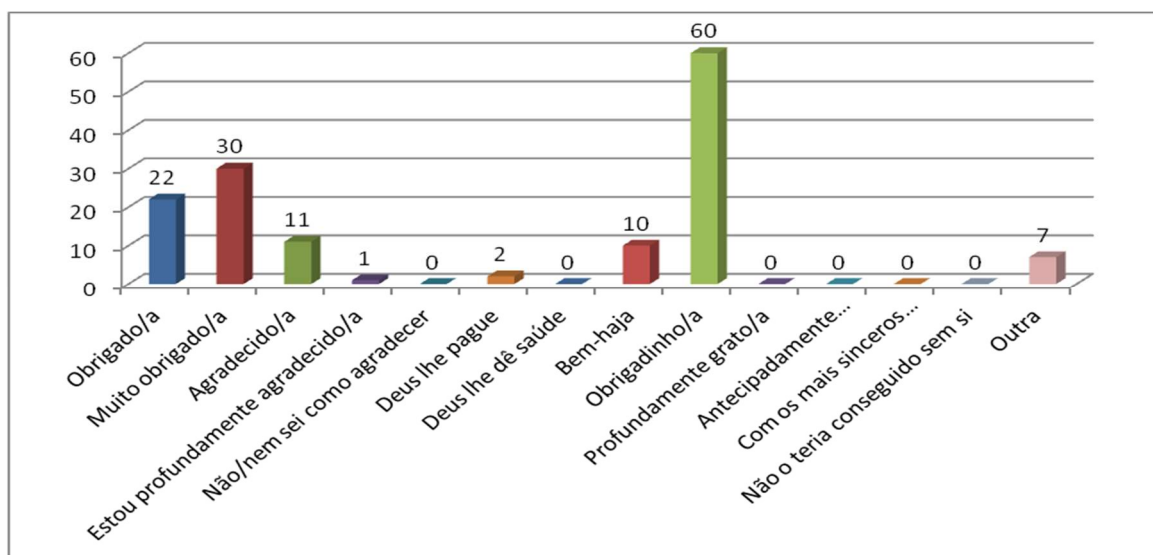


Ilustração 4 – Gráfico nº 4

V)

Por último, perguntámos aos nossos inquiridos se haveria no seu reportório mais alguma expressão, para além das citadas no inquérito, que usassem.

5. Há alguma outra expressão de agradecimento que costume usar?		Total
1	SIM	7
2	NÃO	136

- Tabela 5 –

Pela tabela acima representada e gráfico abaixo, podemos verificar que dos cento e quarenta e três inquiridos apenas sete referiram usar outras expressões, que não as presentes no inquérito que preencheram.

5. Outra expressão de agradecimento que costume usar.

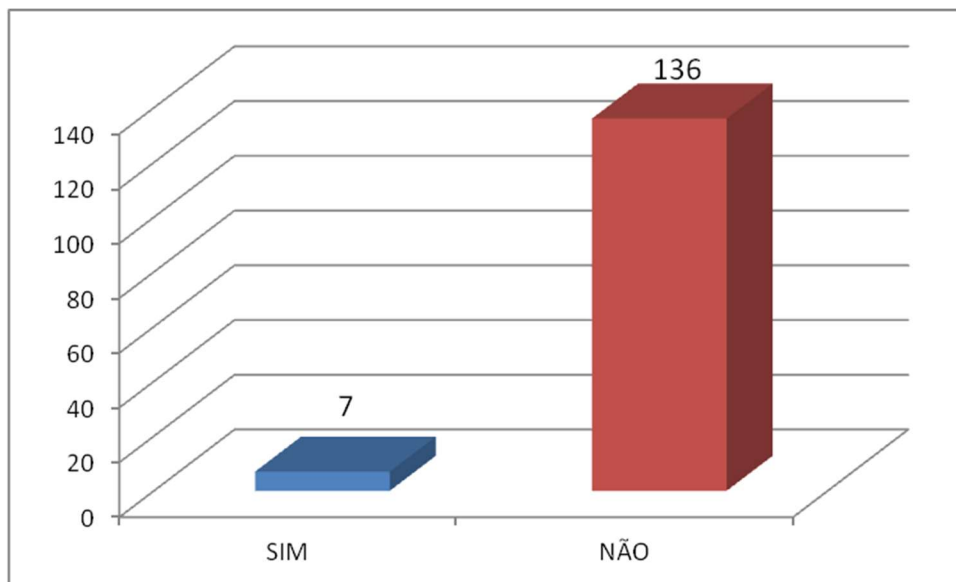


Ilustração 5 – Gráfico nº 5

As sete respostas são:

Merci
Os meus mais sinceros agradecimentos
Thanks
Merci
Muito grato
Gracias
Muito grato

Podemos depreender destas sete respostas, que há a utilização de estrangeirismos como forma de agradecimento, nomeadamente duas pessoas dizem usar *Merci* (obrigado), uma usa *Thanks* (obrigado) e ainda outra *Gracias* (obrigado), provavelmente, fruto de respostas de emigrantes ou nativos nos países onde este tipo de agradecimento é comum. Recorremos a expressões com grau aumentativo de gratidão, e que dois dos inquiridos referem usar: *Muito grato*; e verificamos a personalização de expressões com o uso de pronome possessivo *Os meus mais sinceros agradecimentos*, do enunciado, patente no inquérito, de índole impessoal *Com os mais sinceros agradecimentos*.

Podemos assim concluir que em interações orais são frequentes as expressões mais curtas e de menor intensidade enfática. Por outro lado, em enunciados escritos é frequente recorrer-se a enunciados mais longos, mais complexos e com uma carga enfática maior. De destacar também que se recorrem termos depreciativos como é o caso de *obrigadinho/a*. De notar que esta expressão nada tem a ver com a forma elíptica de *obrigado*. Não é um *obrigado pequenino*, não é um *obrigado carinhoso*, não é sequer um *obrigado envergonhado*. De facto, trata-se apenas de uma manifestação de sarcasmo, usa-se *obrigado* no sentido tradicional do termo, ou seja, para agradecer qualquer coisa que alguém fez. Já a expressão *obrigadinho/a* é usada muitas vezes com o objetivo de desagradecer.

De ressaltar ainda, que estes enunciados são muitas vezes acompanhados de gestos e carga emotiva que lhes conferem um significado completamente diferente daquele que é o significado literal do que é dito. E é isto o significado pragmático que lhes está inerente.

2. ANÁLISE DO CORPUS

A realização pragmatológica dos atos de agradecimento, como já conferido, pode ser enunciada através de uma formulação direta ou indireta, verificando-se pelos exemplos recolhidos e que a seguir se expõem:

2.1. Formulações diretas

2.1.1. ATO EXPRESSIVO INDIRETO:

Este funciona como antecedente a um agradecimento, pois não pode ser recusável dada a forma como é formulado. Como se pode verificar pelos dois exemplos recolhidos para o corpus deste trabalho de investigação, com as designações EE_6 e IOt_6 (páginas 112 e 121 respetivamente, do Anexo I) que a seguir se apresentam, no fundo, nos 2 casos, trata-se de atos de pedido em que os agradecimentos se antepõem ao enunciado.

EE_6)

Exmos. Senhores: agradeço que seja resolvido o problema de falta de água na Avenida Heróis do Ultramar, URGENTEMENTE.

Cumprimentos,

LN

IOt_6)

(quando atende o telefone)

FUNC2 - Divisão de águas, boa tarde, fala a FRP.

CLT10 – Boa tarde. Agradeço que me diga a razão pela qual não tenho contador instalado?!

FUNC2 - Pode dizer-me o seu número de cliente, por favor (...), para que possa aferir a situação? (...)

Nestes dois exemplos é evidente a pretensão do cliente em que lhe seja apresentada uma solução para a falta de água, verificada no primeiro exemplo, ou que lhe seja explanada a razão pela qual não tem contador, no exemplo 2. Em ambos os casos o interlocutor não pode deixar de responder, sentindo-se “obrigado” a isso.

Sendo um exemplo de ato diretivo indireto o exemplo abaixo, indexado como IOt_1, sito na página 118 do anexo I, inicia com um agradecimento antecipado na forma de condicional “agradecia que”, sendo este um agradecimento antecipado a algo que UN pretende que lhe seja dado/concedido, neste caso a informação do cumprimento/ou não de um plano de pagamento por parte de um determinado cliente (CPF). Neste exemplo é ainda evidente que UN ficou deveras agradecida pelas informações recebidas usando o advérbio de quantidade graduável, no grau superlativo absoluto sintético: “muitíssimo” associado à forma elíptica de “obrigado”, de forma a enfatizar o seu agradecimento face à informação que lhe foi fornecida.

