

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

CARLA ANÉTE BERWIG

**A POLIDEZ NAS LIGAÇÕES INSTITUCIONAIS: ANÁLISE DE GRAVAÇÕES DA
CENTRAL DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÕES 156 DA PREFEITURA DE CURITIBA**

CURITIBA

2012

CARLA ANÉTE BERWIG

**A POLIDEZ NAS LIGAÇÕES INSTITUCIONAIS: ANÁLISE DE GRAVAÇÕES DA
CENTRAL DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÕES 156 DA PREFEITURA DE CURITIBA**

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em Letras, Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Doutor em Letras, Área de Concentração: Estudos Linguísticos, Linha de Pesquisa: Texto, Discurso, Pragmática: Teorias e Interfaces.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Ligia Negri

CURITIBA

2012



PARECER

Defesa de tese da doutoranda CARLA ANÉTE BERWIG para obtenção do título de **Doutora em Letras**.

Os abaixo assinados LÍGIA NEGRI, LUIZ ANTONIO DA SILVA, JAIR ANTONIO DE OLIVEIRA, TERESA CRISTINA WACHOWICZ e EDUARDO VICENZI argüiram, nesta data, a candidata, a qual apresentou a tese:

“A POLIDEZ NAS LIGAÇÕES INSTITUCIONAIS: ANÁLISE DE GRAVAÇÕES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÕES 156”

Procedida a argüição segundo o protocolo que foi aprovado pelo Colegiado do Curso, a Banca é de parecer que a candidata está apta ao título de **Doutora em Letras**, tendo merecido os conceitos abaixo:

Banca	Assinatura	APROVADA Não APROVADA
LÍGIA NEGRI		Aprov.
LUIZ ANTONIO DA SILVA		Aprovado
JAIR ANTONIO DE OLIVEIRA		Aprovado
TERESA CRISTINA WACHOWICZ		Aprovado
EDUARDO VICENZI		Aprovado

Curitiba, 03 de abril de 2012 .

Prof. Dr. Luis G. Bueno de Camargo
Coordenador

AGRADECIMENTOS

Inicialmente, agradeço a Deus, pela força e pela luz com que guiou meus caminhos.

À minha orientadora, professora Dra. Ligia Negri, pelo apoio, incentivo, tempo, dedicação e conhecimento compartilhado.

Aos membros da banca de qualificação, professora Dr.^a Luzia Schalkoski Dias e professor Dr. Jair de Oliveira, pelas valiosas sugestões.

À professora Dr.^a Elena Godoi, pela generosidade com que compartilhou seu conhecimento e também sua biblioteca particular.

Aos colegas do Grupo de Pesquisa Linguagem e Cultura, em especial à Luzia e à Anely, pelos muitos momentos e conversas produtivas em busca de conhecimento.

À Fundação Cultural de Curitiba, pela dispensa para que eu pudesse assistir às aulas do doutorado.

Ao ICI e à Coordenação da Central 156, pela cessão das gravações das ligações, sem as quais não seria possível a realização deste trabalho.

À Denise Mohr, pela revisão cuidadosa, pela amizade, pelo desprendimento e generosidade com que doou seu tempo e pelas muitas sugestões valiosas.

Ao Emerson Bottero Branco, pela presteza e gentileza em fazer os gráficos que compõem esta tese.

À Lucélia Auríquio Newton, que acreditou neste projeto desde o início.

Ao meu marido, Edson, pelo incentivo, pelo apoio, pelo amor, pelo companheirismo e pelas críticas construtivas.

Aos meus filhos, Bianca e Fernando, por alegrarem todos os momentos da minha vida e por compreenderem minhas ausências.

A todos meus amigos e demais familiares, que, nas horas mais difíceis, me incentivaram a prosseguir em busca do meu sonho.

Finalmente, agradeço a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para que fosse possível a realização deste trabalho.

*Dedico este trabalho àqueles que estiveram
mais próximos de mim durante todo o percurso
para a realização deste trabalho: meu marido,
Edson, e meus filhos, Bianca e Fernando.*

Ela (a polidez) pode iludir na aparência – e isso se explica pelo fato de a atitude polida consistir precisamente em uma espécie de mímica deliberada de manifestações que são espontâneas no "homem cordial": é a forma natural e viva que se converteu em fórmula. Além disso, a polidez é, de algum modo, organização de defesa ante a sociedade.

(HOLANDA, 1999, p.147)

RESUMO

Esta pesquisa se insere no âmbito da pragmática e tem por objetivo analisar o emprego de estratégias de polidez linguística por operadores e usuários nas interações comunicativas que ocorrem na Central de Atendimento e Informações 156 da Prefeitura de Curitiba. O centro de interesse é o diálogo institucional, ou seja, a maneira pela qual os indivíduos desempenham atividades comunicativas associadas a contextos institucionais, e a importância da polidez para a manutenção – ou não – da harmonia das relações. O nosso estudo se apoia, principalmente, na Teoria da Polidez, de Brown e Levinson, em revisões críticas dessa teoria, na noção de face, de Goffmann, e em pressupostos da comunicação organizacional. Os procedimentos metodológicos obedeceram a três etapas: levantamento bibliográfico das principais teorias pragmáticas que fundamentam a pesquisa; audição das gravações que obtivemos da Central 156, das quais selecionamos 50 para transcrição; definição do nosso *corpus*, composto por 30 ligações, e análise. A hipótese inicial é que, em um ambiente de comunicação pública e institucional, como a Central 156, seria expressivo o uso de estratégias de polidez, com a finalidade de atenuar os atos de ameaça à face dos interlocutores. Supusemos também que haveria variações no uso das estratégias de acordo com o gênero (homem X mulher) e com o papel social desempenhado na interação (operador X usuário). Os resultados confirmaram a hipótese de que é frequente o recurso a estratégias de polidez e que os interlocutores preferem usar atenuações a recorrerem a imposições. As variações no emprego de estratégias de polidez, no entanto, não foram significativas em relação ao gênero, mas, sim, em relação ao papel social desempenhado pelos interlocutores (usuários X operadores). Isso demonstra que o contexto específico em que acontecem essas interações comunicativas influencia as escolhas linguísticas feitas por usuários e operadores.

Palavras-chave: Pragmática. Teoria da Polidez. Noção de face. Comunicação institucional.

ABSTRACT

The present research comes within the scope of pragmatics and aims at analyzing the use of linguistic politeness strategies in communication between operators and users of the Curitiba City Hall 156 Call and Information Center. Its main focus is the institutional dialogue, that is to say, the way people perform their communicative activities in institutional contexts and the importance of politeness to maintain or not relationship harmony. Our study is mainly based on Brown and Levinson Politeness Theory, critical analysis of it, the Goffmann notion of face and organizational communication assumptions. The methodological procedures comprised three steps: a bibliographic survey of the main pragmatic theories the research is based on; listening to the 156 Call Center audio records and then selecting 50 out of them for transcription; definition and analysis of our *corpus* comprising 30 calls. Our first assumption is that in a public and institutional communication environment such as the 156 Call Center, the use of politeness strategies would be relevant in order to soften threatening actions interlocutors may be subjected to. We also supposed that the politeness strategy use would change according to gender (man X woman) and to the social role during interaction (operator X user). The research results confirm that interlocutors frequently use politeness strategies and prefer attenuating to imposition actions, showing that the use of different politeness strategies were not significant concerning gender (man X woman) but, on the other hand, were very significant concerning the interlocutor social role (users X operators). So, the research inferred that the specific context of communicative interaction influences the user and the operator linguistic choices.

Key-words: Pragmatics. Politeness Theory. Notion of face. Institutional communication.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

GRÁFICO 1 - ESTRATÉGIAS POSITIVAS - OPERADORES/USUÁRIOS	87
GRÁFICO 2 - ESTRATÉGIAS NEGATIVAS - OPERADORES/USUÁRIOS	93
GRÁFICO 3 - ESTRATÉGIAS ENCOBERTAS - OPERADORES/USUÁRIOS....	102
GRÁFICO 4 - ESTRATÉGIAS	105
GRÁFICO 5 - OPERADORES.....	106
GRÁFICO 6 - USUÁRIOS	106
GRÁFICO 7 - HOMENS	113
GRÁFICO 8 - MULHERES	113
GRÁFICO 9 - OPERADOR FEMININO	114
GRÁFICO 10 - OPERADOR MASCULINO	114
GRÁFICO 11 - USUÁRIO FEMININO	115
GRÁFICO 12 - USUÁRIO MASCULINO	115

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - DESCRIÇÃO RESUMIDA DAS LIGAÇÕES.....	25
QUADRO 2 - AAF – ATOS DE AMEAÇA À FACE NEGATIVA E POSITIVA DO OUVINTE	62
QUADRO 3 - AAF – ATOS DE AMEAÇA À FACE NEGATIVA E POSITIVA DO FALANTE	63
QUADRO 4 - ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ POSITIVA DE BROWN E LEVINSON	65
QUADRO 5 - ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ NEGATIVA	66
QUADRO 6 - ESTRATÉGIAS <i>OFF RECORD</i> DE BROWN E LEVINSON.....	68

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ POSITIVA – OPERADORES/ USUÁRIOS	86
TABELA 2 - ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ NEGATIVA – OPERADORES/ USUÁRIOS	92
TABELA 3 - ESTRATÉGIAS ENCOBERTAS – OPERADORES/USUÁRIOS	101
TABELA 4 - ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ POSITIVA – HOMENS/MULHERES ...	110
TABELA 5 - ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ NEGATIVA – HOMENS/MULHERES ...	111
TABELA 6 - ESTRATÉGIAS ENCOBERTAS – HOMENS/MULHERES	112

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 DELIMITAÇÃO DO TRABALHO	18
2.1 O CONTEXTO.....	18
2.2 HIPÓTESE CENTRAL.....	19
2.3 OBJETIVOS.....	19
2.3.1 Objetivo geral.....	19
2.3.2 Objetivos específicos.....	20
2.4 METODOLOGIA.....	20
2.4.1 Instrumentos de coleta e análise de dados.....	21
2.4.1.1 Treinamento dos operadores.....	22
2.4.2 Participantes e descrição da amostra.....	24
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA AMPLA. A INSERÇÃO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL	28
3.1 SOBRE A COMUNICAÇÃO.....	28
3.1.1 Comunicação pública.....	30
3.1.2 Comunicação organizacional.....	35
4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA ESPECÍFICA. A POLIDEZ NA PERSPECTIVA PRAGMÁTICA	39
4.1 A PRAGMÁTICA.....	39
4.2 O CONTEXTO.....	42
4.3 A TEORIA DOS ATOS DE FALA.....	44
4.4. A TEORIA DA POLIDEZ COMO MODELO PARA ANÁLISE DE INTERAÇÕES LINGUÍSTICAS.....	50
4.4.1 A perspectiva a partir da máxima conversacional.....	52
4.4.1.1 O modelo de Leech.....	54
4.4.2 A perspectiva baseada no contrato conversacional.....	57
4.4.3 A perspectiva baseada na proteção da face.....	58
4.4.4 A Teoria da Polidez, de Brown e Levinson.....	60
4.4.5 Críticas ao modelo de Brown e Levinson e demais contribuições aos estudos da polidez.....	69
4.4.6 O poder e a polidez.....	80

5 ANÁLISE DOS DADOS	85
5.1 POLIDEZ E DISTÂNCIA SOCIAL: COMPARAÇÃO DAS ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ ENTRE OPERADOR E USUÁRIO	85
5.1.1 Estratégias de polidez positiva	85
5.1.2 Estratégias de polidez negativa	92
5.1.3 Estratégias de polidez encoberta.....	101
5.1.4 Síntese do uso das estratégias segundo a distância social.....	105
5.2 POLIDEZ E GÊNERO: COMPARAÇÃO DAS ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ SEGUNDO O GÊNERO DO LOCUTOR	107
5.2.1 Estratégias de polidez positiva	110
5.2.2 Estratégias de polidez negativa	111
5.2.3 Estratégias de polidez encobertas	112
5.2.4 Síntese do uso das estratégias segundo o gênero.....	112
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	116
REFERÊNCIAS	122
ANEXO - CONVENÇÕES E TRANSCRIÇÃO DAS GRAVAÇÕES	134

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como objetivo investigar a polidez linguística, mais especificamente as estratégias de polidez empregadas pelos atendentes e usuários da Central 156 da Prefeitura de Curitiba. A Central de Atendimento e Informações é o *contact center* desenvolvido e gerenciado pelo ICI – Instituto Curitiba de Informática - segundo sua própria caracterização, com a finalidade de viabilizar um sistema de comunicação ágil e eficiente entre o cidadão e a Prefeitura, permitindo o atendimento da demanda de informações e solicitações da população.

O interesse pelo tema da pesquisa surgiu porque há muito tempo eu tinha o anseio de conciliar minhas atividades acadêmicas com o trabalho diário que desenvolvo na Prefeitura de Curitiba. Como acontece em muitas situações de nossa vida, vários acontecimentos convergiram para que a ideia inicial ganhasse corpo. Eu havia regressado de um congresso sobre ensino de português para estrangeiros em Brasília e estava completamente fascinada pela Teoria da Polidez, de Brown e Levinson, com a qual tinha tomado contato brevemente no referido congresso, por meio da exposição de uma pesquisadora sobre um estudo desenvolvido com falantes de português de uma comunidade de descendentes de italianos no interior do Rio Grande do Sul.

De volta a Curitiba, estava com muita vontade de saber mais sobre o assunto. Qual não foi minha surpresa quando soube que seria justamente a teoria da polidez que estudaríamos nos meses subsequentes nos encontros do grupo de pesquisa *Linguagem e cultura*, coordenado pela professora Elena Godoi, do qual eu fazia parte na época.

Ao longo desses estudos entrei em contato com diversas pesquisas empíricas que se apoiavam no modelo de polidez desenvolvido por Brown e Levinson (1987) e percebi que, embora não seja um tema novo, há ainda uma grande necessidade de estudos empíricos que analisem a polidez no contexto de uma língua específica.

Fiquei bastante entusiasmada e parti em busca de um objeto ao qual pudesse aplicar a teoria da polidez, tendo sempre em vista a conjugação de minha atividade acadêmica com o meu trabalho em uma instituição pública. Pensei na Central de Atendimento e Informações 156 da Prefeitura de Curitiba por sua abrangência e

importância para a comunidade curitibana e também pelo valor político que carrega em si.

Faltava a parte prática para viabilizar o projeto. Como eu poderia desenvolver a pesquisa se não tivesse acesso às gravações das ligações? Procurei então a Coordenação do 156. No primeiro contato, fui informada pelo coordenador que não seria possível a cessão das gravações.

A princípio fiquei um pouco desestimulada, mas não desisti. Após alguns meses fiz nova tentativa. Havia outros responsáveis pela coordenação, que não se opuseram à cessão do material, desde que eu participasse de diversas reuniões e cumprisse uma série de procedimentos legais, que incluíram a assinatura de um contrato em que me comprometia a não fazer uso indevido das gravações, a manter sigilo em relação aos participantes e a restringir a divulgação dos resultados a eventos científicos. Após essa negociação e a assinatura desse termo contratual, obtive as cem gravações necessárias ao desenvolvimento da tese.

Iniciei então o levantamento bibliográfico das principais teorias que fundamentam a análise. O levantamento incluiu uma descrição da Teoria da Polidez, de Brown e Levinson (1987), bem como uma revisão crítica dessa teoria e a apresentação de outras contribuições ao estudo da polidez. A pesquisa está situada no âmbito da pragmática, ciência que estuda a linguagem em uso, e aborda os atos da fala e as máximas conversacionais de Grice, por serem importantes construtos teóricos que colaboram na sustentação e compreensão da teoria da polidez.

Também considero a questão da comunicação e da dificuldade de se encontrar uma única definição que abarque todos os significados inerentes ao processo comunicativo, bem como a polêmica que envolve o objeto da comunicação e as diversas correntes teóricas a respeito, que não chegam a um consenso, pois adotam diferentes perspectivas metodológicas. Trato, ainda, da comunicação pública e da comunicação organizacional, uma vez que a pesquisa se insere nesses dois contextos.

De posse das gravações, selecionei 30 ligações que se mostraram mais úteis para a análise comparativa com as teorias abordadas. Procedi à transcrição dos diálogos, adotando para esse fim as convenções da análise conversacional que estão explicitadas no Anexo.

Por meio da análise das conversas telefônicas, de acordo com os pressupostos teóricos assumidos neste trabalho, busquei compreender melhor a manifestação do fenômeno da polidez nesse ambiente, caracterizado por situações às vezes inesperadas e até hostis, que necessitam de uma mediação adequada para não comprometer o sucesso das interações comunicativas efetuadas na Central 156.