IOt_1)

UN - RF (FUNC4) *agradecia que visses, por favor, se o CLT07 tem cumprido o plano de pagamento!*

FUNC4 - *Dá-me um segundo para consultar o cliente na aplicação, hum..., sim o último pagamento data de segunda-feira passada, pagou a segunda prestação dentro do prazo limite, portanto está a cumprir, sim... está a cumprir.*

UN - *Menos mal, muitíssimo obrigado.*

2.1.2. ATO EXPRESSIVO IRÓNICO OU MORDAZ

Neste ato o cliente, tendo motivos para desaprovar o comportamento do interlocutor, procede ao agradecimento de forma irónica/mordaz, levando a que este se sinta incomodado ou, inclusive, humilhado com o agradecimento. Podemos verificar estes atos através dos exemplos, EEm_1 e IOt_8 integrados no *corpus* (Anexo I, páginas 110 e 122, respetivamente)

EEm_1)

Exmos. Senhores: *serve o presente para agradecer VIVAMENTE o facto de me terem retirado o contador sem me terem avisado.*

Cumprimentos,

AS

IOt_8)

(a FUNC2 liga para o cliente CLT11 a informar da dívida do mesmo e do consequente ponto de serviço automático para retirada de contador)

FUNC2 – Bom dia, estou a ligar para o Sr. MCG?

CLT11 – Bom dia. É sim, faça o favor de dizer.

FUNC2: Sr. MCG, enviamos uma cartita registada a informar da dívida e até ao momento não obtivemos o pagamento da mesma, neste momento saiu o ponto de serviço automático para retirada do contador. Pode dizer-me quando irá proceder ao pagamento?

CLT11 – É isso...Obrigado. É que vou fazê-lo já a correr!

FUNC2 – Sr. MCG, caso não o faça até à próxima sexta-feira seremos obrigados a retirar o seu contador... (...)

(O cliente desliga o telefone sem a FUNC terminar)

No primeiro exemplo, que se trata de um e-mail rececionado no dia 15 de julho de 2014, reportamo-nos a uma situação de retirada de contador, neste o cliente mostra a sua indignação e de forma mordaz exige, através da verbalização do verbo agradecer, saber porque não tem contador. É ainda de destacar a forma como redige *vivamente* em maiúsculas de forma a evidenciar ainda mais o seu desagrado face à inexistência de fornecimento de água.

No que concerne ao segundo exemplo, ao telefone, a FUNC2 tenta alertar um cliente para uma dívida, com o uso de diminutivos (*cartita*, *faturita*) como forma de atenuação, ao ouvir a funcionária o cliente agradece de forma irónica e “promete” pagar a dívida a correr. Este exemplo é diretivo, ameaçador e configura um FTA.

Um outro exemplo de agradecimento de ironia é o retirado do jornal de notícias online²⁴, de 17-02-2014 onde, ironicamente, um dos intervenientes usa a expressão de agradecimento: “Obrigado”, significando: “Ora pois!”, “Pudera!”, indexado com a referência EE_2, sito na página 110.

Cartoon ELIAS O SEM ABRIGO, DE R. REIMÃO E ANÍBAL F



EE_2):

²⁴ Situado no link: <http://www.jn.pt/paginainicial/>

2.1.3. O EXCESSO DA CORTESIA LINGUÍSTICA COMO ESTRATÉGIA DE ATENUAÇÃO

No exemplo enunciado abaixo, indexado com o número IOt_3 sito na página 119 do Anexo I, é evidente a cortesia linguística por parte da funcionária que utiliza o diminutivo de fatura (faturitas) numa tentativa de minorar o problema e de criar empatia com a cliente, bem como nas fórmulas usadas para atenuar a situação desconfortante, inclusive pedindo desculpas pela interpelação. É também patente o desconforto que a Sra. FMF sente ao ser informada de que tem faturas em dívida. Ao longo do discurso são postadas diversas formas de agradecimento, denotando-se que FMF está realmente grata de ter sido informada e pela oportunidade que lhe deram de se poder redimir efetuando o pagamento através de referência multibanco.

IOt_3)

FUNC4 - Sra. FMF, boa tarde. Daqui fala da Divisão de Águas.

CLT8 - Boa tarde, faça o favor de dizer...

*FUNC4 - Sra. FMF liguei para informar que se encontram 2 **faturitas** por liquidar. Quando conseguirá proceder ao pagamento destas?*

CLT8 - Mas...mas eu tenho débito em conta, isso não é possível!

FUNC4 - Sim de facto tem, deixe-me consultar a sua ficha cliente é só um segundo (...) Sra. FMF, muito obrigado por ter aguardado, o ficheiro que recebemos do banco vem com a informação de conta sem saldo/saldo insuficiente. Lamento, sabe há bancos...

*CLT8 - Meu Deus! Estou envergonhada! Realmente não tenho consultado o extrato de conta, **muito obrigado** por ter ligado. Dá para emitir uma referência Multibanco? Procedo prontamente ao pagamento.*

FUNC4 - Sim, lógico que sim.

*CLT8 - **Obrigado, muito obrigado!***

FUNC4 - A Sra. tem E-mail para onde lho possa remeter, ou prefere que lhe diga oralmente?

*CLT8 - **Agradeço** que envie para xpto7@anfibio.pt, pois neste momento não tenho onde escrever. **Mais uma vez obrigado!***

FUNC4 - Vou remeter de seguida. Só mais uma informação minha Sra. esta referência só ficará ativa dentro de 48h, não adianta tentar fazer o pagamento antes. Muito obrigado e continuação de uma ótima tarde.

*CLT8 - **Não, eu é que agradeço. Muito obrigado e desculpe mais uma vez.***

O exemplo abaixo enunciado é um exemplo de um pedido, em que a formulação respeita as regras de cortesia. Configura também o exemplo de um agradecimento antecipado, pois ocorre acompanhando o ato de pedido. É um exemplo de realização de atos ilocutórios de agradecer recorrendo a expressões axiológicas com valor de pedido e de desejo.

EEm_13), página 116:

Gostaria de saber se já saiu edital ou a pré-inscrição para concorrer às Festas do Bodo.

Agradecendo antecipadamente a atenção dispensada, sou,

CC

2.1.4. O AGRADECIMENTO ATRAVÉS DOS VERBOS PERFORMATIVOS

Ocorrem no *corpus* diversos atos de agradecer realizados através do uso do verbo performativo *agradecer* no Presente do Indicativo, geralmente conjugado na primeira pessoa do singular.

IOt_10), página 123:

CLT12 da DASA ligou para a DASA e foi atendido pela FUNC2, na sequência do episódio de rotura anteriormente solucionado em 14/07/2014:

[...]Agradeço o empenho tido pelos V. serviços na resolução da rotura que ocorreu em minha casa.

- Pode, por favor registar a leitura do contador e fazer uma simulação de fatura, por favor? [...]

Neste exemplo o locutor usa o verbo agradecer na primeira pessoa do singular do Presente do Indicativo. No conteúdo proposicional o locutor explica o que agradece (o empenho na resolução do problema) e a quem o faz (agradecido – serviços da DASA). Todavia, o locutor não realiza apenas um ato ilocutório, num mesmo enunciado realiza uma sequência de três atos sucessivos:

1º ato de agradecer

2º ato assertivo

3º o locutor reconhece o mérito dos serviços realizando deste modo um ato expressivo com a força ilocutória de um elogio.

Podemos verificar que o verbo agradecer ocorre com o conteúdo proposicional expresso. Podendo representar-se desta forma:

Agradeço/emos (algo) (a alguém)

(1ª pessoa singular)/(1ª pessoa plural)

2.1.5. O USO DO IMPERATIVO

EE_10)

FECHE A PORTA.

OBRIGADO!

É comum estarem patentes nas portas de acesso restrito expressões como a supracitada, recorrendo-se ao uso do imperativo como garante de cumprimento do solicitado. Neste exemplo é patente o uso do imperativo exprimindo ou uma ordem ou um pedido, embora, neste caso, possam considerar-se ambas atendendo a que o enunciado tanto pode ser considerado como uma ordem de manutenção de porta fechada ou um pedido para que se mantenha a porta fechada. A este enunciado, indexado com o número EE_10, sito na página 114 do Anexo I, acresce a expressão de agradecimento *obrigado* para solicitar que o pedido seja cumprido.