A hipótese inicial da pesquisa é de que a polidez minimiza a ameaça às faces e é grande aliada nesse ambiente, em que o uso de atenuadores é expressivo e fundamental para a construção de um discurso muito ligado às regras da polidez. Como se depreende do período anterior, utilizarei também a teoria da face, de Goffman (1967), suporte teórico da teoria de Brown e Levinson.

No decorrer do trabalho verificarei também se existem variações significativas das estratégias empregadas, de acordo com o gênero dos participantes e com os papéis assumidos durante a interação comunicativa.

Ressalto que, embora existam diversos estudos da linguagem no campo da comunicação organizacional, considero o enfoque da presente pesquisa fundamental, seja por envolver a Central 156 da Prefeitura de Curitiba, seja por analisar dados de um *corpus* efetivamente produzido nesse contexto institucional. E a linguística, em especial a pragmática, conta com abordagens consistentes e profundas para a investigação e para a intervenção na realidade.

Entendo que os resultados obtidos podem prestar contribuições de caráter pioneiro para o estudo da linguagem nas organizações públicas, com aplicação teórico-empírica, o que justifica plenamente sua concretização.

O trabalho está organizado em seis capítulos, incluindo-se este, além das referências bibliográficas, que fornecem subsídios para o aprofundamento da discussão, e do Anexo, já referido.

No segundo capítulo apresento a hipótese central, bem como os objetivos e a metodologia adotada. Descrevo o procedimento da coleta e a forma como foi feita a seleção dos dados.

No terceiro capítulo reúno a fundamentação teórica ampla do trabalho, discorrendo sobre os conceitos de comunicação, comunicação pública e comunicação organizacional.

No quarto capítulo trato da fundamentação teórica específica, abordando conceitos essenciais para o desenvolvimento da pesquisa, dando especial atenção à Teoria da Polidez, de Brown e Levinson, por ser a sustentação teórica da tese.

O quinto capítulo é destinado à análise dos dados obtidos. Inicialmente mostrarei os fatores e critérios que guiaram todo o processo e, prosseguindo, farei a análise propriamente dita.

O sexto capítulo é reservado à apresentação das considerações finais, bem como de eventuais sugestões para novas investigações.¹

¹ Utilizamos a primeira pessoa do singular neste capítulo por se tratar de um relato pessoal. Nos demais, usamos a primeira pessoa do plural.

2 DELIMITAÇÃO DO TRABALHO

2.1 O CONTEXTO

O espaço empírico escolhido para a realização desta pesquisa foi a Central de Atendimento e Informações 156 da Prefeitura de Curitiba, que atende solicitações de serviços a serem prestados pela Administração Pública e esclarece as dúvidas da população. Alguns dos serviços mais solicitados pelos usuários, segundo informações da Coordenação, referem-se à coleta de resíduos vegetais, iluminação pública e resgate social. Neste caso, através da Central de Atendimento, a Prefeitura é acionada para recolher pessoas abandonadas na rua e encaminhá-las a abrigos, quando necessário.

A comunidade também aciona a Central para registrar reclamações em relação a motoristas e cobradores de ônibus; para solicitar colocação de antipó; para apreender animais soltos nas ruas; para obter informações sobre localização e horário de atendimento das Unidades de Saúde e, ainda, sobre horários e itinerários de ônibus, entre outros serviços.

O serviço oferecido pela Central é automatizado, o que permite que o pedido fique cadastrado e que o atendimento seja acompanhado. Caso a solicitação não seja atendida, o próprio sistema acusa a pendência e encaminha ao órgão competente. Ao mesmo tempo, o solicitante é continuamente atualizado sobre o seu pedido.

A Central funciona no prédio do ICI – Instituto Curitiba de Informática - e atende 24 horas por dia, inclusive nos feriados e finais de semana. As consultas podem ser feitas por telefone ou pelo *site* da Prefeitura. Pela *internet*, podem ser feitas via *web*, com atendimento *on-line*, que funciona como um *chat*, ou por meio de um formulário a ser preenchido e encaminhado.

2.2 HIPÓTESE CENTRAL

Com base em outros estudos empíricos, como, por exemplo, o de Ruzickova (2007), a pesquisa parte da suposição de que, numa situação institucional de atendimento e reclamações, como a da Central de Atendimento e Informações 156 da Prefeitura de Curitiba, haveria uma predominância da indiretividade como forma de evitar a imposição para o interlocutor. Assim, os pedidos feitos no modo imperativo não seriam as fórmulas preferidas pelos interlocutores, mas sim aqueles atenuados por meio de estratégias de polidez. Supomos haver também uma variação no emprego de estratégias de polidez de acordo com o papel social desempenhado pelos participantes da interação comunicativa (operadores e usuários). Nesse sentido, é importante salientar que os operadores obedecem a um *script* predeterminado pelos coordenadores do serviço, fato que acaba por restringir bastante as suas escolhas linguísticas. Dadas as circunstâncias, podemos supor ainda que o gênero do locutor possa afetar a escolha das estratégias de polidez.

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 Objetivo geral

O objetivo geral da pesquisa é compreender as variações do fenômeno da polidez linguística em pedidos, solicitações e reclamações nas ações comunicativas dos falantes (operadores e usuários) no contexto da Central de Atendimento e Informações 156 da Prefeitura de Curitiba e corroborar – ou não – os postulados da Teoria da Polidez.

2.3.2 Objetivos específicos

Como objetivos específicos, temos:

- elaborar uma revisão crítica das teorias da comunicação e da comunicação organizacional, no contexto da pragmática;
- contribuir com a investigação teórico-empírica da pragmática com ênfase nos aspectos da polidez utilizados pelos usuários e atendentes do Serviço 156;
- avaliar o modelo de análise da polidez linguística no contexto da comunicação pública;
- analisar e interpretar as estratégias de polidez empregadas pelos falantes (usuários e operadores do Serviço 156), com base no modelo proposto por Brown e Levinson (1987), levando em conta variáveis como: o contexto, a intencionalidade, o poder, a distância hierárquica, o gênero, entre outros aspectos;
- investigar se há uma variação significativa no uso das estratégias de acordo com o gênero ou com o papel social desempenhado pelos informantes (homem *versus* mulher, usuário *versus* operador);
- verificar como ocorrem os fenômenos linguísticos da polidez na Central 156, tendo como orientação o paradigma da teoria da cooperação e as implicaturas presentes nesse contexto de comunicação.

2.4 METODOLOGIA

Os procedimentos metodológicos desta pesquisa seguiram, basicamente, três etapas. Primeiramente, fizemos uma revisão bibliográfica do conteúdo ligado às teorias da polidez, dos atos de fala e da comunicação organizacional, para obter uma visão abrangente dos aspectos presentes na interação comunicativa. Concluída essa etapa, realizamos a pesquisa de campo propriamente dita, que envolveu procedimentos de coleta e seleção de dados e o estabelecimento dos métodos de análise. Em seguida, procedemos às análises e redigimos as considerações finais.

2.4.1 Instrumentos de coleta e análise de dados

Os dados da pesquisa foram obtidos por meio de gravações feitas em situação real de trabalho, sem interferência de nossa parte. Essas gravações foram cedidas pela Coordenação da Central 156, já que as ligações são automaticamente gravadas e integram a rotina de atendimento - uma maneira de avaliar o desempenho dos operadores e a qualidade do serviço ofertado.

A metodologia foi escolhida com o propósito de obter dados que demonstrem não apenas o que é pragmaticamente possível, mas também o que é efetivamente realizado por falantes inseridos em determinado contexto sociocultural.

A análise de dados espontâneos, segundo Ruzickova (2007), permite aos pesquisadores fazerem generalizações sobre o que é culturalmente apropriado e o que as pessoas de fato realizam. Por outro lado, a pesquisadora ressalta, de imediato, uma desvantagem em se trabalhar com dados espontâneos, a saber, a falta de informação sociodemográfica.

Para a obtenção do material que compõe o *corpus* da pesquisa foi preciso cumprir algumas etapas. Primeiramente, estabelecemos contato com a presidência do ICI, que nos encaminhou à coordenação da Central 156. Em reunião com a coordenadora, que se mostrou muito acessível, recebemos a informação de que teríamos de apresentar o projeto da tese e uma declaração contendo a finalidade do estudo, além de comprometermo-nos a não fazer mau uso das gravações e a garantir o sigilo da identidade dos participantes.

Houve então nova reunião, dessa vez com a Assessoria Jurídica da organização, que emitiu parecer favorável à cessão das gravações. Ficou acertado, ainda, com a coordenação do Serviço 156, que acompanharíamos um treinamento voltado para os operadores, com duração de uma semana, para conhecer o funcionamento do serviço e o dia a dia de trabalho.

Participamos do treinamento indicado e, ainda, de uma terceira reunião, à qual compareceram o presidente do ICI, o diretor administrativo e financeiro, bem como os componentes do corpo técnico da Instituição. Na ocasião, apresentamos o projeto a ser desenvolvido, ressaltando a contribuição da pesquisa para o aperfeiçoamento do serviço.

Para a concretização da coleta de dados, inicialmente recebemos da coordenação do serviço 30 gravações. Em seguida, obtivemos mais 70 gravações, totalizando cem gravações. Transcrevemos as gravações seguindo as normas da análise conversacional e mantivemos o compromisso de preservar a identidade dos participantes.²

Fizemos uma avaliação prévia de todo o material coletado e, das 100 gravações, selecionamos as 30 que constam do Anexo, por se mostrarem mais significativas em função dos objetivos delimitados para o trabalho³.

Os métodos de análise empregados são de natureza qualitativa. De acordo com os pressupostos teóricos assumidos, inicialmente estabelecemos categorias que compreendem as estratégias de polidez em conformidade com o modelo apresentado por Brown e Levinson (1987). Na continuidade da pesquisa utilizaremos, também, a análise estatística dos resultados e, com base nessas informações, depreenderemos as conclusões.

2.4.1.1 Treinamento dos operadores

Conforme acordo celebrado com a Coordenação da Central 156, acompanhamos o treinamento e a seleção para novos operadores. O processo seletivo é composto de diversas etapas. Primeiramente são divulgados na mídia os anúncios sobre a seleção de operadores, com informações sobre data, local e horário das provas, bem como sobre os pré-requisitos necessários para o desempenho da função e as vantagens oferecidas. Após a inscrição dos candidatos, é realizada uma prova escrita e a análise de currículo. Os candidatos aprovados nessa fase são encaminhados para o treinamento, precisamente a etapa em que ocorreu a nossa participação. O treinamento, com duração de cinco dias, foi ministrado no período da tarde, das 14h às 18h.

² É de se considerar a possibilidade de termos recebido um rol de ligações que não problematizasse abertamente a relação do usuário com a Prefeitura. Isso porque, no conjunto de gravações disponibilizado, não nos deparamos com uma ligação mais polêmica.

³ De qualquer forma, das 100 gravações disponibilizadas, temos, em arquivo pessoal, todas gravadas em áudio e, dessas, 50 transcritas.

Na fase inicial, da qual participamos como um possível candidato, o instrutor fez uma breve explanação sobre as principais atribuições da Central 156 e distribuiu a cada candidato uma apostila contendo informações complementares. O conteúdo da apostila se refere a instruções gerais para a realização do atendimento ao cidadão, tais como: **fraseologia padrão de abertura e fechamento** das ligações, recomendações sobre o modo de proceder do operador nas diferentes situações com que ele pode se deparar, dicas de ortografia e pronúncia, **desaprovação em relação ao uso de construções com gerúndio**, siglas de diferentes secretarias municipais, padrões para consulta de informações, etc. Quanto à polidez, é exigido que operador trate o usuário com formalidade e educação, nunca com intimidade. É vedado ao operador o uso de palavras que denigram o cidadão, bem como a emissão de opinião pessoal ou técnica sobre qualquer assunto, já que isso compete ao órgão ao qual é destinada a solicitação ou reclamação. É recomendado, ainda, **cuidado com o uso de expressões que indiquem concordância**, como, por exemplo, "certo", "correto", já que essas são expressões automáticas e poderiam ser mal empregadas e mal interpretadas.⁴ Em casos de queixas sobre a Central 156 ou sobre a Prefeitura, é pedido ao operador que conduza a ligação da melhor forma possível, informando ao cidadão que o operador está ali para atendê-lo com qualidade e que registrará sua reclamação. Em casos mais complexos, o operador é instruído a informar a situação ao monitor, para que os responsáveis tomem as providências cabíveis com o máximo de agilidade.

Havia um computador disponível para cada dois candidatos, que tiveram acesso à tela em que seriam realizados os atendimentos. Ali se encontravam vários *links* para a busca de informações sobre os serviços oferecidos pela Prefeitura de Curitiba. O instrutor, então, apresentou aos futuros atendentes os modelos de solicitações a serem preenchidos quando do atendimento. Explicou que o telefonema do usuário pode ser motivado pelo desejo de fazer uma denúncia, um elogio, uma reclamação, uma sugestão, uma solicitação, um pedido de informação e um recadastramento do protocolo. Em seguida, esclareceu que, à exceção dos pedidos de informação, é preciso preencher um protocolo para cada atendimento realizado, que passa a integrar o cadastro do cidadão e do banco de dados da instituição. Os pedidos de

⁴ O nosso *corpus*, no entanto, está repleto dessas expressões, que indicam anuência por parte do operador e se enquadram na estratégia de polidez positiva de número 5 – busque acordo.

informação são registrados em um tipo especial de formulário *on-line* e fazem parte de um banco de dados de uso interno da instituição.

A seguir o instrutor apresentou os diversos tipos de solicitações e pediu aos atendentes que começassem a preencher no computador os respectivos protocolos. O instrutor se mostrou solícito e disposto a esclarecer as dúvidas que surgissem.

Três dias do treinamento foram usados para o preenchimento dos protocolos, e o instrutor solicitou que os alunos, em casa, lessem a apostila contendo as informações necessárias. Os alunos também puderam fazer a escuta de alguns telefonemas. Ao final do terceiro dia, houve uma prova sobre as questões trabalhadas.

No quarto dia os alunos foram até o *Call Center* observar os operadores enquanto estes realizavam o atendimento. Por meio de um fone extra, os treinandos ouviram a fala dos usuários e também acompanharam atentamente os procedimentos dos operadores. Tiveram a oportunidade de esclarecer as dúvidas e conhecer a rotina de trabalho.

No último dia do treinamento, os candidatos participaram de uma simulação de atendimento e foram avaliados. Dessa simulação não participamos efetivamente, apenas acompanhamos o instrutor no processo de supervisão e instrução dos candidatos. Em uma sala separada, o instrutor fazia uma chamada, como se fosse um cidadão, e solicitava ao candidato a resolução de determinado problema, avaliando fatores como a rapidez do atendimento, a fraseologia empregada, o preenchimento correto do protocolo, o tom de voz, a articulação das palavras, a presteza e a cortesia, o estado emocional e a solução dada ao caso.

A partir desse resultado e do desempenho na prova escrita, realizada durante o treinamento, foram selecionados os candidatos para participar da etapa seguinte, composta de dinâmica de grupo e entrevista. A essa etapa não tivemos acesso, pois ela ficou a cargo da equipe de Recursos Humanos da empresa.

2.4.2 Participantes e descrição da amostra

O *corpus* desta pesquisa consiste de 30 gravações, selecionadas entre as 100 recebidas da Central 156 da Prefeitura de Curitiba. Na seleção procuramos privilegiar as ligações que apresentassem algum grau de conflito porque entendemos

que, nessas situações, é intensificado o uso de estratégias de polidez, para preservar a face do falante e do ouvinte, razão pela qual reduzimos o número do *corpus* total. São ligações de curta duração: de 30 segundos a cinco minutos e meio.

As gravações obtidas foram feitas no primeiro semestre de 2006 e envolveram 33 operadores (dos quais 3 são supervisores) e 30 usuários. Há 37 participantes do sexo feminino e 26 do sexo masculino. Entre os operadores são 25 mulheres e 8 homens. Já entre os usuários são 12 mulheres e 18 homens.

Observamos que as gravações do *corpus* são compostas de solicitações, pedidos de informações e reclamações feitas pelos usuários (cidadãos) para a Central 156, como se pode verificar nas transcrições do Anexo e também no quadro a seguir, que apresenta um pequeno resumo do tipo e do assunto das ligações.

Ligação 1: Reclamação sobre manutenção de luminária.
Ligação 2: Pedido de informação sobre cerca em terreno irregular.
Ligação 3: Pedido de informação sobre alteração de número predial.
Ligação 4: Pedido de informação sobre desratização.
Ligação 5: Reclamação sobre horário de ônibus.
Ligação 6: Consulta sobre andamento de solicitação para tapar buraco em via pública.
Ligação 7: Pedido de informação sobre cartão-transporte.
Ligação 8: Solicitação de manutenção de placa de trânsito.
Ligação 9: Solicitação de remoção de cachorro morto.
Ligação 10: Pedido de informação sobre procedimentos em terreno.
Ligação 11: Pedido de informação sobre cartão-transporte.
Ligação 12: Pedido de informação sobre carga de cartão-transporte.
Ligação 13: Solicitação de coleta de lixo vegetal.
Ligação 14: Reclamação sobre demora em remover tronco de árvore.
Ligação 15: Resposta sobre solicitação de troca de lâmpada.
Ligação 16: Pedido de informação sobre teste de equivalência escolar.
Ligação 17: Reclamação sobre poluição sonora.
Ligação 18: Reclamação sobre cachorros em terreno vizinho.
Ligação 19: Pedido de informação sobre desratização.
Ligação 20: Reclamação sobre colocação de bueiro.
Ligação 21: Resposta sobre solicitação de manutenção de lâmpada.
Ligação 22: Reclamação sobre demora para coletar galhos.
Ligação 23: Reclamação sobre demora para coletar galhos.
Ligação 24: Pedido de informação sobre itinerário de ônibus.
Ligação 25: Solicitação de remoção de cão da rua.
Ligação 26: Reclamação sobre poluição sonora.
Ligação 27: Reclamação sobre distribuição de material pornográfico.
Ligação 28: Reclamação sobre venda de mercadorias no terminal de ônibus.
Ligação 29: Reclamação sobre atraso de ônibus.
Ligação 30: Reclamação sobre cavalo em terreno vizinho.

QUADRO 1 - DESCRIÇÃO RESUMIDA DAS LIGAÇÕES

Procedendo ao atendimento, os operadores registram o conteúdo das solicitações e as encaminham ao setor competente, para que sejam tomadas providências, ou fornecem a informação requisitada pelos usuários.

As ligações obedecem a uma abertura e fechamento padrões, e durante o curso de treinamento foi possível perceber que é exigida uma conduta específica do operador, para que ele memorize as falas padrão e as reproduza no instante do atendimento telefônico ao usuário. Isso revela um procedimento padrão ritualizado e cristalizado.

O objetivo dos operadores, inicialmente, é verificar se a chamada é uma reclamação, uma solicitação de serviço ou um pedido de informação. Uma vez identificada a razão da chamada, o operador tenta obter todas as informações necessárias para a solução do problema e preenche o formulário adequado a cada tipo de solicitação. O usuário, por sua vez, deseja resolver um problema ou obter informação a respeito dos serviços oferecidos pela Prefeitura de Curitiba e quer que a solução seja rápida e eficiente.

As aberturas do atendimento são momentos importantes, em que cada interlocutor se apresenta e define o lugar de onde está falando. Os cumprimentos iniciais sinalizam a proximidade ou a distância que cada interlocutor manterá do outro durante o curso da interação.

Em todas as chamadas examinadas, notamos que é o operador quem inicia o diálogo, cumprindo uma rotina básica que sofre pouca ou nenhuma variação de operador para operador.

Pudemos observar alguns componentes que se repetem na abertura das ligações, a saber:

- a) identificação do serviço;
- b) identificação do operador e cumprimentos;
- c) fórmula.

Seguindo esse formato, primeiramente os operadores identificam o serviço (*Central 156*), se identificam dando o nome e cumprimentando o usuário (*Meu nome é Fulano de tal, bom dia/boa tarde/boa noite!*) e, em seguida, fazem uso da fórmula *Em que posso ajudar?*.

Gabbiani (2006), com base em Drew e Heritage (1992), afirma que as interações institucionais envolvem uma orientação para um objetivo, tarefa ou identidade, de pelo menos um dos participantes convencionalmente associados à instituição em

questão. No caso específico desta pesquisa, as ligações examinadas – mais do que propriamente estabelecer uma interação – estão, necessariamente, voltadas para a realização de uma tarefa, ou seja, reclamar de um serviço, obter uma informação e/ou solicitar um serviço, por parte do usuário; registrar a reclamação, encaminhar a solicitação de serviço e fornecer a informação requerida, por parte do operador.

Como se pode observar, o encontro institucional é conduzido pelos operadores, embora o motivo da chamada seja introduzido pelos usuários.

Os encerramentos, também a cargo dos operadores, são feitos usando uma fraseologia padrão, que compreende os seguintes componentes:

- a) fórmula *Mais alguma informação/reclamação/solicitação?*
- b) fórmula e cumprimento (*A Prefeitura agradece a sua ligação. Bom dia/boa tarde/boa noite!*).

Os operadores recebem a **ordem de nunca desligar antes** que o usuário esteja disposto a fazê-lo. Para tanto, perguntam, quantas vezes forem necessárias, se o usuário deseja mais alguma coisa. Se a resposta for negativa, eles passam a usar a fraseologia padrão e concluem a ligação.

Há, no entanto, duas ligações pertencentes ao *corpus* desta pesquisa, números 15 e 21, que diferem desse formato. Nelas é o operador quem faz a chamada para a casa do usuário, a fim de prestar informações sobre o andamento da solicitação e, também, para saber o grau de satisfação do usuário em relação à Central 156. A abertura e fechamento dessas ligações, portanto, também variam.

Nesses casos, na abertura o operador se identifica, informa seu nome e a instituição a que pertence, e pede para falar com determinada pessoa. Em seguida presta informação sobre o andamento do pedido que o usuário fez para a Central 156. Ao terminar a ligação, o operador se despede com a seguinte fraseologia: *A Prefeitura agradece a sua atenção. Bom dia/boa tarde/boa noite!*

Nesta pesquisa buscamos analisar, segundo os pressupostos teóricos apresentados por Brown e Levinson (1987), quais estratégias de polidez aparecem com maior frequência no contexto do serviço de atendimento telefônico da Prefeitura de Curitiba. De acordo com a referida teoria, os falantes desejam atenuar os atos de ameaça à face e para isso se valem de determinadas estratégias linguísticas.

A análise das estratégias usadas pelos usuários e operadores do serviço telefônico 156 será detalhada no Capítulo 5 deste trabalho.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA AMPLA. A INSERÇÃO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

3.1 SOBRE A COMUNICAÇÃO

Inicialmente, lembramos que, para realizar a investigação sobre as interações comunicativas na Central Telefônica 156 à luz da Teoria da Polidez (BROWN; LEVINSON, 1987), é necessário que se faça também uma revisão da literatura quanto aos paradigmas e o objeto de estudo das teorias da comunicação.⁵ Nas próximas seções discorreremos sobre a comunicação e as tentativas e dificuldades de se estabelecer um conceito que abarque todos os aspectos de um fenômeno tão complexo. Abordaremos brevemente os conceitos mais importantes das áreas de comunicação pública e organizacional, por serem essenciais para a compreensão do contexto em que nosso objeto de estudo se insere.

Nosso objetivo aqui não é escolher uma corrente explicativa, mas apontar para as especificidades da comunicação organizacional e para a diversidade de tratamento que ela recebe.

A polêmica científica sobre o objeto e fundamentos teóricos referentes à comunicação é antiga e produz divisões entre os autores diante do complexo emaranhado de correntes metodológicas. Samovar, Porter e Stefani (1998) apontam a dificuldade de se encontrar uma única definição para comunicação e mencionam duas razões para isso: a) a natureza complexa da comunicação; b) a questão da intencionalidade e não intencionalidade do falante.

Quando abordam a complexidade da comunicação, os autores se referem a dezenas de componentes que entram em ação quando, por exemplo, uma pessoa faz um simples cumprimento. Dos estímulos nervosos aos movimentos do aparelho

⁵ Esta seção reproduz, em parte, questões desenvolvidas na nossa dissertação de mestrado, intitulada "Estereótipos Culturais no Ensino/Aprendizagem de Português para Estrangeiros", apresentada ao Programa de Pós-graduação em Letras da Universidade Federal do Paraná (BERWIG, 2004). Não faremos uma revisão da concepção histórica acerca do conceito de comunicação, mas focalizaremos sua concepção mais contemporânea devido ao impacto que essa caracterização pode apresentar para o nosso objeto de estudo.

fonador, para produzir os sons, até as reações químicas do cérebro, muitas coisas cooperam nesse intrincado processo.

Quanto à intencionalidade e à não intencionalidade da comunicação, há teóricos, como Miller e Steinberg (*apud* SAMOVAR; PORTER; STEFANI, 1998), que descrevem a comunicação como um processo em que uma pessoa tenta enviar significados para a outra. Para os autores, os indivíduos enviam mensagens intencionalmente para modificar o comportamento de outras pessoas e, por isso, selecionam as palavras e ações com alto grau de consciência. Para Miller e Steinberg, a comunicação não é uma atividade casual, mas, sim, uma atividade sistemática e planejada. Esse planejamento pode ser instantâneo, mas ainda assim há consciência.

Teóricos de outra linha de pensamento afirmam que o conceito de intencionalidade é muito limitado e falho em determinadas circunstâncias em que as mensagens são transmitidas de forma não intencional. Os pensadores que defendem essa abordagem, como Reusch e Bateson (*apud* SAMOVAR; PORTER; STEFANI, 1998), acreditam que a comunicação acontece tanto em ocasiões nas quais as pessoas têm intenção de atribuir significados às suas mensagens quanto em momentos nos quais não esperam que as suas ações comuniquem algo. Esses teóricos reiteram que a comunicação pode influenciar outras pessoas, mesmo que a influência não tenha sido planejada. O que essa abordagem enfatiza é que a comunicação muitas vezes acontece sem que se tenha conhecimento ou consciência disso. Tais autores ressaltam que, em se tratando, por exemplo, de comunicação intercultural, é preciso estar atento para o fato de que as ações têm um significado em potencial.

Apesar de considerarem difícil fornecer um conceito único de comunicação, Samovar, Porter e Stefani (1998, p.48) a definiram nos seguintes termos:

A comunicação é um processo dinâmico, não é uma atividade estática; as palavras e seus significados são mutáveis com o tempo e dependem da interação com o outro; a comunicação é sistêmica, pois ela não ocorre sozinha, descontextualizada; e finalmente, a comunicação é simbólica, pois nossas palavras e atos são símbolos criativos, por meio dos quais exteriorizamos nossos desejos, pensamentos e experiências. (Tradução nossa)

Os autores ressaltam, ainda, o caráter onipresente da cultura na comunicação, pois ela se evidencia em qualquer tipo de interação humana, verbal ou não verbal; é a cultura que comanda e define circunstâncias e maneiras de se transmitir, noticiar ou interpretar uma mensagem – dessa forma, é impossível dissociar cultura e comunicação.

Como podemos observar, não há unanimidade em torno do tema. França (2001, p.42; 58) destaca que "a teoria da comunicação se caracteriza, sobretudo, pela heterogeneidade das correntes e concepções que abriga, e a apresentação de um quadro geral das teorias esbarra na dificuldade de sistematização". Esse entendimento gera um quadro de fragmentação, descontinuidade e até de conflito entre as concepções teóricas. Em outro artigo, França (2002) defende a necessidade de um paradigma mais consistente e complexo para consolidar a área da comunicação, a partir de um "processo de troca, ação compartilhada, prática concreta, interação". A abordagem teórica da autora remete aos aspectos que viabilizam esse novo paradigma incorporando os elementos dos processos de produção e interpretação de sentidos, em que as interlocuções estejam inseridas em "contextos" que propiciem a ocorrência da apreensão dos "processos produzidos situacionalmente", com manifestações da ação comunicativa em sintonia e inserção no panorama sociocultural de uma sociedade (FRANÇA *apud* MOTA; VASCONCELOS, 2002, p.26).

É importante considerar, ainda, que a polêmica entre as diversas abordagens da comunicação, sobre as quais discorreremos brevemente, se estende para a comunicação organizacional – no caso específico desta pesquisa, em empresas públicas. Isso acontece porque as fragilidades e barreiras se manifestam também nessa área, em que a complexidade da disciplina administrativa, somada à ingerência política, se mescla ao processo comunicacional, tratado, em geral, pelas ações de comunicação social e *marketing*.

No universo das organizações, a comunicação é essencial para o seu funcionamento, realimentação e sobrevivência; caso contrário, esse mundo entrará em colapso.

3.1.1 Comunicação pública

Inicialmente gostaríamos de observar que, apesar de o foco teórico desta tese estar direcionado para a Teoria da Polidez, dentro do âmbito da pragmática e dos estudos linguísticos, ela se encontra em uma interface com a comunicação pública, mais especificamente com a comunicação organizacional, pois o nosso

objeto de estudo se insere no contexto da comunicação pública. Por esse motivo, abordaremos brevemente alguns conceitos básicos dessa área.

Na sociedade de informação em que vivemos, há um grande aumento no nível informacional da população, devido à facilidade de acesso aos meios de comunicação e à instantaneidade da informação. Essas condições geraram maior exigência por parte dos cidadãos em relação a seus direitos e uma intensificação da participação popular nos temas de interesse público.

Nesse contexto, a comunicação adquire um papel de suma importância, pois as instituições públicas têm o dever de informar a população sobre suas políticas e sobre as demais questões que afetam a comunidade, buscando um diálogo constante com a sociedade, e precisam estar aptas a fazê-lo com competência e transparência. A comunicação pública se dá, portanto, sobre tema de interesse público, em espaço público e está apoiada em um compromisso social.

Segundo Duarte (2003), o conceito de comunicação pública tem sua origem na ideia de comunicação governamental e passou por uma grande evolução em nosso país graças ao processo de redemocratização e à mudança da sociedade brasileira a partir de 1980. As referências anteriores a esse período, segundo o autor, possuem um viés autoritário.

Duarte (2003) faz uma diferenciação entre alguns conceitos que podem se mostrar úteis para o avanço da nossa discussão. Primeiramente, define comunicação governamental, que associa aos fluxos de informação e ao relacionamento que envolve os gestores; a ação do Estado (esta, compreendendo o conjunto das instituições ligadas ao Executivo, Legislativo e Judiciário, inclui empresas públicas, institutos, agências reguladoras e área militar); e a sociedade.

A comunicação política, segundo o autor, cuida do discurso e da ação dos governos, dos partidos e seus agentes em busca do apoio da opinião pública com relação a ideias ou atividades do poder político.

A comunicação pública está relacionada ao fluxo de informação e interações que tenham como tema o interesse coletivo e diz respeito a tudo que abranja o aparato estatal, as ações governamentais, partidos políticos, terceiro setor e, em certas circunstâncias, as ações privadas. Duarte (2003) esclarece, no entanto, que as interfaces e as fronteiras entre as diversas áreas são fluidas, por vezes até etéreas (*sic*).

A partir da bibliografia consultada, depreendemos que um conceito-chave para a comunicação pública é o de *espírito público*, isto é, o fato de colocar em primeiro lugar o bem-estar da sociedade, antes dos interesses e conveniências das instituições.

Esse cenário e a observação do comportamento do cidadão parecem deixar claro que o usuário pede uma informação ágil e consistente, o que podemos observar nas ligações que examinamos. O cidadão quer saber quando funciona determinada unidade de saúde, onde pagar impostos, quais os horários de ônibus, entre outros serviços. Ele busca orientação, precisa ser atendido, orientado e deseja que levem sua opinião em conta.

Duarte (2003) vê com espanto que determinadas instituições públicas limitem sua comunicação à divulgação e à publicidade, isto é, que prevaleça apenas o ponto de vista da instituição. Dessa forma, o direito à comunicação pública é reduzido à ideia de que o cidadão precisa ser informado – é-lhe negado o direito de se expressar, de produzir informações e de ser agente ativo da interação.

O autor observa que a comunicação não deve ser reduzida à transmissão de informação, pois se trata de um processo circular permanente de troca de informações e mútua influência.

Brandão (2003) também tematiza a questão e esclarece que a expressão *comunicação pública* tem sido usada com diversos significados, que variam de acordo com o contexto, autor e país. A autora afirma que a expressão compreende uma variedade tão grande de significados, por vezes até conflitantes, que podem se referir tanto à comunicação feita pelos governos quanto à comunicação corporativa, como um indicativo de que ainda não é um conceito, quer pela falta de clareza, quer pela imprecisão em determinar os limites de seu alcance. Brandão prefere dizer que se trata de um conceito em construção, que está se inserindo na vida acadêmica e no mercado de trabalho. Segundo ela, o conceito abarca diversos saberes e atividades, por isso o distribui em cinco grandes áreas:

- a) **comunicação pública identificada com comunicação organizacional:** comunicação estratégica e planejada no interior das organizações e entre elas e o ambiente externo, com o objetivo de construir uma identidade ou uma imagem institucional;
- b) **comunicação pública identificada com comunicação científica:** canais de comunicação entre a ciência e a vida cotidiana das pessoas em sociedade;

- c) **comunicação pública identificada com comunicação do Estado e/ou governamental:** fluxo informativo e comunicativo entre o governo e o Estado com seus cidadãos;
- d) **comunicação pública identificada com comunicação política:** pode ser entendida tanto como forma de expressão pública de ideias, crenças e posições políticas dos governos e/ou dos partidos políticos quanto como arena onde se dá a disputa entre a sociedade e os proprietários de veículos de comunicação e detentores das novas tecnologias de comunicação quanto ao direito de interferir em conteúdos e ter acesso aos veículos de comunicação;
- e) **comunicação pública identificada com estratégias de comunicação da sociedade civil organizada:** refere-se a uma prática democrática e social de comunicação, sem compromissos com a indústria midiática, unida ao dia a dia das comunidades e às suas práticas políticas.