O imperativo²⁵ para além dos valores que lhe estão associados de *ordem*, *pedido* e *conselho*, realiza também valores de *ameaça* e de *advertência*. Pois com o uso deste tipo de frase procura-se que o destinatário (interlocutor) faça algo. No imperativo o locutor dá a si mesmo um certo estatuto de autoridade e ao seu alocutário um dado sentimento de inferioridade, mesmo que estes estatutos não o sejam reconhecidos pelos intervenientes.

Muito embora o imperativo esteja, habitualmente, associado à realização de atos diretivos, quando associados a um outro ato ilocutório, neste caso o expressivo leva a que a noção de FTA que nos remete para a cortesia/descortesia linguística, que tendo em conta a entoação e o contexto em que são enunciados podem ser mais ou menos ameaçadores, ou seja,

²⁵ Sobre este tema ver o trabalho desenvolvido por David Fernandes na sua tese de doutoramento: Rodrigues, David Fernandes. 2003. *Cortesia linguística: uma competência discursivo-textual: formas verbais corteses e descorteses em português*. Dissertação de doutoramento. Universidade Nova de Lisboa, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas.

ao associar o imperativo ao ato ilocutório expressivo de agradecer dá-se uma atenuação dos valores, que lhe estão habitualmente associados (*ordem, pedido, conselho, ameaça e advertência*), menorizando-lhe o impacto negativo.

2.1.6. FÓRMULAS DE ROTINA

Os seguintes exemplos, EEm_3 e EEm_4 sitos na página 111 do Anexo I, demonstram o pretendido com a teoria das fórmulas de rotina dividindo-se estas, como já anteriormente aferido, em fórmulas discursivas e fórmulas psicossociais.

No exemplo abaixo configurado, com a indexação EEm_3, é evidente a existência de fórmulas psicossociais que facilitam o desenrolar normal da interação social, desempenhando, em simultâneo, funções expressivas do estado mental e dos sentimentos do locutor. É evidente a motivação que leva o locutor ao uso desta fórmula mais extensa de agradecimento: *Atempadamente grato pela S/ pronta resposta* e à formalidade com que a emprega, denotando ser uma pessoa já com alguma idade e sem nenhum grau de familiaridade com o alocutário.

Exma. Senhora EC,

Vou, entretanto, deslocar-me aos balcões de atendimento a fim de solucionar o assunto relativo à rotura ocorrida no mês de julho. Muito, mas mesmo muito obrigado.

Atempadamente grato pela S/ pronta resposta,

Despeço-me com elevadíssima estima e gratidão

MES

Exma. Senhora FRP,

Obrigada pela V. rápida resposta.

OC

No exemplo acima grafado com o nº EEm_4 é manifesta a existência de fórmulas discursivas que, como já verificado no capítulo anterior, orientam a direção do discurso, mantêm a fluência das trocas verbais numa interação verbal e evidenciam a atitude do locutor face ao que se enuncia. Neste exemplo é evidente a sequência de fecho do agradecimento, em que o cliente OC agradece à FUNC FRP pela rápida resposta e conclui ali mesmo o assunto.

De notar que, muito embora, no caso do enunciado “*Obrigado*” este possa desempenhar o papel organizativo/diretivo do discurso de uma sequência de fecho, numa interação verbal, configurando, deste modo, uma fórmula de fecho, este enunciado pode, tendo em conta a sua força ilocutória, classificar-se também como uma fórmula expressiva, dado não estarem estabelecidas fronteiras definitivas entre uma ou outra fórmula de rotina.

2.1.7. AGRADECIMENTO COM RECURSO A EXCESSIVA ADJETIVAÇÃO

Nos exemplos indexados com EEm_3 e IOt_2, páginas 111 e 118, do Anexo I, é evidente o recurso à adjetivação.

No exemplo abaixo configurado é evidente o recurso à utilização de termos excessivos: *elevadíssima estima e gratidão* ficando de forma muito explícita a gratidão sentida por MES (CLT02) no esclarecimento das dúvidas

colocadas e nos meios necessários para a sua solução. Esta fórmula de despedimento, associada à fórmula de agradecimento: *Atempadamente grato pela S/ pronta resposta*, é utilizada, na maioria dos casos em contextos formais. Ainda de destacar o reforço do agradecimento através do uso da expressão *muito, mas mesmo muito obrigado*, o que ilustra a gratidão sentida de MES pelo trabalho desenvolvido por EC.

EEm_3)

Exma. Senhora EC,

Vou, entretanto, deslocar-me aos balcões de atendimento a fim de solucionar o assunto relativo à rotura ocorrida no mês de julho. Muito, mas mesmo muito obrigado.

Atempadamente grato pela S/ pronta resposta,

Despeço-me com elevadíssima estima e gratidão

MES

IOt_2)

TEC - Caríssima colega, queria o teu e-mail, se faz favor? Para enviar informação sobre um corte de água em S. Simão.

FUNC5 - Queres anotar?

TEC - Sim, agradecia!

FUNC5 - Ora, bronze.m@cm-pbl.pt

TEC - Caríssima, obrigadíssimo.

No supramencionado exemplo o TEC começa por, de forma cortês, usar o adjetivo superlativo feminino singular de cara (caríssima) numa forma

simpática de se dirigir a uma colega a fim de lhe pedir o seu e-mail para fins profissionais. Utiliza o imperfeito do indicativo '*queria*' para mostrar amabilidade na solicitação e uma continuidade de duração do processo (ou seja, o remeter de uma informação que deverá ser, posteriormente, remetida aos diferentes interessados, nomeadamente os assistentes operacionais (vulgo leitores) responsáveis por esta zona/área e as/os colegas das juntas de freguesia). Usa ainda o pretérito imperfeito do verbo transitivo agradecer numa tentativa de dar e/ou retribuir com agradecimento por uma ação realizada ou a realizar. É patente o recurso ao uso da interjeição *obrigadíssimo* como expressão usada para mostrar muita gratidão.

2.2. Formulações indiretas ou implícitas

Ao recorrer aos conteúdos implícitos, o locutor assume que determinado conhecimento é partilhado entre si e o destinatário. Sobre esse conhecimento comum, o emissor pode basear o enunciado, sem necessidade de explicitar essa informação, assim sendo, o emissor espera que o recetor, tendo em conta a situação de comunicação em que se encontram e o seu conhecimento do mundo, estabeleça as ligações que ele considera possível e provável estabelecer, mesmo sem que estas sejam claramente expressas. Para compreensão dos conteúdos subentendidos, o sujeito ativa não só a sua competência linguística, mas também as suas competências enciclopédicas (conhecimento sobre o universo de referência) e competências retórico-pragmática (conhecimento sobre as leis que regem a utilização do discurso).

O que acabamos de referir está patente nos exemplos recolhidos e categorizados no Anexo I.

De facto, não são utilizadas fórmulas diretas de agradecimento, nem expressões que contenham as palavras normalmente utilizadas para o efeito, no entanto não podemos deixar de verificar que cada uma destas

interações apresenta um caráter de agradecimento e/ou gratidão implícito (subentendido).

IOp_12), página 123:

FUNC5: Uau!! Gosto... Gosto muito! [...]

(após ter recebido como prenda de anos uma pulseira por que ansiava há já algum tempo)

Neste exemplo recolhido a 20/09/14 podemos depreender que a FUNC5, embora não agradeça diretamente a prenda que lhe foi dada, demonstra que a mesma foi do seu agrado através da repetição do verbo transitivo gostar e da interjeição de origem expressiva “Uau!!”, sendo uma expressão que exprime contentamento.

IOp_9), página 122:

SAOA: Depois de todo o trabalho realizado, acho que mereço, mereço mesmo a promoção! [...]

Neste exemplo recolhido a 16/09/14 podemos depreender que a SAOA sente que foi gratificada com a promoção, depois de ter desenvolvido um trabalho afincado e dedicado, implícito na sua expressão: *mereço, mereço mesmo (...)*. Mais uma vez não é usada nenhuma das fórmulas comuns de

agradecimento ou de gratidão, mas SAOA sente-se agradecida pelo trabalho desenvolvido o qual foi gratificado com a sua promoção.