Analisando a taxonomia proposta por Brandão (2003), podemos concluir que o serviço de atendimento 156 se enquadra na comunicação pública identificada como comunicação organizacional e também como comunicação governamental, já que diz respeito aos serviços mantidos pela Prefeitura de Curitiba e funciona como canal entre a Prefeitura e os cidadãos.

A autora assim sintetiza a definição de Pierre Zémor acerca da comunicação pública: "Comunicação formal que diz respeito à troca e à partilha de informações de utilidade pública, assim como à manutenção do liame social, cuja responsabilidade é incumbência das instituições públicas" (BRANDÃO, 2003, p.77).

Ela também afirma, com base no texto de Zémor, que usar na comunicação pública as ferramentas do *marketing* de produtos de consumo, por exemplo, não traz muitos resultados proveitosos. Isso se deve ao fato de o público externo das instituições públicas ser o cidadão e, como tal, ser, ao mesmo tempo, usuário e decisor legítimo dos serviços públicos, não se contentando com práticas de comunicação unilaterais. É esperado da comunicação pública que contribua para o conhecimento cívico, o debate e a ação pública.

Brandão ainda destaca uma complexidade nesse relacionamento entre público e instituição pública: o cidadão, na qualidade de eleitor, tem poderes para intervir nas decisões tomadas no serviço público.

Há também, segundo a autora, a presença de ambiguidade, porque o cidadão manifesta certa empatia para com o serviço público, ao mesmo tempo em que faz críticas. Ele as faz porque sente familiaridade com o serviço público e espera que essas críticas sirvam para modificar os procedimentos da instituição em questão.

É importante destacar que, como se vê no exposto acima, a comunicação pública tem como base o receptor, ou seja, o cidadão ativo. Dessa forma, a boa relação entre as instituições públicas e seus usuários é vital. As instituições públicas, ao afirmarem sua identidade claramente, assumem a responsabilidade pela qualidade dessa relação.

É preciso que os gestores públicos acolham as sugestões dos cidadãos, escutem as questões por eles apresentadas e deem tratamento diferenciado a elas.

Para Brandão, Zémor insiste na ambivalência que permeia a relação entre o cidadão e as instituições públicas e afirma que é justamente nessa ambivalência e na utilidade pública contida nas mensagens públicas que residem os fundamentos da comunicação pública.

O autor relaciona cinco categorias de comunicação pública, de acordo com sua missão:

- a) cumprir a obrigação que têm as instituições públicas de levar informação a seus públicos;
- b) estabelecer o diálogo e a relação, de maneira a desempenhar o papel que cabe às instituições públicas e permitir que o serviço público atenda as necessidades do cidadão de modo eficiente;
- d) apresentar e promover cada um dos serviços públicos oferecidos pela instituição;
- d) tornar conhecidas as instituições, tanto por meio da comunicação interna quanto externa;
- e) desenvolver campanhas de informação e ações de comunicação de interesse geral.

Como nosso *corpus* são as gravações da Central de Atendimento Telefônico 156 da Prefeitura de Curitiba, em que os usuários dos serviços públicos fazem reclamações, buscam informações e desejam ser acolhidos, orientados e bem recebidos, percebemos a importância de um treinamento adequado dos atendentes, para que a comunicação se estabeleça e que aquilo que o usuário diz seja levado

em consideração. Isso implica capacidade de ouvir, de fornecer respostas adequadas, não estereotipadas, e de ficar atento ao conteúdo preciso do problema.

3.1.2 Comunicação organizacional

No mundo globalizado em que vivemos, a informação constitui um eficaz instrumento de gestão, tanto no que diz respeito à comunicação interna quanto no que diz respeito às ações de fortalecimento da imagem institucional, ao relacionamento com a imprensa, governo, propaganda, etc. Nesse contexto, destaca-se a importância da comunicação organizacional nas entidades contemporâneas como instrumento para promover um melhor relacionamento entre as empresas e seus públicos, e a coesão interna em torno dos valores e da missão da empresa, aumentando, assim, a sua visibilidade pública.

Um outro aspecto de relevância que a comunicação exerce nas organizações refere-se à construção de uma imagem institucional diferenciada, influenciando, dessa forma, no comportamento do consumidor/cidadão.

Nessa perspectiva, a administração de conflitos e o gerenciamento de crises entre a organização e seu público também constitui atribuição da comunicação organizacional.

Segundo Scroferneker (2000), há um esforço comum dos autores para definir e delimitar a área da comunicação organizacional, enfatizando o seu valor dentro das organizações.

A autora afirma que, segundo Riel (1995), a comunicação organizacional inclui todas as formas usadas pela organização para relacionar-se e interagir com seus públicos. Nessa perspectiva, engloba: relações públicas, estratégias organizacionais, *marketing* corporativo, propaganda corporativa, comunicação interna e externa, enfim, um grupo extenso de atividades de comunicação que têm em vista o relacionamento da organização com os seus públicos.

A autora apresenta ainda a perspectiva de outros estudiosos da área. Kreps compreende a comunicação organizacional como um processo capaz de fornecer informações relativas à organização e às mudanças que nela ocorrem. Nesse

modelo, a comunicação organizacional funciona como fonte de informações para os membros da organização.

Já para Daniels, Spiker e Papa, podemos relacionar três perspectivas teóricas da comunicação organizacional: a tradicional, a interpretativa e a crítica.

O primeiro modelo entende a comunicação como uma **atividade** que pode ser **medida**, padronizada e classificada. Nesse ponto de vista, há estreita relação entre eficiência e processo da comunicação. Destacam-se, nessa perspectiva, dois momentos: o mecanicista, que considera a organização como uma máquina, e o mais recente, que percebe a organização como um sistema em que a comunicação é um processo orgânico e dinâmico.

A segunda perspectiva apresentada, a **interpretativa**, compreende as organizações como **culturas**, isto é, a comunicação é vista como um processo de construção social dentro da organização, constituído por símbolos e significados que envolvem os diversos comportamentos organizacionais.

Na terceira perspectiva, a **crítica**, a organização é vista como **instrumento de opressão**. Os pesquisadores dessa perspectiva estão simultaneamente preocupados com a estrutura social e o processo simbólico. Sob essa ótica, a comunicação é tida como forma de dominação.

Scroferneker faz referência, ainda, a Eisenberg e Goodal Júnior (1997), que apresentaram cinco teorias da comunicação organizacional: como transferência de informações, como processo transacional, como estratégia de controle, como equilíbrio entre criatividade e coação, e como um espaço de diálogo.

A partir das publicações empresariais na década de 1960, fruto do crescimento dos setores de Relações Públicas nas organizações, é que se fez necessário um aperfeiçoamento do que passou a se chamar de comunicação organizacional, que tem, no Brasil, seu espaço primordial de consolidação, o jornalismo empresarial. No entanto, o verdadeiro *boom* da comunicação organizacional aconteceu na década de 1980, com a reabertura política do país.

No Brasil, dois autores que, segundo Scroferneker (2000), podem ser considerados referência na área da comunicação organizacional, pelo esforço incansável em definir a abrangência de seu campo de atuação, bem como em propiciar um destaque estratégico para a comunicação organizacional, são Kunsch (1997a e b; 1999; 2003; 2006), e Torquato (2002).

Para Kunsch (2006), a comunicação organizacional deve abranger toda a complexidade dos fenômenos comunicacionais presentes na organização. A autora defende, portanto, uma comunicação integrada, que englobe as diferentes modalidades de comunicação que compõem o conjunto da comunicação organizacional, como se pode aferir na citação abaixo:

Comunicação organizacional, como objeto de pesquisa, é a disciplina que estuda como se processa o fenômeno comunicacional dentro das organizações no âmbito da sociedade global. Ela analisa o sistema, o funcionamento e o processo de comunicação entre a organização e seus diversos públicos [...]. Fenômeno inerente aos agrupamentos de pessoas que integram uma organização ou a ela se ligam, a comunicação organizacional configura as diferentes modalidades comunicacionais que permeiam sua atividade. Compreende, dessa forma, a comunicação institucional, a comunicação mercadológica, a comunicação interna e a comunicação administrativa (KUNSCH, 2006, p.184).

Kunsch menciona três dimensões que precisam ser levadas em conta na comunicação organizacional:

- a) humana – é inerente às organizações, já que os indivíduos que as compõem se comunicam entre si para atingir os objetivos da organização e para se relacionar com seus públicos;
- b) instrumental – a comunicação é vista como transmissão de informações;
- c) estratégica – considera a comunicação como fator estratégico que pode agregar valor à organização e aos negócios.

O segundo nome mais cotado nessa área como referência nacional, Torquato (2002), vê a comunicação organizacional como um sistema que funciona de forma integrada e reúne os diferentes tipos de comunicação cultural, comunicação administrativa, comunicação social e sistemas de informação.

Embora os dois autores utilizem terminologia distinta ao se referirem à comunicação organizacional, o que fica claro é que ambos buscam contemplar todos os aspectos da comunicação com diferentes públicos. Defendem, portanto, um modelo integrado de comunicação e o destacam como instrumento estratégico para as organizações.

Kunsch (2003, p.75-77) menciona algumas barreiras que precisam ser levadas em conta quando se trata da comunicação organizacional. Essas barreiras têm relação com o contexto, o significado e a ambiguidade. São elas:

- a) barreiras administrativas/burocráticas, que advêm da forma como as organizações funcionam e de como é processada a informação;
- b) saturação e desvio da interpretação e da compreensão dos enunciados em virtude da informação excessiva, tanto na modalidade oral quanto na escrita;
- d) comunicações incompletas e parciais encontradas nas informações distorcidas ou sujeitas a dúvidas.

Scroferneker (2000) finaliza a sua análise sobre as diferentes perspectivas teóricas da comunicação organizacional dizendo que, apesar de todos os esforços empreendidos e dos avanços alcançados na área, muitas organizações ainda se utilizam do modelo tradicional, ou seja, aquele em que a comunicação é vista como transmissão de informação, subestimando, dessa forma, o poder da comunicação como ferramenta estratégica. A autora vê a necessidade de se ampliar o debate em torno dessa questão, a fim de contribuir com o reposicionamento da comunicação organizacional dentro das organizações.

Nesse sentido, Kunsch (2003, p.71-73) corrobora as observações de Scroferneker, afirmando que é preciso superar a utilização do modelo mecanicista nas organizações, substituindo-o pelos modelos críticos e interpretativos, que incorporam análises dos contextos sociais, políticos, econômicos e tecnológicos aos processos comunicacionais das organizações.

De acordo com os conceitos abordados acima sobre as diversas perspectivas da comunicação organizacional, parece-nos que a Central 156 utiliza o modelo crítico de comunicação, já que procura dar voz ao cidadão, incorporando ao processo críticas, sugestões e demandas da população.

Com esse pequeno apanhado teórico sobre a comunicação pública e a comunicação organizacional, buscamos evidenciar um breve panorama dessas áreas, abordando os conceitos básicos e mencionando autores considerados referência no estudo do tema.

Não é nossa intenção aprofundar as investigações nesse campo, já que o foco teórico deste trabalho está centrado na pragmática linguística, mais especificamente na Teoria da Polidez, de Brown e Levinson, que abordaremos no capítulo seguinte, juntamente com outras teorias pragmáticas que fundamentam esta pesquisa.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA ESPECÍFICA. A POLIDEZ NA PERSPECTIVA PRAGMÁTICA

4.1 A PRAGMÁTICA

Primeiramente, ressaltamos que um grande número de tradições tem contribuído para a formação do campo da pragmática linguística. Segundo Verschueren (1995), qualquer discussão sobre a pragmática inevitavelmente inicia com a definição clássica, feita por Morris (1938) como o estudo da relação entre signos e seus interpretantes.

Se, em uma investigação, é feita uma referência explícita ao falante ou, em termos mais gerais, ao usuário da linguagem, então essa referência pertence ao campo da pragmática... Se nos abstrairmos do usuário da linguagem e analisarmos somente as expressões e aquilo que designam, estamos no campo da semântica. E se, por fim, nos abstrairmos também dos *designata* e analisarmos apenas as relações entre as expressões, estamos na sintaxe (lógica) (DASCAL, 2006, p.28).

A definição de Morris (1938) teve lugar em um contexto intelectual de emergência da semiótica como reflexão filosófica sobre os significados dos signos, frequentemente relacionada ao uso dos símbolos na ciência e ao desenvolvimento da filosofia ou da teoria da ciência, mas rapidamente expandida para outros domínios de atividades que envolvem o ser humano.

O contexto em que nasceu essa definição transformou a pragmática em um empreendimento eminentemente interdisciplinar. Não é de se surpreender, portanto, que a tradição formativa que tornou a pragmática aquilo que se conhece hoje tenha a sua origem em várias disciplinas.

Verschueren (1995) pontua que, mesmo ignorando a base filosófica da semiótica, não é possível negar que a filosofia gerou algumas das mais férteis ideias da pragmática. Ele se refere principalmente ao Programa de Wittgenstein, que relaciona o significado com o uso, e a outras duas teorias provindas da filosofia da linguagem, que considera essenciais para a pragmática atual, pois juntas forneceram as referências para a consolidação do campo da pragmática linguística, a saber: a **teoria dos atos de fala**, originalmente formulada por Austin (1962) e também

focalizada por Searle (1969); e, **a lógica da conversação** (GRICE, 1975), trabalho pioneiro de Grice que ainda hoje, segundo Dascal (2006), é fundamental para a explicação da comunicação indireta. A sua ideia principal é que a interpretação pragmática é um processo inferencial, pelo qual o ouvinte tenta encontrar a hipótese explanatória mais adequada para o ato linguístico desempenhado pelo falante no contexto da elocução.

Várias são as perspectivas dos estudos pragmáticos, algumas de orientação mais racionalista outras mais sociológicas. Não nos deteremos na caracterização de todas elas porque não é o escopo deste trabalho e essa caracterização pode ser encontrada em trabalhos com esse fim. Faremos uma breve retomada das teorias que estão relacionadas aos procedimentos caracterizados na Teoria da Polidez, seja como base teórica subjacente, seja como hipótese explicativa complementar.

A pragmática é uma disciplina que estuda a linguagem em uso, cuja tarefa, segundo Dascal (2006), é o estudo do uso dos meios linguísticos (ou outros) através dos quais um falante transmite as suas intenções comunicativas e um ouvinte as reconhece. O objeto da pragmática é, portanto, o conjunto de dispositivos semióticos direta e especificamente relacionados à transmissão dos significados do falante. Tais dispositivos abrangem, é claro, a exploração pelo falante do significado da sentença e da elocução, mas não a sua descrição ou a explicação de como eles surgiram - tarefas que compõem o objeto da semântica.

Como os atos linguísticos têm por objetivo normal a transmissão das intenções comunicativas, a pragmática – que investiga os princípios que permitem a transmissão e o reconhecimento de tais intenções – é indispensável para responder por todos os usos comunicativos da linguagem.

Ainda de acordo com Dascal (2006), a pragmática deve prestar contas daquilo que um falante expressa de fato por meio de uma elocução, seja obedecendo ou violando as regras. Nesse sentido, a pragmática deve sempre levar em conta mais do que foi explicitamente dito, pois cabe a ela descobrir se o que foi explicitamente dito corresponde, de fato, ao significado pretendido pelo falante.

A respeito da questão dos limites ou fronteiras entre a semântica e a pragmática, Dascal (2006) considera a relação entre as duas disciplinas complementar e não residual; isto é, a pragmática não é apenas necessária quando a semântica é insuficiente para determinar o significado do falante, pelo simples fato de que esta,

por sua própria natureza, sempre é insuficiente para tal tarefa, pois não lida com o significado do falante. Tem outros objetivos.

A pragmática, por sua vez, complementa a semântica quando lida com outros componentes da comunicação, que não são apenas restos deixados pela semântica, mas componentes tão primordiais para ela quanto aqueles estudados pela semântica.