Os exemplos abaixo configurados, e indexados com IOp_11, EEm_12 e EEm_14, são igualmente exemplo dos conteúdos implícitos e subentendidos que através do uso enfático de determinadas expressões implica no interlocutor a necessidade/sentimento de agradecimento face ao “presente” do locutor ou na premência de resposta a um dado enunciado. Esta situação é sobremaneira mais evidente nos exemplos EEm_12, e EEm_14, sitos na página 116 onde, embora não seja usada nenhuma das fórmulas comuns de agradecimento o uso de “solicito [...] o favor” e “Vou de antemão [...] mas retifica”, os locutores de ambos os exemplos antecipam o agradecimento que leva à concretização de uma dada ação, por parte do interlocutor, que levará à solução de um determinado problema. O exemplo IOp_11 indicia através da expressividade com que o SASA a profere, que há um reconhecido agradecimento implícito nas suas palavras, que o interlocutor reconhece.

IOp_11), página 123:

SASA: Boa! Lembraram-se de mim... estava a ver que se esqueciam! [...]

EEm_12):

Caros Colegas,

Solicito a quem tenha um carro da marca Hyundai, com a matrícula 00-YY-53, ou que conheça o seu dono, o favor de entrar em contacto comigo através da extensão 1470.

Atentamente,

AP

EEm_14):

Olá Colega,

Vou de antemão pedir desculpa, mas retifica no contrato em nome da firma OC Mg, Lda., que foi solicitado para a morada de instalação Rua da Fra, mas na verdade é para a Urb. O do M, LT4, em Pbl.

VP

O que caracteriza os atos ilocutórios indiretos de agradecer é o recurso a processos de indireção, por parte do locutor, para realizar esses atos. O ato de agradecer assume, deste modo, a forma de outro ato ilocutório. Normalmente assumem-se de uma forma bipartida, sendo que a primeira parte é constituído por um verbo ou expressão introdutória de agradecimento, que estimulam o processo de indireção e a segunda possui um verbo ou uma expressão que transmite o valor ilocutório de agradecer.

No exemplo abaixo está patente um enunciado com o verbo volitivo querer e a fórmula de agradecimento:

EEm_15), página 117:

Caros colegas e colaboradores,


Quero agradecer, muito sensibilizado, todo o apoio e empenho que demonstraram na prossecução de mais um evento deste meu pelouro. Foi graças a vocês e ao vosso trabalho que este foi mais um sucesso, sendo elogiado por todos.

O meu muito obrigado.

RG

2.3. O agradecimento institucional


Os exemplos abaixo (EE_9, página 114; EE_8, página 113 e EE_11, página 115) são exemplares de comunicações institucionais postadas no portal do município e ofícios (automáticos) remetidos a clientes, respetivamente. Nestes exemplos são evidentes a extensividade das fórmulas usadas como garante de formalidade.

 Portal do Município de Pombal - Página Principal - Windows Internet Explorer

Estimados Clientes,

Agradecendo a V. compreensão, informamos que a partir das 16h do dia de hoje até, sensivelmente, às 18h não haverá água na Av. Heróis do Ultramar, devido a intervenção na conduta principal de fornecimento.

Pedimos desde já desculpa pelos inconvenientes que possam vir a ser causados, prometendo ser breves.

 Portal do Município de Pombal - Página Principal - Windows Internet Explorer

Aviso

O Município de Pombal informa que, no âmbito da empreitada de requalificação da rede de abastecimento público de água no lugar de Boldrarias, será necessário proceder a cortes esporádicos na rede, de 11 a 21 de fevereiro, o que afetará as seguintes ruas: rua da Rosa; rua do Matinho; rua das Boldrarias; rua de São João; rua dos Pereiras; rua do Lavadouro e rua Marquês de Pombal.

Previsivelmente, estima-se que os cortes possam ocorrer entre as 9h00 e as 12h20 e entre as 14h00 e as 18h00, no período referido.

Pedimos desde já desculpa pelos incómodos que possam vir a ser causados, prometendo ser breves.

Pedimos desculpa por qualquer inconveniente causado.

Obrigado pela vossa compreensão.

[Para mais informações clique aqui.](#)

10-02-2014 | 14h10



Débitos em Atraso

2013/12/19 6278345



201969 -

RA080533195PT

CT11 - CDS6 - M/Comunicado nº 66719 - 2013/12/19

CLIENTE

CÓD. CLIENTE

LOCAL DO ABASTECIMENTO:
CÓDIGO DE LOCAL:

ASSUNTO: DÉBITOS EM ATRASO

Estimado (a) Cliente

Agradecemos que considere esta carta sem efeito caso já tenha efectuado o pagamento do valor em dívida.

Informamos que até esta data não temos conhecimento do pagamento das faturas indicadas. Assim, caso ainda não tenha procedido à respetiva regularização, agradecemos que o faça até ao dia 2014/01/06, utilizando um dos seguintes meios:

- por Multibanco;
- por cheque ou vale correio (à ordem do Município de) ou;
- aos balcões de atendimento (Juntas de Freguesia e Edif. Municipais).

No caso de ausência de pagamento até à data indicada seremos, lamentavelmente, forçados a interromper o abastecimento de água.

A regularização do abastecimento implicará o pagamento do valor em dívida, acrescido das tarifas de interrupção e restabelecimento após fecho por incumprimento (no valor de 54,65 - IVA incluído). Caso não proceda ao pagamento de todos os valores em dívida, no prazo de 60 dias após interrupção, procederemos à rescisão unilateral do contrato.

Mais se informa, que ao valor das faturas em dívida, acrescem os juros de mora à taxa legal em vigor, calculados no ato do pagamento.

Apresentamos os nossos melhores cumprimentos,

Diretor de Departamento de Águas, Saneamento e Ambiente

Documentos por regularizar	Valor (EUR)
FT 201330253205	40.98
TOTAL	40.98

Data Limite Pagamento **2014/01/06**

Talão de Pagamento

PAGAMENTO EM EUROS	
ENTIDADE	
REFERÊNCIA	028 846 135
MONTANTE	40.98 EUR

DATA LIMITE PAGAMENTO
2014/01/06

CÓD.CLIENTE	CÓD.ENTIDADE	CÓD.LOCAL	Nº COMUNICAÇÃO	VALOR
			66719	40.98

CDBR2077

“Agradecemos que considere esta carta sem efeito caso já tenha efetuado o pagamento do valor em dívida.”

Para além destes exemplares há ainda as seguintes fórmulas de fecho usadas em contextos formais, como já verificado aquando da análise estatística do inquérito, primeiro ponto do presente capítulo, onde podemos verificar que as expressões mais vezes seleccionadas, pelos inquiridos foram

“Agradecendo, desde já, toda a atenção dispensada”, “Com os mais sinceros agradecimentos” e Obrigado/a pela V. colaboração”. Esta seleção levou-nos a concluir que as pessoas tendem a escolher fórmulas mais elaboradas e de cariz mais formal em questões institucionais, o que denota, igualmente, a falta de familiaridade entre os intervenientes na interação/enunciado.

Importa realçar o emprego do plural de modéstia que, no caso do agradecimento oficial se assume como representação da entidade/grupo/instituição.



“Agradecer é simplesmente exprimir gratidão”

(Searle, 1984:89)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Propusemo-nos estudar os atos ilocutórios expressivos de agradecimento e aferimos que os agradecimentos são um conjunto de práticas reconhecidas pelo uso, pelas normas, devendo ser aplicados em determinados contextos. Searle classifica-os como expressivos, uma vez que, exprimem o estado de alma, o estado psicológico do escritor/locutor face a um determinado estado de coisas, equilibrando as relações sociais. O “presente” parte de um agente em direção a outro e este último é quem volta a presentear o primeiro por meio do agradecimento, constituindo duas intervenções distintas. O formulador do agradecimento pode colocar em destaque um dos seus três elementos constituintes; o próprio que agradece, o quem presenteia ou o objeto/sentimento.

Como pudemos verificar o agradecimento é um ato expressivo reativo que pode ser verbal ou não verbal, que tem a finalidade de estabelecer a relação custo-benefício entre locutor e ouvinte, tendo em conta e respeitando os vários contextos socioculturais, dependendo este da forma como é expressado, dos gestos inerentes e das emoções espelhadas. Este ato pode, também, funcionar enquanto atenuador de imposição, ou seja, em enunciados que funcionam como ato diretivo indireto, mas pode, modestamente, configurar uma resposta convencional a uma simples saudação (*Bem, obrigado/a*).