Dessa forma, fica clara, nessa perspectiva, a relação de complementaridade entre as duas disciplinas que trabalham juntas em domínios paralelos, cooperando e não competindo uma com a outra. Em outras palavras, além da interpretação semântica, é preciso sempre realizar uma interpretação pragmática de uma elocução.

Rajagopalan (2010), numa outra perspectiva, menciona a dificuldade de se delinear, com base na noção de contexto, fronteiras entre a pragmática e a semântica, especialmente quando se relega à significação que depende do contexto. Rajagopalan pondera que, dada a imprecisão quanto à definição de 'contexto', as fronteiras continuariam fluidas.

Ainda discorrendo sobre a possível delimitação da pragmática, Rajagopalan (2010, p.262) afirma que a própria polêmica formalismo *versus* funcionalismo tem muito a ver com a forma como se encara a pragmática, uma vez que diz respeito a uma tendência de identificar a pragmática com tudo o que tem relação com o uso da língua, em oposição à gramática. Portanto, segundo Rajagopalan (2010, p.262), a demarcação entre a gramática da forma e a pragmática de uso, ou de funções, vai ser feita em uma das seguintes maneiras:

- a) propondo uma gramática enxuta, com regras determinísticas com *output* satisfatório sempre garantido; caso em que caberia à pragmática explicar tudo aquilo que não se explica na gramática;
- b) apresentando uma gramática ampla, em que cabem muitas regras probabilísticas, heurísticas e escolásticas. Sendo assim, boa parte da pragmática é incorporada à gramática.

Rajagopalan (2010) exemplifica várias posições teóricas de estudiosos em que se estabelece o confronto decorrente das escolhas feitas entre as duas opções apresentadas.

No que diz respeito à aproximação da pragmática com a linguística aplicada, o autor ainda afirma que, como a preocupação é trabalhar com dados recolhidos de usuários da língua e não com dados inventados pelos pesquisadores, a pragmática

se aproxima de áreas como a análise de discurso, análise conversacional, linguística de texto e sociolinguística e é natural que o interesse pela linguística aplicada também se manifeste nos pesquisadores que desenvolvem pesquisas pragmáticas.

Mey (1993, p.286 *apud* RAJAGOPALAN, 2010) vê possibilidades de encontro entre a linguística aplicada e a pragmática, por meio do desenvolvimento de uma pragmática que seja socialmente sensível e, dessa forma, supere a distância entre a parte teórica e a parte aplicada.

Propostas como a de Mey, assim como as de Cameron *et al.* (1993), de Rampton (1995; 1997) e de Fairclough (1989; 1995), segundo Rajagopalan (2010, p.266), fazem indagações à linguística teórica e procuram fazer com que ela se torne eticamente responsável e consciente de suas implicações ideológicas, abrindo assim novos caminhos para os pesquisadores em pragmática.

Dessa forma, Rajagopalan (2010, p.267) avalia que a pragmática está bastante amadurecida e que a questão da indefinição relativa às suas fronteiras não se deve à falta de consolidação da área nos meios acadêmicos, mas parece ser algo inerente à própria natureza dessa subárea.

Sendo assim, o autor acredita, com base no que se apresenta no momento, em um panorama muito favorável para a pragmática no futuro, como única ponte possível para estabelecer diálogos proveitosos com outras disciplinas afins.

4.2 O CONTEXTO

A noção de *contexto* é de importância crucial para os estudos da comunicação nas organizações e também para os estudos da pragmática linguística. No entanto, conforme alerta Dascal (2006), o apelo ao contexto não basta para caracterizar um fenômeno como puramente pragmático, já que a semântica também necessita da informação contextual para verificar as condições de verdade da sentença. Por outro lado, a pragmática utiliza outros tipos de informação contextual para cumprir a sua tarefa de verificar se a proposição expressa pela elocução corresponde de fato à intenção comunicativa do falante. Na verdade, são funções diferentes que o contexto desempenha em cada uma das duas disciplinas e não podem ser confundidas.

Ainda, segundo Dascal, podem-se distinguir dois tipos gerais de contexto, o **metalinguístico** e o **extralinguístico**. O primeiro inclui o "texto", ou "discurso", no qual a elocução a ser interpretada está inserida, assim como outros tipos de informação linguística, como a língua e o dialeto do falante, o gênero ao qual pertence esse discurso em particular, o registro que o falante emprega e as normas comunicativas relacionadas à situação específica em que a elocução é proferida. Já o contexto extralinguístico inclui informações sobre o universo da referência da elocução, ou seja, o conhecimento de fundo (*background*) e de crenças compartilhadas entre falante e ouvinte, as circunstâncias específicas da situação da elocução, os hábitos e idiosincrasias do falante e do ouvinte, entre outros.

Orlando (2006), também quando se refere aos contextos institucionais, ressalta a natureza difusa, multifacetada e de difícil abordagem do contexto, explicando que, por isso, prefere falar em "contextos", ou matriz de contextos, para aludir às múltiplas dimensões contextuais em que se insere uma dada peça discursiva. Tais dimensões ou recursos contextuais contemplam a dupla dialogicidade relativa à situação local ou imediata, por um lado, e às tradições socioculturais existentes, por outro. A autora reitera a complexidade da noção de contexto e a atribui à ambiguidade inerente ao que faz a sua integração e, ao mesmo tempo, a sua exterioridade, com relação às emissões discursivas. Ela observa que essa dupla natureza poderia induzir o indivíduo, a princípio, a um tratamento monologista, isto é, a uma categorização conceitual que apresente os contextos como entidades dadas, preexistentes à ação dos atores e relativamente estáveis.

Por fim, Orlando (2006) pondera que, se não é possível anular essa tensão, existe a possibilidade de conciliar as duas características – integração e externalidade – na análise.

A linguista francesa Catherine Kerbrat-Orecchioni (2006), quando se refere ao papel que o contexto desempenha nas interações, afirma que é possível considerá-lo em relação a dois aspectos: ao processo de produção ou de interpretação. Quanto à produção, o contexto determina todas as escolhas discursivas que o falante faz, ou seja, atos de fala, formas de tratamento, temas, etc. Por outro lado, no que diz respeito à interpretação, o contexto desempenha papel igualmente importante, pois fornece elementos para determinar a significação implícita no discurso.

A autora afirma que o ideal seria o analista ter acesso a todos os elementos contextuais, para descrever de forma adequada o que se dá na interação comunicativa.

Ela observa, no entanto, que esse ideal representado pelo contexto completo é sempre buscado, mas nunca alcançado. Kerbrat-Orecchioni (2006) destaca, porém, dois aspectos que podem funcionar para amenizar as perdas nesse processo de reconstituição do contexto. São eles:

- a) a noção de contexto pertinente: nem todos os elementos do contexto são igualmente importantes para a produção e a análise da interação comunicativa. Ao analista cabe buscar apenas aqueles fatores essenciais para auxiliarem na interpretação da interação;
- b) índices de contextualização: alguns elementos contextuais estão inscritos no próprio texto produzido e podem ser fatores valiosos para permitir o acesso ao contexto.

Da mesma forma que Orlando (2006), Kerbrat-Orecchioni (2006) também considera a relação com o contexto dialética e nunca unilateral, já que o mesmo contexto que é dado inicialmente vai sendo redefinido no decorrer da interação. Dessa forma, o discurso atua como um agente, ao mesmo tempo condicionado pelo contexto e transformador desse mesmo contexto. Nas próximas seções focalizaremos as principais correntes pragmáticas que apresentaram ou apresentam correlação para a emergência da Teoria da Polidez, da qual nos serviremos para a nossa análise.

4.3 A TEORIA DOS ATOS DE FALA

Das diferentes teorias pragmáticas julgamos pertinente retomar e explicitar os fundamentos da teoria dos atos de fala pelo impacto que ela tem sobre a Teoria da Polidez, que utilizamos como suporte para a nossa análise.

A teoria dos atos de fala nasceu no interior da filosofia da linguagem, no início dos anos sessenta, e desde então tem sido estudada, ampliada e revista por estudiosos de diferentes campos do conhecimento, entre eles filósofos e linguistas. Foi apropriada pela pragmática e considerada por muitos como verdadeiro marco divisor dentro dos estudos linguísticos, inaugurando uma nova concepção de linguagem. O pioneiro a conduzir esses estudos foi o filósofo da linguagem britânico John Austin, secundado por John Searle, filósofo da linguagem americano. Esses filósofos passaram a compreender a linguagem como uma forma de ação e a pensar

sobre as diversas ações realizadas por meio da linguagem, como, por exemplo: "fazer declarações", "perguntar", "pedir", "dar instruções", "desculpar-se", "agradecer", etc. Desse ponto de vista, a análise não é mais feita a partir da sentença, mas do enunciado, que representa uma situação concreta de comunicação, e os atos de fala passam a ser as unidades mínimas de comunicação.

A distinção inicial de Austin (1962) entre dois enunciados: os **constativos** e os **performativos** buscava traçar uma diferença entre enunciados que descrevem ou relatam um estado de coisas e que podem ser submetidos a verificação e considerados verdadeiros ou falsos, os primeiros e aqueles que, quando proferidos, realizam uma ação e não podem ser submetidos a análise em termos de valor de verdade, os segundos. Os exemplos clássicos do segundo tipo são: "Eu vos declaro marido e mulher"; "Eu condeno o réu a 20 anos de prisão"; "Eu ordeno que você saia".

Austin (1962) observou também que não basta proferir o ato performativo para que ele seja bem-sucedido. Determinadas condições contextuais também precisam ser atendidas, às quais chamou de **condições de felicidade**, assim caracterizadas:

- a) o falante tem que ter autoridade para realizar o ato;
- b) as circunstâncias em que as palavras são proferidas devem ser apropriadas.

O autor tentou encontrar alguns critérios gramaticais para definir os enunciados performativos, mas parece ter enfrentado muitos problemas, entre eles a constatação de que pode haver enunciados performativos sem nenhuma palavra relacionada ao ato que executam. Diante dessa evidência, Austin (1962) propõe uma distinção entre o ato performativo explícito (enunciados que deixem claro sua performatividade, como, por exemplo, "Eu ordeno que você saia") e o performativo implícito ou primário (enunciados sem performatividade explícita. Ex.: "Saia").

Ao prosseguir seus estudos, Austin chegou à conclusão de que a distinção entre enunciado constativo e performativo não se sustentava, pois a designação "performativo implícito" também se aplica aos enunciados constativos, e que é possível transformar qualquer enunciado constativo em performativo, bastando para isso colocar antes dele determinados verbos.

A partir da constatação de que todos os enunciados são, intrinsecamente, performativos, já que, ao serem proferidos, realizam algum tipo de ação, Austin (1962) retoma essa questão e passa a identificar três atos simultâneos que se dão nos enunciados: o **locucionário** – o ato de enunciar os elementos linguísticos que

compõem a frase (níveis fonológico, sintático e semântico); o **ilocucionário** – o ato que se realiza na linguagem, relacionado às intenções do falante; e o **perlocucionário** – o ato que não se realiza na linguagem, mas pela linguagem e se liga ao efeito que se pretende causar no interlocutor.

Após fazer a diferenciação entre os atos locucionários, ilocucionários e perlocucionários, Austin (1962) propõe uma classificação que apresenta cinco categorias de **forças ilocucionárias** para grupos de atos de fala relacionados:

- **veridictivos**: fazem um julgamento sobre algo com base na evidência sobre um valor ou fato (analisar, descrever, caracterizar, etc.);
- **exercitivos**: atos ligados ao exercício do poder, direitos ou influência (ordenar, comandar, recomendar, aconselhar, etc.);
- **comissivos**: por meio deles o falante se compromete a fazer algo ou anuncia sua intenção de fazer algo (prometer, garantir, jurar, etc.);
- **comportamentais**: se referem a determinadas atitudes do comportamento social (desculpar-se, agradecer, felicitar, fazer um brinde, criticar, amaldiçoar, etc.);
- **expositivos**: usados para expor pontos de vista, argumentar, esclarecer usos e referências (afirmar, negar, perguntar, responder, conceder, etc.).

As contribuições de Austin para a pragmática são de importância inegável, principalmente a ideia de que os indivíduos agem sobre o mundo, sobre os outros e sobre si mesmos por meio da linguagem, isto é, a concepção de linguagem como ação.

Também Searle opera com a noção de ato de fala como unidade básica de comunicação e o pressuposto de que, ao proferirmos um ato de fala, estamos realizando diversos atos simultaneamente. Introduce, porém, uma diferenciação em relação ao ato ilocucionário proposto por Austin e o desdobra em **ato de enunciação** – ato de proferir as palavras – e **ato proposicional** – ato de referir e predicar (SEARLE, 1981, p.34 e 35).

A partir das elaborações de Austin, Searle (1981 [1969]; 1975) retoma esses aspectos e define cinco grandes categorias de atos de linguagem:

- a) **os representativos** – descrevem algum estado de coisas e mostram a crença do autor sobre a verdade de uma proposição: afirmar, asseverar, dizer. Por exemplo: "A Terra gira em torno do Sol";
- b) **os diretivos** – que tentam com que o ouvinte faça algo: pedir, ordenar, mandar;

- c) **os comissivos** – comprometem o falante com uma ação futura: prometer, garantir;
- d) **os expressivos** – expressam uma emoção ou estado psicológico do falante: desculpar, agradecer, elogiar;
- e) **os declarativos** – criam uma situação externa nova: batizar, condenar, demitir.

Searle (1981) estabelece a diferenciação entre ato proposicional (que corresponde ao conteúdo comunicado) e ato ilocucionário (que corresponde ao ato que se realiza na linguagem), ressaltando que não há uma correspondência biunívoca entre eles, isto é, um enunciado com o mesmo conteúdo proposicional pode realizar diferentes atos ilocucionários. Essa falta de correspondência entre estrutura sintática e valor ilocucionário fez com que surgisse outra distinção na teoria dos atos de fala:

- a) **atos de fala diretos** – quando realizados por meio de formas linguísticas típicas daquele ato. Exemplos: "Que horas são?" (pergunta), "Por favor, traga-me um copo de água" (pedido);
- b) **atos de fala indiretos** – quando realizados por meio de formas linguísticas típicas de outros atos. No exemplo "Como está abafada essa sala hoje!" (pedido com aparência de constatação), o falante não está apenas constatando a temperatura no interior da sala, mas fazendo um pedido para que se abram as janelas. Em "Você tem uma bala?" (pedido com aparência de pergunta), quem faz a pergunta normalmente não quer saber se a outra pessoa tem balas, mas quer que ela lhe dê uma.

Searle (1981) dividiu os atos indiretos em convencionais – aqueles cujas formas sintáticas pelo uso se estabeleceram como modelo: "Você poderia me trazer um copo de água?"; e não convencionais – aqueles em que tais convenções não estão presentes: "Estou morrendo de sede!"

Segundo Searle (1981), os principais mecanismos de que dispomos para interpretar os atos de fala indiretos são informações compartilhadas mutuamente, regras específicas e princípios conversacionais gerais que regem os encontros comunicativos, como as máximas conversacionais estabelecidas por Paul Grice (1975).

Embora a teoria elaborada por Searle (1981) seja a mais difundida e a mais usada em estudos empíricos, ela também é objeto de críticas e sua categorização não é aceita universalmente.

Levinson (1983) afirma que Searle (1981) omitiu importantes aspectos sociais e interacionais levados em conta por Austin (1962) na compreensão do significado e, como consequência, tornou a teoria mais rígida. Essa observação estabelece uma distinção significativa entre os dois principais autores relacionados à Teoria dos Atos de Fala.

Já teóricos como Wierzbicka (1985) não aceitam o pressuposto de que os atos de fala são regidos por princípios pragmáticos universais, afirmando que os atos de fala sofrem variações entre as culturas e línguas, em relação à sua forma de conceituação e verbalização.

Haverkate (1994), baseado em Austin (1962) e em Searle (1975; 1981), também especificou e descreveu os atos de fala, distinguindo-os em duas categorias:

- 1) **atos corteses:**
 - a) **atos expressivos:** entendidos como "expressão de um estado psicológico do falante, causado por uma mudança, que diz respeito ao falante e ao ouvinte". (1994, p.80-115). Fazem parte dessa categoria os seguintes atos de fala: o agradecimento, a felicitação, os pêsames, a desculpa e a saudação; e
 - b) **atos promissivos:** considerados pelo autor como atos de polidez positiva por expressarem a intenção do falante em realizar uma ação descrita no conteúdo proposicional, em benefício do ouvinte, podendo ser uma promessa ou um convite. Para tanto, há condições prévias de habilidade, aceitabilidade, racionalidade e sinceridade.
- 2) **atos não corteses:**
 - a) **atos assertivos:** estes atos se definem como a intenção do falante de convencer o ouvinte de que ele (falante) acredita sinceramente que a proposição expressa corresponde a um estado de coisas real; e
 - b) **atos exortativos:** fazem com que o falante influa no comportamento intencional do ouvinte de modo a levá-lo à ação descrita no conteúdo proposicional do enunciado. Haverkate (1994) os divide em:
 - a) **atos exortativos impositivos:** neste caso o falante impositivo procura conseguir que o ouvinte realize o ato exortado em benefício do próprio falante. Fazem parte dessa classe o rogo, a súplica e a ordem; e,
 - b) **atos exortativos não impositivos:** o falante não impositivo procura conseguir que o ouvinte realize o ato exortado em benefício próprio. Os principais componentes dessa classe são o conselho, a recomendação e a instrução.