Num ato de agradecimento, o locutor deve assegurar-se de que agradece uma ação da qual é beneficiário, sendo esta a condição preparatória. Deve ainda, certificar-se de que o enunciado utilizado para o efeito é adequado

para expressar uma proposição de agradecimento, sendo esta a condição de conteúdo proposicional. O estado psicológico deve corresponder ao reconhecimento expresso no enunciado e esta seria a condição de sinceridade. O locutor terá também de ter a intenção de que a enunciação conte como a expressão de reconhecimento face à ação do interlocutor que desencadeou a elocução, assim sendo como esta condição explicita a essência do ato ilocutório que está a ser praticado, chamamos-lhe condição essencial.

Os diversos contributos teóricos no âmbito da pragmática linguística, da análise do discurso e ainda das teorias sobre cortesia verbal permitiam-nos uma descrição clara do ato ilocutório agradecer.

O agradecimento como ato ilocutório expressivo em geral corresponde, efetivamente, a um tributo de gratidão, como refere Searle na epígrafe que serviu de introdução a estas *Considerações Finais*, por qualquer serviço efetuado ou por quaisquer palavras/gestos agradáveis. Como está descrito teoricamente no capítulo I da Fundamentação Teórica, no entanto um dos resultados mais surpreendentes da nossa investigação é o uso do ato de agradecimento, em contexto escrito formal, como ironia, ou seja, configurando um FTA.

Verificámos através dos exemplos do *corpus* de pesquisa e através da primeira questão do inquérito que colocámos no dia 15 de dezembro de 2014 a 143 clientes e também nos exemplos recolhidos e que estão patentes no Anexo I do presente trabalho, que a expressão que mais se utiliza em registo oral é a expressão: *Obrigado/a*.

A análise de fórmulas de rotina proporcionou-nos informações no que concerne às condições necessárias para que uma unidade linguística se possa definir como a fórmula de rotina.

Ao estudarmos os enunciados do *corpus* de pesquisa recolhido verificámos que existe alguma rotina na utilização do agradecimento, que muitas vezes é usado de forma espontânea em resposta a, por exemplo, uma saudação, a uma intervenção simpática, como por exemplo o segurar de uma porta, ou a cedência de passagem. No entanto, quando pretendemos agradecer verdadeiramente a alguém usamos formas mais longas, como: *Estou profundamente agradecido; Não sei como lhe agradecer; Gostaria muito de expressar a minha gratidão; Muiíssimo obrigado.*

Os modelos teóricos da cortesia confirmaram ser um instrumento importante para a análise do *corpus* da presente investigação, pois os processos linguísticos de cortesia podem, por um lado, descrever a realização linguística dos atos de agradecer, no âmbito do discurso comercial/social e, por outro, apontar para alguns dos princípios gerais que orientam a produção verbal de um locutor no âmbito deste mesmo tipo de discurso.

O ato ilocutório estabelece-se nas trocas inatas de retribuição a uma boa ação seja ela material ou psicológica, manifestada pelas regras da cortesia que tentam restituir, de alguma forma, o equilíbrio das relações interpessoais em determinado ambiente.

Podemos concluir que em interações orais são frequentes as expressões mais curtas e de menor intensidade enfática. Por outro lado, em enunciados escritos é frequente recorrer-se a enunciados mais longos, mais complexos e com uma carga enfática maior, como verificámos através dos resultados do inquérito e na recolha dos exemplos que formam o *corpus* deste trabalho. As pessoas tendem a escolher fórmulas mais elaboradas e de cariz mais formal em questões institucionais, o que denota, sobremaneira, a falta de familiaridade entre os intervenientes na interação/enunciado. De destacar também que se recorrem a termos depreciativos como é o caso de *obrigadinho/a*, esta expressão é efetivamente uma manifestação de sarcasmo, usa-se *obrigado* no sentido tradicional do termo, ou seja, para

agradecer qualquer coisa que alguém fez. Já a expressão *obrigadinho/a* é usada para desagradecer.

De ressaltar ainda, que os enunciados são muitas vezes acompanhados de gestos e carga emotiva que lhes conferem um significado completamente diferente daquele que é o significado literal do que é dito. E é isto o significado pragmático que lhes está inerente.

Chegámos igualmente à conclusão que o locutor ao recorrer aos conteúdos implícitos assume que determinado conhecimento é partilhado entre si e o destinatário. Sobre esse conhecimento comum, o emissor pode basear o enunciado, sem necessidade de explicitar essa informação, assim sendo, o emissor espera que o recetor, tendo em conta a situação de comunicação em que se encontram e o seu conhecimento do mundo, estabeleça as ligações que ele considera possível e provável estabelecer, mesmo sem que estas sejam claramente expressas. Para a compreensão dos conteúdos subentendidos, o sujeito ativa não só a sua competência linguística, mas também o seu conhecimento sobre o universo de referência e as competências retórico-pragmática (conhecimento sobre as leis que regem a utilização do discurso).

Associámos o ato de agradecimento ao imperativo pois muito embora o imperativo esteja, por norma, associado à realização de atos diretivos, quando associado a um ato ilocutório expressivo, tendo em conta a entoação e o contexto em que são enunciados estes podem ser mais ou menos ameaçadores, isto é, ao associar o imperativo ao ato ilocutório expressivo de agradecer há uma atenuação dos valores, que lhe estão habitualmente associados (*ordem, pedido, conselho, ameaça e advertência*), suavizando-se o impacto negativo.

A epígrafe com que começámos as Considerações Finais deste trabalho ilustra o sentimento com que o estamos a terminar, *agradecer é simplesmente exprimir gratidão* (idem:idem), exprimir gratidão pelo tempo que este nos tomou e pelas aprendizagens obtidas ao longo do mesmo.

O meio de pesquisa foi limitado ao ambiente em que nos encontramos a laborar e ao quotidiano que o envolve, apresentando-se deste modo condicionado pela funcionalidade do setor.

Propusemo-nos responder a algumas questões e estas deram origem a outras tantas que demonstram que a presente investigação carece de continuidade de estudo e aprofundamento.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR e SILVA, V.M. (1977). *Competência linguística e Competência Literária*, Coimbra.

AUSTIN, J.L. (1962). *How to do things with words*, Oxford: Oxford University Press.

BARROS, Kazue Monteiro de; CRESCITELLI, Mercedes (2014). "Polidez e preservação da face em memoriais acadêmicos" SEARA, Isabel R. (2014) (Dir. e Coord.). *Cortesia: olhares e (re)invenções*. Lisboa: Chiado Editora, Pp. 457-476.

BLUM-KULKA, Shoshana; HOUSE, Juliane & KASPER, Gabriele (1989). *Cross – cultural pragmatics: request and apologies*, New Jersey: Ablex.

BRAVO, Diana; BRIZ, Antonio (2004). *Pragmática sociocultural: estudos sobre el discurso de cortesia en espanhol*, Barcelona: Ariel.

BROWN, Penélope; LEVINSON, Stephen (1987). *Politeness: some universals in language usage*, Cambridge University Press.

CARREIRA, Maria Helena Araújo (2001). *Semântica e Discurso. Estudos de Linguística Portuguesa e Comparativa* (Português/Francês). Porto: Porto Editora.

_____ (1995). *Modalisation Linguistique en Situation d'Interlocution. Proxémique verbale et modalités en portugais*. (Thèse de Doctorat d'État en Linguistique). Paris: Université de Paris IV – Sorbonne.

CASANOVA, Isabel (1996). "A força ilocutória dos atos diretivos". In Faria, Isabel Hub, Emília Pedro, Inês Duarte e Carlos A. M. Gouveia, (orgs.) (1996): *Introdução à Linguística Geral e Portuguesa*. Lisboa: Editorial Caminho. Pp. 429-436.

CASTELEIRO, João Malaca (org.) [Academia], (2001). *Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea da Academia das Ciências de Lisboa*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian e Verbo.

CORPAS PASTOR, Gloria, (1996). *Manual de fraseología española*, Gredos, Madrid.

CUNHA, Celso & CINTRA, L.F Lindley (1999). *Nova Gramática do Português Contemporâneo - 15ª edição*, Lisboa: J. Sá Costa.

COULMAS, F. (1981). "Poison to your sold: Thanks and apologies constrastively viewed", in Coulmas, F. (ed). *Conversation Routine*, The Hague: Mouton, Pp. 69-93.

DÍAZ PÉREZ, F. J. *La cortesía verbal en inglés y en español. Actos de habla y pragmática intercultural*. Jaén: Universida de Jaén.

DUBOIS-CHARLIER, F. (1977). *Bases de Análise Linguística. Língua e Fala*. Coimbra: Livraria Almedina.

EISESTEIN, M. & BODMAN, J. (1993). "Expressing gratitude in American English", in Kasper, G. e Blum-Kulka (ed.s) *Interlanguage Pragmatics*. Oxford, New York: Oxford University Press, Pp. 64-81.

_____ (1986). "I very appreciate": expressions of gratitude by native and nonnative speakers of American English", *Applied Linguistics* 7: 67.185.

FARIA, Isabel Hub (2003). “O uso da linguagem”, em MATEUS e ALII, *Gramática da Língua Portuguesa* – 6ª edição revista e aumentada, Lisboa. Pp. 57-84.

FUKUSHIMA, Saeko (2004). *Evaluation of politeness: the case of attentiveness. Multilingual*, nº23, Pp 365-387.

GOFFMAN, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*, New York: Doubleday Anchor Books.

GOUVEIA, Carlos (2008). *Diversidade Linguística na Escola Portuguesa*. Projeto do ILTEC, com colaboração do DGIDC. Coordenação de MATEUS, Maria Helena Mira, PEREIRA, Dulce e FISCHER, Glória. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

_____ (1996). “Pragmática”. In Faria, Isabel Hub, Emília Pedro, Inês Duarte e Carlos A. M. Gouveia, (orgs.) (1996): *Introdução à Linguística Geral e Portuguesa*. Lisboa: Editorial Caminho. P. 383-419.

GRICE, Herbert Paul (1975). “Logic and conversation”. In Cole, P., and Morgan, J., editors, *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*. New York: Academic Press, P. 41-58.

GVOZDIC, Davor (2012). “Olá Senhor Presidente obrigado por ter vindo”: *Os atos de saudação e agradecimento no discurso diplomático contrastivo Português-Croata*. Lisboa 124pp. presente em <http://hdl.handle.net/10400.2/2597>.

HAVERKATE, Henk, HENGEVELD, K., MULDER, G. (1993). “Aproximaciones Pragmalingüísticas al español”, Nº 12. *Diálogos hispánicos*. Amsterdam. Edit: Rodogj. Pp. 293-298.

HAVERKATE, Henk (2004). "El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmlinguística de la cultura española", In BRIZ, Antonio; BRAVO, Diana (Eds.): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, P. 55-65

_____ (1994). *La cortesía verbal: estudio pragmlinguístico*, Madrid: Gredos.

HOUAISS (2007). *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*. Lisboa: Círculo de Leitores.

KERBRAT – ORECCHIONI, Catherine (2006). *Análise da conversação princípios e métodos*. São Paulo: Parábola Editorial. Traducción de Carlos Piovezani Filho. Título original: *La conversation* (1996). Paris: Seuil.

_____ (2005). *Os atos de Linguagem no Discurso: teoria e funcionamento*. Niterói: Eduff. Traducción de Fernando Afonso de Almeida & Irene Ernest Dias. Título original: *Les actes de langage dans le discours* (2001).

_____ (2004). "Es universal la cortesía?" In: BRAVO, Diana & BRIZ, Antonio. *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.

LIMA, José Pinto de (2007). *Pragmática Linguística*, Lisboa: Editorial Carminho. Pp 19-102.

LOPES, Vítor (1979). *Elementos de linguística – Língua e Fala. Competência e Execução*, Porto: Lello e Irmãos Eds.

MATEUS, Maria Helena Mira; BRITO, Ana Maria; DUARTE, Inês; FARIA, Isabel Hub (2003). *Gramática da Língua Portuguesa* – 6ª edição, Lisboa: Editorial Caminho.

NORRICK, N. R. (1978). “Expressive illocutionary acts”, in *Journal of Pragmatics*, Volume 2, Issue 3, Pp. 277-291.

OLIVEIRA, Maria do Carmo Leite de; HEMAIS, Bárbara H. e GUNNARSSON, Brit-Louise (2005). *Comunicação, cultura e interação em contextos organizacionais*, Rio de Janeiro: Papel Virtual Editora.

OKAMOTO, S. e W.P. Robinson (1997). “Determinants of gratitude expressions in England”, *Journal of Pragmatics* 18: 309-328.

PALRILHA, Silvéria (2009). *Contributos para análise dos atos ilocutórios expressivos em português*, Coimbra: Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra (FLUC). Disponível em:
<http://www.uc.pt/uid/celga/recursosonline/dissertacoes/dissertacoesdemestrado/silveriamariaramospalrilha>, consultada em 02/04/2014.

PEDRO, Emília Ribeiro (1996). “Interação Verbal”. In: *Introdução à Linguística Geral e Portuguesa*. Lisboa: Editorial Caminho, Pp. 449-475.

RODRIGUES, A. D. (1996). *Dimensões Pragmáticas do Sentido*. Lisboa. Edições Cosmos.

RODRIGUES, David Fernandes (2003). *Cortesia linguística: uma competência discursivo-textual: formas verbais corteses e descorteses em português*. Dissertação de doutoramento. Universidade Nova de Lisboa, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas.

SCOLLON, Ron e SCOLLON, Suzanne Wong (1995). *Intercultural communication*, Oxford: Blackwell Oxford & Cambridge USA.

SEARA, Isabel R. (2014). (Dir. e Coord.). *Cortesia: olhares e (re)invenções*. Lisboa: Chiado Editora.

SEARLE, John R. (1984). *Os Actos de fala*, Coimbra: Livraria Almedina.

_____ (1979). *Expressions and meaning: Studies in the theory of speech acts*, Cambridge University Press.

_____ (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*, Cambridge University Press.

XAVIER, M. Francisca e MATEUS, M. Helena et al (Org) (1990). *Dicionário de Termos Linguísticos*, Volume I. Lisboa, Edições Cosmos.

VIDAL, M. Victoria Escandell (1996). *Introducción a la pragmática*, Barcelona, Ariel Lingüística.

Recursos consultados online:

- ❖ RODRIGUES, Adriano Duarte. Pragmática. Disponível em: <http://www.edtl.com.pt/business-directory/5979/pragmatica/> [consultado em 15 de janeiro de 2016]
- ❖ MARCOS, Lucília. Pragmática da comunicação. Disponível em: <http://bocc.ubi.pt/pag/marcos-lucilia-pragmatica-Comunicar.html>, [consultado em fevereiro 2016]
- ❖ LINS, Maria (2008) A Pragmática e a análise de textos. Disponível em: <http://www.periodicos.ufes.br/contextoslinguisticos/article/view/5214>, [consultado em março 2016]
- ❖ FLORES, Teresa. Agir com palavras: A Teoria dos Actos de Linguagem de John Austin. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/flores-teresa-agir-com-palavras.pdf>, [consultado em março de 2016]

ANEXOS

ANEXO I)

FÓRMULAS DE AGRADECIMENTO – CORPUS DE PESQUISA

O agradecimento é um ato apologético, que anula, de forma simbólica, a dívida adquirida entre os intervenientes num ato de fala.

ENUNCIADOS ESCRITOS (EE):

EE₁): E-mail remetido pelo CLT01 da DASA em 15/07/2014.

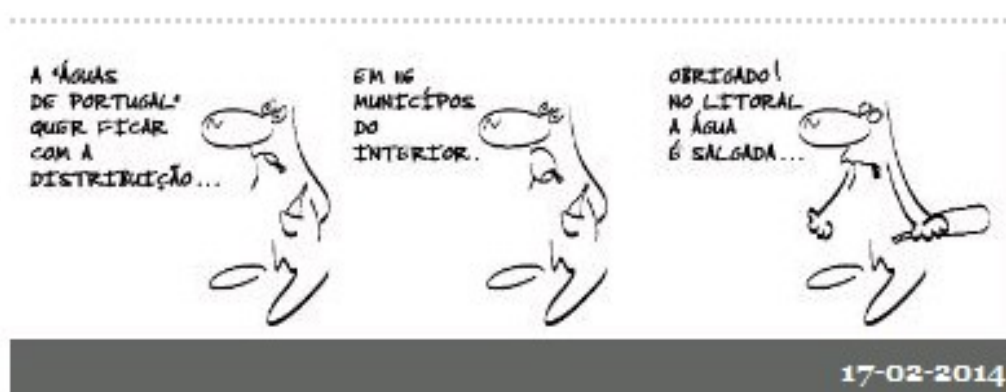
Exmos. Senhores: serve o presente para agradecer VIVAMENTE o facto de me terem retirado o contador sem me terem avisado.