Outro autor que merece ser citado é Echeverría (2002), que propõe algumas reelaborações, a partir da categorização dos atos ilocucionários e do referencial teórico desenvolvido por Searle. Aquele autor oferece uma visão diferenciada dos atos de fala e os denomina de atos linguísticos. Para Echeverría (2002), há três atos linguísticos fundamentais:

- i) afirmação;
- ii) declaração;
- iii) promessa.

Esta última, entretanto, pode reunir outros dois atos:

- iv) oferta; e
- v) pedido.

Na visão de Dias (2010), a proposta de Echeverría, embora baseada em Searle, apresenta um modo peculiar de tratar os atos de fala, relacionando-os:

- a) à forma como as pessoas falam sobre as próprias observações de mundo;
- b) à forma como os indivíduos modificam o mundo em que vivem, gerando novas realidades por meio do que dizem;
- c) à forma como se define em relação aos outros e em relação a si mesmos por meio das próprias declarações.

Além disso, Dias (2010) ressalta a associação que Echeverría (2002) faz entre algumas declarações e atos linguísticos, como recusar, aceitar e agradecer, e a relação estabelecida entre promessas e pedidos, fornecendo uma nova perspectiva de análise. Dessa forma, os pedidos passam a ser vistos como movimentos linguísticos que visam a obter uma promessa do interlocutor.

Segundo a proposta de Echeverría (2002), um pedido supõe uma aceitação antecipada da promessa requerida. Assim, a declaração de aceitação de um pedido completa o ato de fazer a promessa. Por exemplo, se alguém diz "Você pode me emprestar seu livro?" e o ouvinte responde "Claro que sim, pode levar", não é esperado que o primeiro interlocutor diga "Não, obrigada". Para o autor, este é um dos compromissos implicitamente acordados nos pedidos, quando as condições de satisfação de quem pede são claras e o ouvinte decide obedecê-las.

Dias (2010) observa que, enquanto modelo teórico, a proposta de Echeverría talvez não ofereça o rigor e o detalhamento descritivo necessários para o desenvolvimento de estudos aprofundados, mas acentua seu caráter reflexivo, revelador, de como as

pessoas são constituídas e constituem os mundos por meio da linguagem. Na próxima seção, faremos a caracterização da Teoria da Polidez propriamente dita.

4.4. A TEORIA DA POLIDEZ COMO MODELO PARA ANÁLISE DE INTERAÇÕES LINGUÍSTICAS

A polidez tem se revelado um fenômeno bastante complexo, tanto em relação à sua compreensão global quanto em relação à sua aplicação em uma língua específica. Isso se deve em grande parte à dificuldade de se chegar a um conceito satisfatório de polidez, que contemple os aspectos universais e os aspectos culturais específicos. Como um fenômeno que envolve aspectos múltiplos, tem despertado a atenção de pesquisadores de diferentes campos do conhecimento, tais como antropólogos, sociólogos, psicólogos e pragmaticistas. Embora a polidez como um todo englobe comportamentos paraverbais (entonação e altura da voz) e não verbais (gestos, olhares, sorrisos, expressões faciais), nosso interesse neste trabalho é abordar unicamente a polidez linguística, no âmbito da pragmática.

Watts (2003) enfatiza a importância de fazer a diferenciação entre dois conceitos de polidez: a noção de polidez de acordo com o senso comum e o construto teórico. Watts denominou o primeiro de polidez de primeira ordem e o segundo, de polidez de segunda ordem.

Watts (2003) define a polidez de primeira ordem como a noção psicossocial usada pelos membros de um grupo sociocultural para se referirem ao uso polido da linguagem. É o conceito leigo que diz respeito aos bons modos, aos comportamentos presentes nos manuais de etiqueta. Por sua vez, a polidez de segunda ordem é a noção teórica, linguística, da polidez elaborada pela sociolinguística e pragmática. Eelen (2001) também enfatiza a necessidade de fazermos a distinção entre os dois tipos de polidez.⁶

⁶ Quando nos referirmos à polidez neste trabalho estaremos sempre falando da polidez de segunda ordem, ou seja, do termo técnico usado pela pragmática e sociolinguística no estudo da interação comunicativa.

Na tentativa de compreender melhor a polidez, diversos pesquisadores desenvolveram diferentes abordagens sobre o fenômeno da polidez linguística. Fraser (1990) cita quatro perspectivas que considera mais significativas: a perspectiva baseada nas normas sociais; a perspectiva que explica a polidez em termos de máximas conversacionais; a perspectiva que tem a proteção à face como elemento central e a abordagem da polidez a partir dos contratos conversacionais.

Cada uma dessas perspectivas deu origem a diferentes modelos teóricos, alguns mais difundidos e usados do que os outros. Faremos uma breve explanação sobre os principais modelos representativos das quatro perspectivas referidas acima, com um desenvolvimento mais aprofundado do modelo de Brown e Levinson (1987), que selecionamos como base teórica para a pesquisa, já que oferece instrumentos teóricos e descritivos de suma importância para a análise a que nos propomos.

A abordagem da polidez desse ponto de vista, segundo Fraser (1990) em estudo voltado aos países de língua inglesa, reflete o entendimento histórico adotado em geral pelas pessoas, ou seja, cada sociedade tem determinado conjunto de normas sociais, regras mais ou menos explícitas que prescrevem certo tipo de comportamento ou maneira de pensar dentro de um contexto.

Dessa forma, uma avaliação positiva (polidez) se daria quando a ação está em consonância com a norma e uma avaliação negativa (impolidez) seria feita quando o comportamento é contrário à norma.

O autor observa que essa visão de polidez é a encontrada nos manuais de etiqueta e está associada às boas maneiras (a polidez de primeira ordem, como a caracteriza Watts). A perspectiva normativa relaciona polidez com estilo de retórica e considera o uso de um estilo mais formal como indicativo de maior polidez.

A esse respeito, o próprio Fraser relembra os experimentos de Garfunkel nos anos 70, nos quais estudantes foram instruídos a usar um tratamento mais formal com seus familiares e a observar as reações. Muitos estudantes, no entanto, revelaram que o inesperado aumento de formalidade foi interpretado pelos familiares como impolidez, desrespeito ou arrogância, não confirmando, portanto, a hipótese de que o maior grau de formalidade conduziria a um maior grau de polidez. Esse tipo de reação serve para pensarmos que as estratégias ou comportamentos linguísticos não são interpretados levando-se em consideração apenas um dos fatores de todo o processo de enunciação, mas, ao contrário, todos os elementos envolvidos no processo de interação verbal contam na produção e interpretação dos sentidos.

O autor afirma que essa perspectiva recebeu pouquíssimas adesões entre os pesquisadores que se dedicam à investigação do fenômeno da polidez linguística. Destaca, porém, que existem outras três perspectivas de abordagem da polidez que deram origem a uma série de modelos teóricos. A seguir, uma breve explanação dessas perspectivas e de seus respectivos modelos.

4.4.1 A perspectiva a partir da máxima conversacional

A perspectiva da máxima conversacional, já bastante difundida, está relacionada principalmente ao trabalho de Grice (1975), intitulado *Lógica conversacional*, em que busca esclarecer o fato de as pessoas, muitas vezes, terem intenção de dizer mais do que realmente dizem. Grice (1975) parte do princípio que somos indivíduos racionais e que estamos interessados em colaborar para que a interação comunicativa se dê de forma eficaz. Ele propõe o Princípio Cooperativo, segundo o qual a contribuição à comunicação deve ser feita no momento em que ela ocorre, da maneira solicitada e de acordo com o objetivo do evento comunicativo do qual se está participando. A esse Princípio Cooperativo Grice (1975) associou um conjunto de máximas e submáximas mais específicas, presumindo que os participantes de uma interação verbal as seguem. São elas:

- a) **Máxima de qualidade** – diz respeito à sinceridade do falante - não diga o que crê seja falso e não diga o que não pode ser provado.
- b) **Máxima da quantidade** – proporcione a quantidade de informação exigida; que sua contribuição não contenha mais informação do que é exigido.
- c) **Máxima de relação** (da pertinência) – fale aquilo que é pertinente ao assunto.
- d) **Máxima de modo** – evite o uso de expressões ambíguas ou obscuras.

Essas máximas conversacionais constituem um guia para o uso racional da linguagem nas conversações. No processo comunicativo, no entanto, as máximas podem ser intencional ou necessariamente violadas. As infrações cometidas no ato do discurso foram denominadas na teoria de Grice (1975) de implicaturas – isto é, atribuições ou insinuações feitas pelo falante que não estão expressas no enunciado,

cabe então ao interlocutor a realização de uma série de cálculos mentais a fim de obter uma interpretação para o enunciado.

Grice identificou dois tipos de implicaturas:

- a) **Implicaturas convencionais**: desencadeadas por uma expressão linguística; e,
- b) **Implicaturas conversacionais**: provocadas por princípios gerais ligados à comunicação e ao contexto em que se encontram.

Um exemplo de implicatura convencional seria o seguinte enunciado:

- 1) João é um rapaz trabalhador, mas é pobre.

Neste enunciado é dito que João é trabalhador e pobre. No entanto, não está dito que, por ser trabalhador, João não devesse ser pobre. Isso está implicado através da expressão linguística, no caso a conjunção "mas" que indica uma implicatura convencional.

Na oração seguinte temos um exemplo de implicatura conversacional:

- 2) Ele enriqueceu durante seu mandato de deputado.

Neste enunciado está implicado que o deputado é desonesto. Essa atribuição não é feita por nenhuma expressão linguística, mas pelo contexto, já que no Brasil muitos políticos têm fama de ser corruptos, de se apoderarem do dinheiro do povo. Trata-se, portanto, de uma implicatura conversacional

A perspectiva griceana inspirou outros autores. Um dos primeiros a adotar a proposta de Grice foi Robin Lakoff (*apud* FRASER, 1990) que utilizou o construto dos princípios conversacionais de Grice (1975) em sua tentativa de abordagem da polidez. No entanto, ao contrário de Grice, Lakoff estendeu a noção de regra gramatical para a pragmática.

A partir das máximas conversacionais e do princípio de cooperação, sugeriu duas regras de competência pragmática:

- a) seja claro;
- b) seja polido.

Lakoff subdividiu a segunda regra em três sub-regras a serem aplicadas pelo falante de acordo com o julgamento que fizer a respeito das situações de polidez com que se defrontar: não faça imposições; dê opções; proporcione bem-estar.

Fraser (1990) afirma que, embora a referida autora não tenha deixado clara a sua definição de polidez, podemos inferir que esta compreende a polidez em termos de evitação de conflitos, já que isso fica implícito nas duas primeiras regras que elaborou. Porém, em seus trabalhos posteriores, Lakoff deixa mais explícita a noção de polidez e a define como *uma maneira de reduzir o risco de atrito na interação*. Há, no entanto, outros que se alinham a essa perspectiva teórica como se verifica a seguir.

4.4.1.1 O modelo de Leech

Leech (1983) realizou uma elaboração das máximas conversacionais e propôs uma ideia comum de princípio de polidez (PP), derivado em seis máximas, que, por sua vez, foram divididas em duas submáximas, na tentativa de explicar como a polidez é usada na interação verbal.

Para o autor, a polidez tem a função de manter uma relativa harmonia na interação e para isso é necessário fazer uso das seguintes máximas:

Máxima de tato

- Diminua os custos para o outro
- Aumente os benefícios para o outro

Máxima de generosidade

- Diminua os benefícios para si próprio
- Aumente os custos para si próprio

Máxima de aprovação

- Diminua a depreciação ao outro
- Aumente o enaltecimento ao outro

Máxima de modéstia

- Diminua o enaltecimento a si próprio
- Aumente o enaltecimento ao outro

Máxima de concordância

- Diminua a discordância entre si e o outro
- Aumente a concordância entre si e o outro

Máxima de simpatia

- Diminua a antipatia entre si e o outro
- Aumente a simpatia entre si e o outro

Leech (1983) propõe que cada uma dessas máximas obedeça a uma série de escalas que precisa ser levada em conta pelo ouvinte em uma dada situação comunicativa, que são: 'de custo-benefício'; 'de opcionalidade'; 'de indiretividade'; 'de autoridade' e 'de distância social'.

O autor afirma que nem todas as máximas têm a mesma importância: as com foco no "outro" são mais importantes do que as que se concentram no "eu" e as de polidez negativa têm mais peso que as de polidez positiva.

Leech (1983) argumenta ainda que a polidez não se manifesta apenas no conteúdo da interação, mas também no modo como é conduzida e estruturada a conversação pelos participantes, considerando também os aspectos paralinguísticos da polidez, como: interrupções, silêncios, pedidos de permissão para falar e outros.

Segundo Havertake (1994), é importante verificar que as máximas de polidez propostas por Leech (1983) estão ligadas a certos atos de fala: as máximas de tato e generosidade se aplicam aos atos exortativos e comissivos; as máximas de aprovação e modéstia se aplicam aos atos expressivos e assertivos; as máximas de concordância e simpatia se aplicam aos atos assertivos. Ele destaca, porém, que ainda são necessárias investigações empíricas para comprovar as máximas de polidez e suas escalas de minimização e maximização.

As principais críticas ao modelo de Leech (1983) dizem respeito à ausência de uma definição de polidez mais precisa e à ênfase dada a aspectos normativos e racionais, já que, para esse autor, certos atos, como ofertas e ordens, são considerados sempre como polidos ou impolidos, respectivamente, independentemente do contexto em que ocorram (FRASER, 1990). As críticas devem-se também ao fato de o modelo ser baseado no princípio de cooperação e nas máximas de Grice (1975), construtos teóricos severamente criticados pela falta de clareza e pela sobreposição de máximas, bem como ao fato de Leech ter baseado seus exemplos

em sociedades ocidentais, com foco na língua inglesa, o que comprometeria, segundo teóricos como Bargiela-Chiappini (2003), Matsumoto (2003) e Yu (2003), a sua generalização e pretensa universalidade.

Em publicação recente, Leech (2005) faz uma revisão de seu modelo e propõe, em substituição ao termo "máximas", a "Grande Estratégia de Polidez" (GEP), que compreende todas as máximas. Desse ponto de vista, ser polido significa que o falante deve atribuir um grande valor ao ouvinte e àquilo que pertence ao ouvinte e um baixo valor ao que pertence ao falante e a ele próprio.

Nesse novo modelo, a polidez segue uma escala, isto é, não obedece a critérios rígidos, podendo variar entre dois polos:

- **Polidez absoluta:** nessa escala é ignorado o contexto em que são produzidas as elocuições, e o julgamento individual do que é mais polido ou menos polido é que prevalece.
- **Polidez relativa:** nessa escala é levado em conta o contexto, e as manifestações da polidez são divididas em superpolidas, pouco polidas e apropriadas à situação. Por essa divisão é possível, por exemplo, chegar à conclusão que determinado enunciado, considerado a princípio superpolido, pode ser visto como sarcasmo ou ironia, dependendo do contexto.

As escalas acima descritas possuem duas metas comunicativas diferentes entre si, que podem, no entanto, ser complementares: metas ilocucionárias – dizem respeito às metas que temos quando participamos de uma interação; e metas sociais – têm relação com as boas relações que desejamos manter com os interlocutores.

Leech (2005) divide a polidez em dois tipos:

- a) **polidez positiva:** preocupação do falante em aumentar a estima do ouvinte ou ser prestativo;
- b) **polidez negativa:** atenuação e diminuição do grau de imposição do falante para com o ouvinte.

Nessa proposta mais atualizada, Leech (2005), no entanto, não abandona o princípio de polidez (PP), que acredita explicar alguns fenômenos pragmáticos, tais como a indiretividade e a assimetria da polidez. O autor adota, em vez de máximas, restrições que considera como manifestações variáveis da Grande Estratégia de Polidez (GEP). Verificaremos a seguir uma outra abordagem pragmática relacionada

ao modelo griceano e ao de Goffman, sem contudo convergir para a perspectiva de Brown e Levinson.