Cumprimentos,

AS

EE₂):

Cartoon ELIAS O SEM ABRIGO, DE R. REIMÃO E ANÍBAL F



Este exemplo foi retirado do *Jornal de notícias online* de 17-02-2014.

EEm_3): E-mail remetido pelo CLT02, em resposta à FUNC1 (atendimento geral) depois de esta lhe ter respondido, por e-mail, sobre quais os procedimentos a ter aquando de uma rotura, datado de 04/09/2014

Exma. Senhora EC,

Vou entretanto deslocar-me aos balcões de atendimento a fim de solucionar o assunto relativo à rotura ocorrida no mês de julho. Muito, mas mesmo muito obrigado.

Atempadamente grato pela S/ pronta resposta,

Despeço-me com elevadíssima estima e gratidão

MES

EEm_4): E-mail remetido pelo CLT03, a 22/08/2014, em resposta a um e-mail da FUNC2 (responsável pelas baixas e cadastro):

Exma. Senhora FRP,

Obrigada pela V. rápida resposta.

OC

EEm_5): E-mail remetido pelo CLT04, a 30/09/2014, em resposta a um e-mail da FUNC4 (responsável pelo controlo de cobranças):

*Exma. Senhora RF,
Gostaria de expressar a minha gratidão face ao E-mail que enviaram e que me informava da dívida.
Não se devia ter preocupado, mas agradeço-lhe na mesma.*

ME

EE_6): Informação remetida pelo CLT05, a 11/08/2014, para o Cidadão Alerta (funcionalidade situada no Portal do Município que permite que os munícipes alertem a DASA para situações anómalas, ex. falta de água, roturas, tampas saneamento/água levantadas, etc.):

Exmos. Senhores: agradeço que seja resolvido o problema de falta de água na Avenida Heróis do Ultramar, URGENTEMENTE.

Cumprimentos,

LN


EEo_7): Extrato de ofício recebido a 10/07/2014, remetido pelo CLT06, em resposta a um ofício remetido pela FUNC3 (responsável pelas roturas):

(...)

Antecipadamente grato pela solução da minha rotura. Apresento os meus melhores cumprimentos.

MG

EE_8): Aviso colocado no Portal do Município, a 10/02/2014, de acordo com indicação do DAS (Chefe de Divisão) informando de cortes de água agendados em determinada área do concelho e por determinado período de tempo (estes avisos são também afixados em locais estratégicos, ex. JF e cafés, na localidade a afetar):

 Portal do Município de Pombal - Página Principal - Windows Internet Explorer

Aviso

O Município de Pombal informa que, no âmbito da empreitada de requalificação da rede de abastecimento público de água no lugar de Boldrarias, será necessário proceder a cortes esporádicos na rede, de 11 a 21 de fevereiro, o que afetará as seguintes ruas: rua da Rosa; rua do Matinho; rua das Boldrarias; rua de São João; rua dos Pereiras; rua do Lavadouro e rua Marquês de Pombal.

Previsivelmente, estima-se que os cortes possam ocorrer entre as 9h00 e as 12h20 e entre as 14h00 e as 18h00, no período referido.

Pedimos desde já desculpa pelos incómodos que possam vir a ser causados, prometendo ser breves.


Pedimos desculpa por qualquer inconveniente causado.

Obrigado pela vossa compreensão.

[Para mais informações clique aqui.](#)

10-02-2014 | 14h10

EE_9): Aviso colocado no Portal do Município, a 14/04/2014 de acordo com indicação do TEC (Técnico Superior – responsável pelas condutas de água) informando de corte de água agendado para uma zona específica da cidade e por um curto espaço de tempo.

 Portal do Município de Pombal - Página Principal - Windows Internet Explorer

Estimados Clientes,

Agradecendo a V. compreensão, informamos que a partir das 16h do dia de hoje até, sensivelmente, às 18h não haverá água na Av. Heróis do Ultramar, devido a intervenção na conduta principal de fornecimento.

Pedimos desde já desculpa pelos inconvenientes que possam vir a ser causados, prometendo ser breves.

EE_10): Aviso colocado pelo SASA nas portas de acesso restrito.

FECHE A PORTA.

OBRIGADO!

EE_11): Extrato de ofício de Aviso de Dívida (fatura(s) que se encontra(m) por liquidar) e respetivo ofício em pdf. Este ofício é emitido automaticamente pelo sistema Aquamatrix após controlo de cobranças (CC) e dirigido a todos aqueles clientes que à data do CC ainda não procederam ao pagamento da fatura(s) em dívida. (Em média são remetidas 2500/mês (clientes de água (com contador) e clientes de RSU - Resíduos Sólidos Urbanos (sem contador)).

“Agradecemos que considere esta carta sem efeito caso já tenha efectuado o pagamento do valor em dívida.”

Débitos em Atraso

2013/02/19 6278245




CLIENTE

LOCAL DO ABASTECIMENTO:
CÓDIGO DE LOCAL:

ASSUNTO: DÉBITOS EM ATRASO
Estimado (a) Cliente

Agradecemos que considere esta carta sem efeito caso já tenha efectuado o pagamento do valor em dívida.

Informamos que até esta data não temos conhecimento do pagamento das faturas indicadas. Assim, caso ainda não tenha procedido à respetiva regularização, agradecemos que o faça até ao dia 2014/01/06, utilizando um dos seguintes meios:

- por Multibanco;
- por cheque ou vale correio (à ordem do Município de) ou;
- aos balcões de atendimento (Juntas de Freguesia e Edif. Municipais).

No caso de ausência de pagamento até à data indicada seremos, lamentavelmente, forçados a interromper o abastecimento de água.

A regularização do abastecimento implicará o pagamento do valor em dívida, acrescido das tarifas de interrupção e restabelecimento após fecho por incumprimento (no valor de 54,65 - IVA incluído). Caso não proceda ao pagamento de todos os valores em dívida, no prazo de 60 dias após interrupção, procederemos à rescisão unilateral do contrato.

Mais se informa, que ao valor das faturas em dívida, acrescem os juros de mora à taxa legal em vigor, calculados no ato do pagamento.

Apresentamos os nossos melhores cumprimentos,

Diretor de Departamento de Águas, Saneamento e Ambiente

CÓD. CLIENTE

Documentos por regularizar	Valor (EUR)
FT 201330253205	40.98
TOTAL	40.98

Data Limite Pagamento **2014/01/06**

Talão de Pagamento

 <p>PAGAMENTO EM EUROS</p> <p>ENTIDADE</p> <p>REFERÊNCIA 028 846 135</p> <p>MONTANTE 40.98 EUR</p>		<p>DATA LIMITE PAGAMENTO</p> <p>2014/01/06</p>			
		CÓD.CLIENTE	CÓD.ENTIDADE	CÓD.LOCAL	Nº COMUNICAÇÃO
			66719	40.98	CDBR2077

EEm_12): Transcrição de E-mail remetido pela colega AP (Gabinete de Apoio aos Vereadores) a 20/02/2014, para todos os funcionários do Município

Caros Colegas,

Solicito a quem tenha um carro da marca Hyundai, com a matrícula 00-YY-53, ou que conheça o seu dono, o favor de entrar em contacto comigo através da extensão 1470.

Atentamente,

AP

EEm_13): Transcrição de E-mail remetido por um “feirante” interessado em expor nas Festas do Bodo 2014, a 16/03/2014

Gostaria de saber se já saiu edital ou a pré-inscrição para concorrer às Festas do Bodo.

Agradecendo antecipadamente a atenção dispensada, sou,

CC

EEm_14): Transcrição de E-mail remetido pelo colega VP do balcão de atendimento (FM) a 10/03/2014, para a FUNC4.

Olá Colega,

Vou de antemão pedir desculpa, mas retifica no contrato em nome da firma OC Mg, Lda., que foi solicitado para a morada de instalação Rua da Fra, mas na verdade é para a Urb. O do M, LT4, em Pbl.

VP

EEm_15): Transcrição de E-mail enviado pelo Vereador do PJ aos colaboradores que apoiaram a realização da Feira da Juventude, que decorreu entre 30 de maio e 01 de junho de 2014.

Caros colegas e colaboradores,

Quero agradecer, muito sensibilizado, todo o apoio e empenho que demonstraram na prossecução de mais um evento deste meu pelouro. Foi graças a vocês e ao vosso trabalho que este foi mais um sucesso, sendo elogiado por todos.

O meu muito obrigado.

RG

INTERAÇÕES ORAIS (IO)

IOt_1): Assunto interno. Transcrição de interação oral, ao telefone, tida entre a UN (chefe de unidade) e a FUNC4, no dia 27/03/2014 pelas 12h.

UN - FUNC4 agradecia que visses, por favor, se o CLT07 (CPF) tem cumprido o plano de pagamento!

FUNC4 - Dá-me um segundo para consultar o cliente na aplicação, hum..., sim o último pagamento data de segunda-feira passada, pagou a segunda prestação dentro do prazo limite, portanto está a cumprir, sim... está a cumprir.

UN - Menos mal, muitíssimo obrigado.

IOt_2): Assunto interno. Transcrição de interação oral, ao telefone, tida entre o TEC (técnico superior) e a FUNC5 (atendimento geral), no dia 07/05/2014 pelas 09h35m.

TEC - Caríssima colega, facultá-me o teu e-mail, se faz favor? Para enviar informação sobre um corte de água em S. Simão.

FUNC5 - Queres anotar?

TEC - Sim, agradecia!

FUNC5 - Ora, bronze.m@cm-pbl.pt

TEC - Caríssima, obrigadíssimo.

IOt_3): Transcrição de interação oral, ao telefone, tida a FUNC4 e a CLT08 a 04/06/2014 pelas 14h45m.

FUNC4 - Sra. FMF, boa tarde. Daqui fala da Divisão de Águas.

CLT8 - Boa tarde, faça o favor de dizer...

*FUNC4 - Sra. FMF liguei para informar que se encontram 2 **faturitas** por liquidar. Quando conseguirá proceder ao pagamento destas?*

CLT8 - Mas...mas eu tenho débito em conta, isso não é possível!

FUNC4 - Sim de facto tem, deixe-me consultar a sua ficha cliente é só um segundo (...) Sra. FMF, muito obrigado por ter aguardado, o ficheiro que recebemos do banco vem com a informação de conta sem saldo/saldo insuficiente. Lamento, sabe há bancos...

*CLT8 - Meu Deus! Estou envergonhada! Realmente não tenho consultado o extrato de conta, **muito obrigado** por ter ligado. Dá para emitir uma referência Multibanco? Procedo prontamente ao pagamento.*

FUNC4 - Sim, lógico que sim.

*CLT8 - **Obrigado, muito obrigado!***

FUNC4 - A Sra. tem E-mail para onde lho possa remeter, ou prefere que lhe diga oralmente?

*CLT8 - **Agradeço** que envie para xpto7@anfibio.pt, pois neste momento não tenho onde escrever. **Mais uma vez obrigado!***

FUNC4 - Vou remeter de seguida. Só mais uma informação minha Sra. esta referência só ficará ativa dentro de 48h, não adianta tentar fazer o pagamento antes. Muito obrigado e continuação de uma ótima tarde.

*CLT8 - **Não, eu é que agradeço. Muito obrigado e desculpe mais uma vez.***

IO_4): Transcrição de interação oral, do Sr. Presidente do Município de Pombal no discurso no jantar de Natal, ocorrido a 19/12/2014, pelas 22h:

“O nosso município agradece a toda a família laboriosa da Câmara o apoio que tem dado a todos os munícipes e recomenda que continuem a mostrar que Pombal é um local em franco crescimento económico e em desenvolvimento (...) E agradece a todas as empresas do nosso concelho por terem ficado e, que, empregam centenas de pessoas (...) Agradece ainda a este estabelecimento pelo excelente jantar e pelo apoio que nos tem dado ao longo dos tempos (...)”

IOt_5): Transcrição de excerto de interação oral, ao telefone, tida entre a FUNC1 e o CLT09 (MLG) no dia 05/08/2014 pelas 12h, depois de a funcionária lhe ter ligado para alertar sobre um alerta de consumo elevado verificado, pelo leitor da zona, aquando do descarregamento do giro de leitura.

- Estou muito agradecida por me ter ligado a avisar, vou verificar a leitura do meu contador o quanto antes.

- Foi muito gentil da sua parte ter-me ligado. Fico-vos muito reconhecida, a desgraça poderia ter sido muito maior. É gratificante verificar que os serviços de águas estão a funcionar bem e que estão atentos aos clientes. Obrigado.

IOt_6): Transcrição de excerto de interação oral, ao telefone, tida entre a FUNC2 e a CLT10 (SSF) tida a 8/07/2014 pelas 14h30m

(quando atende o telefone)

FUNC2 - Divisão de águas, boa tarde, fala a FRP.

CLT10 – Boa tarde. Agradeço que me diga a razão pela qual não tenho contador instalado?!

FUNC2 - Pode dizer-me o seu número de cliente, por favor (...) para que possa aferir a situação? (...)

IOt_7): Transcrição de excerto de interação oral, ao telefone, tida entre a FUNC3 e o CLT12 (ESE) tida a 14/07/2014 pelas 17h30m

CLT12 da DASA diz à FUNC3 após esta lhe ter ligado devido a uma rotura:

“Sra. FUNC muito obrigado por me ter tratado da fatura, atendendo à rotura ocorrida no meu jardim!”

IOt_8): Transcrição de excerto de interação oral, ao telefone, tida entre a FUNC2 e o CLT11 tida a 14/07/2014 pelas 15h30m

(a FUNC2 liga para o cliente CLT11 a informar da dívida do mesmo e do consequente ponto de serviço automático para retirada de contador)

FUNC2 – Bom dia, estou a ligar para o Sr. MCG?

CLT11 – Bom dia. É sim, faça o favor de dizer.

FUNC2: Sr. MCG, enviamos uma cartita registada a informar da dívida e até ao momento não obtivemos o pagamento da mesma, neste momento saiu o ponto de serviço automático para retirada do contador. Pode dizer-me quando irá proceder ao pagamento?

CLT11 – É isso...Obrigado. É que vou fazê-lo já a correr!

FUNC2 – Sr. MCG, caso não o faça até à próxima sexta-feira seremos obrigados a retirar o seu contador.

(O cliente desliga o telefone sem a FUNC terminar)

IOp_9): Excerto de conversa presencial tida, entre a FUNC4 e uma colega que trabalha na Secção de Apoio aos Órgãos Autárquicos (SAOA), depois de esta ter sido promovida a Assistente Técnica, a 16/09/2014.

SAOA: Depois de todo o trabalho efetuado, acho que mereço, mereço mesmo a promoção! É maravilhoso... simplesmente é uma deliciosa promoção!

IOt_10): Transcrição de excerto de interação oral, ao telefone, tida entre a FUNC2 e o CLT12 (ESE) tida a 09/09/2014 pelas 12h30m

CLT12 da DASA ligou para a DASA e foi atendido pela FUNC2, na sequência do episódio de rotura anteriormente solucionado em 14/07/2014, registamos um extrato da intervenção da CLT:

“- Sabe?! Agradeço o empenho tido pelos V. serviços na resolução da rotura que ocorreu em minha casa.

- Pode, por favor registar a leitura do contador e fazer uma simulação de fatura, por favor?

- Fiquei muito sensibilizada pela sua rapidez e empenho, obrigado e até breve.”

IOp_11): Excerto de conversa presencial tida entre as FUNC da DASA e o SASA por ocasião do seu aniversário a 23/02/2014.

SASA: Boa! Lembraram-se de mim... estava a ver que se esqueciam! É fantástico, adorei.

IOp_12): Excerto de conversa presencial tida entre a FUNC5 e as colegas FUNC da DASA que a presentearam com uma pulseira pelos seus anos, a 20/09/2014.

FUNC5: Uau!! Gosto...Gosto muito! Não era preciso incomodarem-se...

(após ter recebido como prenda de anos uma pulseira que ansiava há já algum tempo)

ANEXO II)

INQUÉRITOS

Neste anexo patenteiam-se as cópias dos inquéritos passados a 15 de dezembro de 2014, conforme já referenciado.