4.4.2 A perspectiva baseada no contrato conversacional

Essa perspectiva sobre polidez foi apresentada por Fraser, em 1975, e reelaborada por Fraser e Nolen em 1981, conforme consta em artigo de Fraser (1990). Também essa perspectiva adota o Princípio de Cooperação, de Grice, e reconhece a importância do conceito de face de Goffman (1967), mas difere em importantes aspectos da teoria apresentada por Brown e Levinson (1987).

Essa abordagem tem como pressuposto que, ao ingressar em uma interação comunicativa, o indivíduo leva consigo uma noção de direitos e obrigações que determinará, pelo menos inicialmente, o que os participantes podem esperar uns dos outros. Durante o desenrolar da conversação, ou por causa da mudança de contexto, há sempre a possibilidade de negociação do contrato conversacional, em que as duas partes podem reajustar os direitos e obrigações que possuem em relação ao outro.

Fraser (1990) esclarece que a dimensão pela qual os participantes estabelecem os direitos e obrigações varia grandemente. Alguns termos desse contrato conversacional podem ser impostos pelas convenções e elas se aplicam a todas as conversações. Por exemplo, é esperado que a conversa obedeça a turnos de fala, que as pessoas falem alto o suficiente para que sejam ouvidas, que usem linguagem inteligível, e outros critérios. Esses aspectos raramente são negociados.

Há aspectos, segundo o autor, que são impostos pelas instituições sociais - por exemplo, em uma igreja, durante a missa, se alguém quiser falar com outra pessoa, terá que sussurrar. Da mesma forma, ao se dirigir a uma autoridade, deve fazer uso da forma de tratamento adequada. Esses requisitos não são, quase nunca, passíveis de renegociação.

Existem ainda termos que são determinados em encontros prévios ou nos aspectos específicos de cada interação. A maioria é renegociável por meio da percepção dos participantes a respeito de fatores como *status*, poder, papel social dos falantes e da natureza das circunstâncias.

A polidez, nessa perspectiva segundo Fraser (1990), é o estado que se espera em toda conversação. Sendo assim, os participantes não notam quando alguém é polido – essa é a norma –, mas prestam atenção quando o contrato conversacional é violado.

Ser polido é seguir as normas do contrato conversacional. No entanto, o autor afirma que não há sentenças inerentemente polidas, nem tampouco línguas mais polidas do que outras. Há apenas falantes polidos, que o são quando os enunciados produzidos por eles obedecem ao contrato conversacional estabelecido em cada conversação. A próxima seção traz a abordagem mais difundida acerca da polidez que é o tratamento de Brown e Levinson.

4.4.3 A perspectiva baseada na proteção da face

O modelo mais conhecido e prestigiado de todas as abordagens de polidez é certamente o apresentado por Brown e Levinson (1987). Na visão desses autores, com o intuito de alcançar a polidez na interação linguística os falantes, muitas vezes, infringem as máximas conversacionais de Grice. A polidez é explicada nesse modelo teórico em função da noção de face, adaptada a partir do conceito desenvolvido por Goffman (1967). Por essa razão, antes de abordarmos a teoria de Brown e Levinson (1987), faremos uma breve exposição das contribuições de Goffman (1967) para os estudos da polidez linguística.

A noção de face, segundo Watts (2003), tem sido adotada como uma metáfora para qualidades individuais e/ou para entidades abstratas, como honra, respeito, estima, há muito tempo. Era usada na China antiga e se espalhou por diferentes culturas e em diferentes períodos da história mundial.

A concepção chinesa consiste de dois elementos: *mianzi* – que significa reputação, prestígio, e *lian* – que significa respeito do grupo pela pessoa de boa reputação moral.

Com base nessa concepção de face, o sociólogo canadense Erving Goffmann desenvolveu um trabalho pioneiro, que prestou grande contribuição aos estudos de polidez linguística. Nesse trabalho ele analisa os elementos rituais da interação

social e estabelece conceitos significativos, como o de *face* e *trabalho de face*. Para Goffmann (1967), a face é algo que se pode manter, perder ou realçar.

Para o autor, todo indivíduo vive em um mundo de encontros sociais que promovem contatos com outros participantes, contatos que exigem do indivíduo o acionamento de um alinhamento ou padrão verbal e não verbal para expressar a sua visão da situação, sua avaliação sobre os participantes e sua avaliação sobre si mesmo. Esse alinhamento permite que as pessoas passem uma impressão aos outros.

O autor definiu o termo face como

O valor social positivo que uma pessoa reclama para si através daquilo que os outros presumem ser o alinhamento por ela adotado durante um contato específico [...], uma imagem do self delineada em termos de atributos sociais aprovados (GOFFMAN, 1967, p.77).

Goffman (1967) afirma ainda que as regras do grupo e a definição de situação determinam quais os sentimentos ligados à face e como esses sentimentos devem ser distribuídos entre as faces envolvidas.

Outro conceito criado pelo autor foi o de *trabalho de face*, que ele definiu como o estudo das estratégias comunicativas que as pessoas utilizam nas interações para construir a sua imagem social ou identidade.

Durante a interação comunicativa as pessoas desejam manter sua própria face, mas espera-se que elas tenham também uma preocupação com a face de seus interlocutores. Assim, as pessoas evitam ou amenizam situações que podem ser consideradas ameaçadoras da face – da sua própria e também da alheia.

Para restabelecer o equilíbrio diante de tais situações desestabilizadoras, Goffman (1967) referiu-se a técnicas de trabalhos de face que compreenderiam os **processos evasivos** – quando a pessoa evita totalmente temas constrangedores ou os menciona de forma velada e indireta; e os **processos corretivos** – nos quais adota comportamentos ritualísticos para reparar um dano causado à face dos participantes.

É importante salientar, no entanto, que as estratégias usadas para proteger a face durante a interação comunicativa também podem ser empregadas pelo falante para atacar a face do seu interlocutor e assim valorizar a própria face em detrimento da dos outros participantes. Esse tipo de comportamento foi denominado por Goffman (1967) de **uso agressivo** de trabalho de face.

Dessa forma, o perfeito equilíbrio e a proteção mútua da face dos participantes nem sempre são mantidos durante a interação comunicativa. Por isso, é de suma importância a análise da situação e o uso correto das técnicas de trabalho de face pelos indivíduos.

4.4.4 A Teoria da Polidez, de Brown e Levinson

Preocupados com a qualidade das relações sociais e baseados nas semelhanças verificadas em relação às estratégias linguísticas usadas por falantes de três línguas distintas – o inglês, o tamil e o tzeltal –, Brown e Levinson (1987), adotando a **noção de face** derivada da proposta de Goffman (1967), elaboraram a sua **Teoria da Polidez**. Os autores defendem a ideia de que a polidez é um fenômeno universal e a comunicação é uma atividade racional e com algum propósito. Tais autores baseiam sua teoria em uma Pessoa Modelo (Model Person), que fala fluentemente uma língua natural e que possui duas propriedades importantes: a racionalidade e a face.

Partindo do pressuposto de que toda pessoa possui uma autoimagem pública (face) que deseja preservar e que a melhor forma de alcançar esse objetivo é também respeitar a imagem dos outros, Brown e Levinson (1987) criam sua teoria da imagem social. Para esses autores, alguns atos de fala são potencialmente ameaçadores à face do outro, já que essa imagem pública é vulnerável. Tais atos foram denominados de *Face-Threatening Acts* – doravante FTAs (manteremos a sigla da expressão em inglês em virtude do seu uso já consagrado). Devido a essa fragilidade da imagem pública, esses atos devem ser atenuados, tanto por parte do falante quanto do seu interlocutor, para preservar o equilíbrio das relações entre eles.

A imagem ou face, no modelo proposto por Brown e Levinson (1987) foi dividida em duas partes: a primeira diz respeito ao desejo de todo indivíduo de ser livre, de agir sem impedimentos, o que corresponderia à face negativa; a segunda se refere à necessidade que as pessoas têm de serem aceitas, aprovadas, admiradas e pertencer a um grupo, o que corresponde à face positiva. A polidez negativa enfatiza a distância e diminui o peso da solidariedade, enquanto a positiva possibilita a aproximação e a solidariedade.

Segundo esses autores, há três fatores sociológicos que influenciam na determinação do nível de polidez entre o falante e o ouvinte. Essas variáveis são independentes umas das outras e o seu valor é especificado culturalmente, e são:

- a) **o poder relativo do ouvinte sobre o falante (P)**: constitui-se em uma dimensão social assimétrica. Simplificando, pode-se dizer que é o grau em que o falante se impõe sobre o ouvinte;
- b) **a distância social (D)**: dimensão simétrica de diferença e semelhança, tem relação com o grau de familiaridade e solidariedade entre falante e ouvinte;
- c) **o tipo de pressão ou ônus envolvido no ato que ameaça a face (R)**: é definido culturalmente e de acordo com a situação em que ocorre, sendo avaliado o grau de interferência que tal ato representa para os desejos de face negativa e positiva.

Conscientes de que a análise da polidez não se restringe ao nível linguístico, Brown e Levinson (1987), representaram a relação entre essas variáveis sociais e a escolha das estratégias linguísticas por meio da seguinte fórmula:

$$W_x = D(F, O) + P(F, O) + R_x$$

onde:

W - weigh – peso do ato

D - distância social

F - falante

O - ouvinte

P - poder relativo

R - ônus do ato

x - variável

Assim, um FTA ameaça a própria imagem que o falante ou do ouvinte acreditam existir deles próprios. Segundo os autores, os atos de ameaça à face se dividem segundo a face (positiva ou negativa) e a quem são direcionados (falante ou ouvinte), isto é, existem atos que atingem a face positiva ou negativa do falante e a face positiva ou negativa do ouvinte. Nos quadros a seguir, apresentamos uma tipologia desses atos, segundo Brown e Levinson.

AAF negativa do ouvinte	
1. Atos que demarcam uma ação futura do ouvinte. Tais atos, quando proferidos, pressionam o ouvinte, de alguma maneira, a aceitá-los ou não.	
a) Ordem e pedido	O falante indica que deseja que o interlocutor faça (ou deixe de fazer) alguma ação.
b) Sugestão, conselho	O falante indica que acha que o interlocutor deve fazer determinada ação.
c) Lembranças	O falante indica que o interlocutor deve lembrar de fazer algo.
d) Ameaças, advertências, desafios	O falante indica que fará algo contra o interlocutor a menos que ele faça determinada ação.
2. Atos que demarcam uma ação positiva futura do falante em favor do ouvinte, pondo alguma pressão para este aceitar ou rejeitar, possibilitando um débito.	
a) Oferta	O falante indica que quer que o interlocutor se comprometa a alguma ação, seja ou não sua vontade, gerando um débito.
b) Promessa	O falante se compromete a uma ação futura em benefício do interlocutor.
3. Atos que demarcam o desejo do falante em relação ao ouvinte ou a seus bens, fazendo o ouvinte pensar em atitudes que protejam o objeto de desejo do falante.	
a) Elogios, expressões de raiva ou admiração	O falante indica que gosta ou gostaria de alguma coisa do interlocutor.
b) Expressões negativas de fortes emoções contra o ouvinte	O falante indica possíveis motivações para ofender o interlocutor ou seus bens
AAF positiva do ouvinte	
1. Atos que mostram que o falante tem alguma avaliação negativa de algum aspecto da face positiva do ouvinte.	
a) Expressão de desaprovação, crítica, desprezo, ridicularização, reclamações, acusações ou insultos	O falante indica que não gosta ou não quer uma ação, vontade, característica, bens ou valores do interlocutor.
b) Contradição, discordância ou desafio	O falante indica que pensa que o interlocutor está errado ou enganado sobre algo que o próprio falante tenha desaprovado.
2. O falante é indiferente à face positiva do ouvinte.	
a) Expressões de emoções violentas (fora de controle)	O falante apresenta razões para o interlocutor ter medo ou ficar desconcertado com ele.
b) Faltar com o respeito, mencionar temas polêmicos, inclusive os que não são apropriados para o contexto	O falante demonstra não dar importância aos valores do interlocutor e não temer os medos deste.
c) Citar más referências sobre o ouvinte e boas sobre o falante	O falante indica que deseja causar sofrimento ao interlocutor e que não dá importância aos sentimentos deste.
d) Mencionar tópicos que representam perigo emocional ou que causem divisões (ex.: assuntos sobre política, religião, etc.)	O falante cria uma atmosfera perigosa à interação.
e) Ação explicitamente não cooperativa (ex.: interrupção ou desatenção à fala do ouvinte)	O falante demonstra não dar importância aos interesses da face positiva e negativa do interlocutor.
f) Uso de títulos e outros marcadores de <i>status</i> de identificação nos primeiros encontros	O falante pode, intencionalmente ou não, posicionar-se verbalmente de maneira ofensiva ao direcionar-se a um interlocutor.

QUADRO 2 - AAF – ATOS DE AMEAÇA À FACE NEGATIVA E POSITIVA DO OUVINTE
 FONTE: Adaptado de Brown e Levinson (1987) a partir da tradução de Cunha (2009)

AAF negativa do falante	
1. Atos que ofendem a face negativa do falante:	
a) Expressar agradecimento	O falante aceita um débito.
b) Aceitação de agradecimento ou desculpas por parte do interlocutor	O falante sente-se coagido a aceitar um débito ou transgressão do ouvinte.
c) Desculpas	O falante indica que teve razões para fazer ou deixar de fazer uma ação a qual o interlocutor tenha criticado.
d) Aceitação de oferta	O falante é coagido a aceitar um débito e minimizar a face negativa do interlocutor.
e) Resposta ao <i>faux pas</i> (passo em falso) do ouvinte	Se o falante perceber um <i>faux pas</i> , pode causar constrangimento para o interlocutor. Se fingir que não percebeu, pode gerar uma frustração para si próprio.
f) Promessas e ofertas indesejáveis	O falante se compromete a uma ação futura, embora não queira.
AAF positiva do falante	
2. Atos que agridem diretamente a face positiva do falante:	
a) Desculpas	O falante indica que lamenta ter cometido um AAF e, desse modo, fere sua própria face em determinado grau.
b) Aceitação de elogio	O falante sente-se coagido a denegrir o objeto de elogio do interlocutor e, conseqüentemente fere sua própria face ou se sente coagido a elogiar o interlocutor como resposta.
c) Quebra do controle físico do corpo, tropeçar, cair, etc.	
d) Auto-humilhação, constranger-se, agir estupidamente, contradizer-se	
e) Confissão, reconhecimento de culpa ou responsabilidade	
f) Fraqueza emocional, perda de controle no ato de rir ou chorar	

QUADRO 3 - AAF – ATOS DE AMEAÇA À FACE NEGATIVA E POSITIVA DO FALANTE
 FONTE: Adaptado de Brown e Levinson (1987) a partir da tradução de Cunha (2009)

Como podemos perceber pelos quadros anteriores, esses atos podem ameaçar a face negativa, a face positiva ou ambas. Da mesma forma as estratégias serão positivas ou negativas, conforme o tipo de imagem a que estão dirigidas. Compreendemos que o falante poderá fazer algumas escolhas de acordo com as circunstâncias que se apresentam na interação comunicativa da qual participa.

Primeiramente, ele tem a escolha de produzir, ou não, um FTA. Em segundo lugar, se ele escolher produzi-lo, o ato pode ser **direto** (*bald on record*) ou **indireto** (*off record*). Em terceiro lugar, um FTA *on record* pode ser produzido **com** ou **sem** uma **ação atenuante**. Um FTA sem ação atenuante poderia ser um pedido feito de forma imperativa, uma ordem, por exemplo. Por sua vez, um FTA com ação atenuante tenta neutralizar o potencial de destruição de face que esse ato carrega, de maneira que tais modificações ou adições indiquem claramente que não há intenção ou desejo de ameaçar a face do ouvinte, que o falante reconhece os desejos de preservação de face do ouvinte e que ele próprio (falante) quer que sejam atendidos.

Tal ação mediadora pode enfatizar a face positiva ou negativa. Em outras palavras, essa ação pode ter a função de conseguir a aprovação do ouvinte (face positiva) ou salvaguardar a liberdade de ação do ouvinte (face negativa).

Para melhor compreensão das estratégias, apresentamos a seguir um quadro com um resumo do modelo proposto por Brown e Levinson, no qual constam quatro superestratégias, que, por sua vez, englobam diversas subestratégias. São elas:

a) *Bald on Record* (direta)

Essa estratégia diz respeito a uma produção linguística que poderia ser chamada de seca, que não reflete nenhuma explicação adicional que ajude na compreensão do enunciado. Corresponderia mais diretamente às máximas de Grice (1975), já mencionadas anteriormente, proferimentos que não apresentam informação, nem de menos, nem de mais, apenas aquilo estritamente necessário para que a interação ocorra, o que caracterizaria uma comunicação ideal.

Usar estratégias *bald on record*, pode parecer, de início, unicamente uma atitude grosseira, mas, em muitos casos, está se buscando eficiência, despertando a atenção do ouvinte para a urgência ou relevância do assunto, como nos exemplos a seguir:

A – Fogo!!!

B – Atenção para o que vou dizer.

Nesses dois exemplos, pode-se perceber que a urgência e a relevância do que é dito cria um efeito de abrandamento sobre o enunciado direto e sucinto. Em outras ocasiões isso já não acontece, como é o caso de uma ordem, caso do exemplo abaixo:

C – Arrume o quarto já!

Em situações como esta, o poder relativo e a distância social vão ser decisivos para determinar o grau de imposição do falante sobre o ouvinte, pois vai depender de quem está dizendo e para quem está dizendo. Por exemplo, de mãe para filho, de mulher para marido, de patroa para empregada. Certamente, essas variáveis definirão o impacto causado pelo enunciado.

b) Polidez Positiva

O uso de polidez positiva leva em conta a face positiva do ouvinte. O falante demonstra que, de alguma forma, deseja as mesmas coisas que o ouvinte. Dessa forma, as ameaças à face são bastante reduzidas, já que há uma expectativa, por parte do falante e do ouvinte, de cooperação e reciprocidade.

Para atingir tal fim, podemos nos valer de 15 estratégias, em três situações distintas, como mostrado no quadro a seguir:

1. Visar um lugar comum.	
Estratégia 1 - Mostre interesse pelos desejos e interesses do outro.	O falante deve perceber o seu interlocutor.
Estratégia 2 - Exagere a aprovação, simpatia e interesse pelo outro.	Geralmente é feito usando os recursos da prosódia, como o exagero na entonação e a ênfase.
Estratégia 3 - Intensifique o interesse pelo outro.	O falante comunica que compartilha dos interesses do ouvinte e deseja contribuir para realizá-los.
Estratégia 4 - Use marcas de identidade de grupo.	Para indicar que pertence ao grupo, o falante usará determinadas marcas de identidade de grupo, como gírias, jargão, dialetos, etc.
Estratégia 5 – Busque acordo.	Procura por semelhança entre os interlocutores. Por exemplo, recorrer a temas seguros como uma conversa sobre o clima ou a repetição de parte do que seu interlocutor acabou de dizer.
Estratégia 6 - Evite discordância.	Os falantes se valem de expedientes como as "mentiras brancas" e outros recursos para disfarçar sua discordância quando respondem a perguntas e não desejam ferir a face do ouvinte.
Estratégia 7 - Pressuponha, declare pontos em comum.	O falante levanta pontos de interesse comum entre ele e o ouvinte. Pressupõe que os seus valores sejam parecidos com os do ouvinte e que os desejos e atitudes do ouvinte correspondam aos seus.
Estratégia 8 - Faça brincadeiras.	As brincadeiras servem para deixar o ouvinte à vontade e para dar ênfase a experiências e valores partilhados pelo ouvinte e pelo falante.
2. Assumir que o falante e o ouvinte são cooperativos.	
Estratégia 9 - Explícite e pressuponha os conhecimentos sobre os desejos dos outros.	O falante demonstra que conhece as vontades de seu interlocutor.
Estratégia 10 – Ofereça, prometa.	O falante demonstra suas boas intenções em satisfazer os desejos do seu interlocutor.
Estratégia 11 - Seja otimista.	O falante supõe que o ouvinte tenha desejos semelhantes aos seus e o ajuda a realizá-los.
Estratégia 12 - Inclua o ouvinte na interação.	O falante leva o ouvinte a ser cooperativo por meio do uso do pronome <i>nós</i> .
Estratégia 13 - Dê ou pergunte por razões.	Dar razões sobre aquilo que o falante deseja é também uma forma de tornar seu interlocutor cooperativo.
Estratégia 14 - Assuma ou declare reciprocidade.	A cooperação entre o falante e o ouvinte pode também ser atingida evidenciando-se os direitos e deveres obtidos entre falante e ouvinte.
3. Preencher a vontade do ouvinte por alguma razão.	
Estratégia 15 - Dê presentes.	O falante pode satisfazer os desejos do ouvinte por meio de presentes. Não apenas presentes materiais, mas também fazer pequenos agrados nos relacionamentos demonstra que o ouvinte conhece os desejos de seu falante.

QUADRO 4 - ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ POSITIVA DE BROWN E LEVINSON
 FONTE: Adaptado de Brown e Levinson (1987) a partir da tradução de Cunha (2009)

c) Polidez Negativa

A polidez negativa diz respeito a uma ação compensatória relacionada à face negativa do ouvinte. Está baseada no distanciamento, na formalidade e deferência e consiste em demonstrar que o falante não pretende interferir na liberdade de ação do interlocutor. O modelo de Brown e Levinson (1987) apresenta dez estratégias de polidez negativa, distribuídas em cinco situações distintas, como demonstra o quadro a seguir:

1. (Não) seja direto	
Estratégia 1 - Seja convencionalmente indireto.	O falante está diante de duas tensões opostas: o desejo de ser direto e o de fazer uma ação <i>on record</i> . A solução para esse impasse é ser convencionalmente indireto usando enunciados ambíguos.
2. Não presuma ou assuma.	
Estratégia 2 - Questione, seja evasivo.	As perguntas são maneiras indiretas de levar o ouvinte a fazer coisas que o falante deseja. Da mesma forma, o uso de rodeios diminui a força ilocucionária de um enunciado.
3. Não force o ouvinte. Dê-lhe oportunidade de não realizar determinada tarefa.	
Estratégia 3 - Seja pessimista.	Esta estratégia remedia a face negativa do ouvinte, pois coloca em dúvida as condições para realizar aquilo que o falante deseja. Um exemplo seriam as perguntas indiretas do tipo: Você não poderia me dar uma carona?
Estratégia 4 - Minimize a imposição.	Atenuar o FTA por meio da minimização da imposição. Ex.: Eu gostaria de saber se você pode me dar uma carona.
Estratégia 5 - Mostre respeito, deferência.	Pode ocorrer de duas formas. Por um lado, o falante assume uma postura humilde e se coloca numa posição inferior ao seu interlocutor. Por outro lado, o falante eleva a posição de seu interlocutor, demonstrando apreço por sua face positiva.
4. Comunicar os desejos do falante sem pressionar nem violar o ouvinte.	
Estratégia 6 - Peça desculpas, justifique-se.	O falante pode pedir desculpas pelo seu FTA, indicando certa relutância em violar a face negativa de seu ouvinte e, dessa forma, remediando parcialmente a violação.
Estratégia 7 - Impessoalize o falante e o ouvinte.	O falante pode deixar claro que não quer pressionar o seu interlocutor, agindo como se o agente da ação fosse outro que não o próprio falante e o interlocutor fosse outro que não o ouvinte. Evite os pronomes <i>eu</i> e <i>você</i> .
Estratégia 8 - Declare o FTDA como uma regra geral.	Há a possibilidade de dissociar falante e ouvinte da imposição do FTDA, comunicando que o falante não deseja pressionar seu interlocutor, ao declarar que o FTDA é uma regra social geral e não há como evitá-lo.
Estratégia 9 - Nominalize.	A formalidade está associada à nominalização.
5. Compense outras vontades do ouvinte (relacionadas à face negativa).	
Estratégia 10 - Vá diretamente como se estivesse assumindo o débito ou como se não estivesse endividando o ouvinte.	O falante pode remediar o FTA assumindo seu débito explicitamente ou se oferecer para fazer algo.

QUADRO 5 - ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ NEGATIVA

FONTE: Adaptado de Brown e Levinson (1987) a partir da tradução de Cunha (2009)

d) *Off Record* (estratégias encobertas)

Um ato comunicativo pode ser considerado *off record* quando não é possível atribuir apenas uma intenção clara e direta a esse ato, o que dá margem a diversas interpretações defensivas e evita maior responsabilidade por algum eventual FTA cometido. A produção *off record* impede que seja imposta qualquer tarefa para o ouvinte. É, portanto, responsabilidade do ouvinte interpretar adequadamente o enunciado e decidir o grau de comprometimento que ele deve estabelecer. Para tanto, o ato deve violar apenas uma máxima de Grice de cada vez.

O falante pode se valer de usos indiretos da linguagem, com a adoção de práticas defensivas (protegendo a própria face) ou práticas protecionistas (protegendo a face do outro) ou ainda protegendo a face de ambos interlocutores, quando o falante lança mão de expressões ambíguas para esquivar-se do próprio conteúdo da elocução. Essa ação favorece diversas interpretações e o ouvinte pode esquivar-se, afirmando que não entendeu o que acabou de ser dito, embora tenha entendido. Estão envolvidas nessa ação, práticas como o uso de metáforas, ironia, tautologias, questões retóricas, dicas, e o significado é em alguma medida negociado. O efeito é sempre ambíguo e pouco claro.

O uso de estratégias *on record* ou *off record* é uma decisão pela qual o falante demonstra a posição que deseja assumir na interação comunicativa e, principalmente, as impressões que quer provocar em seu interlocutor. Por exemplo, ao optar pela comunicação *on record*, estará agindo direta e claramente e poderá, dessa forma, evitar mal-entendidos, minimizar alguns aspectos de ameaça à face (positiva e negativa), indicar confiança, proximidade, intimidade e amizade, como se pode observar na descrição feita em outra seção deste trabalho, dedicada aos atos *on record*. Por outro lado, se o falante fizer a sua escolha pela comunicação *off record*, evitará o risco de uma agressão em potencial à face, preservando a si e ao outro de um FTA.

Um exemplo de comunicação *off record* seria o enunciado: "Está muito quente aqui!", em que o falante põe a força ilocucionária para que o ouvinte faça

alguma coisa, como, por exemplo, abrir a janela. Como podemos observar, a produção *off record* evita que seja imposta qualquer tarefa para o ouvinte.⁷

Para um melhor entendimento, detalhamos no quadro a seguir as 15 estratégias *off record* propostas por Brown e Levinson, que estão relacionadas à violação das quatro máximas de Grice (1975).

1. Violação da Máxima da relevância	
Estratégia 1 - Dê pistas.	O falante deve dizer menos do que é requerido para uma comunicação direta, mas o suficiente para o ouvinte fazer inferências e chegar ao entendimento do enunciado.
Estratégia 2 - Dê chaves de associação.	Por meio de conhecimento e experiências compartilhados entre falante e ouvinte, o enunciado deve fornecer a possibilidade de o interlocutor ligar os fatos e chegar ao significado.
Estratégia 3 - Pressuponha.	O falante deixa marcas que fazem com que o interlocutor pressuponha a real intenção do enunciado proferido.
2. Violação da máxima da quantidade	
Estratégia 4 – Minimizar.	O enunciado contém menos informação do que é requerido, e uma escala de valores implicitamente estabelecida pelos interlocutores é que determina a maneira de interpretar.
Estratégia 5 - Exagere, aumente a importância.	O enunciado contém mais informação do que é necessário, por meio do exagero.
Estratégia 6 - Use tautologias.	O falante faz com que seu interlocutor busque a interpretação naquilo que não foi dito.
3 Violação da máxima da qualidade	
Estratégia 7 - Use contradições.	O ouvinte é levado a usar o nível escalar que o falante emprega em enunciados contraditórios.
Estratégia 8 - Seja irônico.	O falante diz o oposto daquilo que tem a intenção de dizer.
Estratégia 9 - Use metáforas.	O falante usa metáforas que levam a diversas conotações.
Estratégia 10 - Faça perguntas retóricas.	O falante faz uso de perguntas que não têm real intenção de receber uma resposta, denotando assim uma falta de objetividade e sinceridade.
4 Violação da máxima de modo	
Estratégia 11 - Seja ambíguo.	O falante usa palavras que podem levar a diversas interpretações.
Estratégia 12 - Seja vago.	Ao ser vago, o falante esconde qual é o objeto do FTA e qual a ofensa de fato.
Estratégia 13 - Hipergeneralize.	O falante faz uso de provérbios e generalizações (exageradas), o que leva o interlocutor a decidir o que lhe cabe na elocução.
Estratégia 14 - Desloque o ouvinte.	Diz respeito a pedidos que o falante faz a terceiros, esperando que a pessoa a quem de fato ele quer se dirigir se disponha e realize aquilo que o falante deseja.
Estratégia 15 - Seja incompleto, use elipses.	O falante usa elipses para abrandar o FTA e dessa forma é incompleto, fazendo com que seu interlocutor tenha que captar a intenção a partir disso.

QUADRO 6 - ESTRATÉGIAS *OFF RECORD* DE BROWN E LEVINSON

FONTE: Adaptado de Brown e Levinson (1987) a partir da tradução de Cunha (2009)

⁷ No telemarketing o uso do que se convencionou chamar de gerundismo, isto é, a estrutura vou estar + gerúndio, uma perífrase, é muito difundido. Esse emprego confere imprecisão ao enunciado e evita o compromisso com a palavra dada, criando uma sensação de formalidade. Por isso, pensamos que essa estrutura verbal possa se constituir em uma forma de polidez encoberta. No entanto, em nossa análise, quando nos deparamos com esse recurso, não o classificamos como polidez encoberta pela dificuldade em enquadrá-lo entre as estratégias propostas por Brown e Levinson.

Ao longo desta seção apresentamos o modelo de polidez de Brown e Levinson, com as suas superestratégias, que contêm outras tantas subestratégias. Mostramos também a noção de face positiva e negativa desenvolvida pelos autores e como as faces determinam as escolhas de estratégias de polidez, que têm sempre a função de atenuar, em alguma medida, um possível FTA.

Devemos ressaltar que, ao desenvolverem a Teoria da Polidez, Brown e Levinson (1987) pretendiam inicialmente identificar os itens universais da linguagem em uso relacionados com o fenômeno da polidez. Acreditavam que um dos problemas de qualquer grupo social era manter o controle de sua agressividade interna, bem como conter o potencial agressivo de relações competitivas com outros grupos. Nesse sentido, como foi sugerido por Goffman (1967), a importância social da polidez, deferência e tato supera o nível dos manuais de etiqueta.

Embora o modelo proposto por Brown e Levinson seja de longe o mais prestigiado e estudado, ao longo dos anos ele foi recebendo inúmeras críticas, que serão discutidas no próximo item.

4.4.5 Críticas ao modelo de Brown e Levinson e demais contribuições aos estudos da polidez

A Teoria da Polidez, de Brown e Levinson (1987), vem servindo ao longo dos anos como referência para os estudos da polidez linguística. Apesar de sua inegável importância, o modelo tem recebido revisões críticas de vários autores e de diferentes perspectivas teóricas, que modificam e ampliam seus postulados.

As principais críticas dizem respeito à universalidade proposta pela teoria, embora Brown e Levinson (1987) tenham feito um esclarecimento sobre essa questão na introdução à reedição de 1987, muitos autores ainda parecem ignorá-lo quando tecem suas críticas⁸, à dicotomia entre imagem positiva e imagem negativa,

⁸ *"This is the bare bones of a notion of face which (we argue) is universal, but which in any particular society we would expect to be the subject of much cultural elaboration. On the one hand, this core concept is subject to cultural specifications of many sorts – what kinds of acts threaten face, what sorts of persons have special rights to face-protection, and what kinds of personal style [...] are specially appreciated [...]."* (BROWN; LEVINSON, 1987, p.13).

à excessiva racionalização do modelo de face, ao etnocentrismo, à não abordagem da impolidez⁹ e à falta de referência aos atos que realçam a imagem do interlocutor.

Entre os autores que chamam a atenção para o etnocentrismo presente no modelo de polidez desenvolvido por Brown e Levinson (1987) estão Bravo (2004), Kerbrat-Orecchioni (2006), Spencer-Oatey (2002; 2008), Bargiela-Chiappini (2003) e Blum-Kulka (1990), que reivindicam uma relativização cultural, já que as análises da polidez linguística em diferentes culturas ficam bastante complicadas, pois não obedecem às mesmas regras. Sendo assim, variáveis como **distância social** e **poder relativo** podem ter uma interpretação diferente entre as diversas culturas, isto é, podem variar em grau de importância.

A respeito desse aspecto, Bravo (2004) afirma que a polidez é um fenômeno sociocultural e, portanto, necessita de um enfoque interdisciplinar. Apesar de considerar as categorias desenvolvidas por Brown e Levinson (1987) bastante explicativas, a autora assinala a presença de um etnocentrismo exagerado na teoria, fator que dificultaria a análise da polidez em culturas e países diferentes. Em nossa pesquisa, como veremos no capítulo dedicado à análise do corpus, nos deparamos com problemas dessa ordem, pois em muitas ocasiões as categorias elencadas por Brown e Levinson não davam conta dos diálogos por nós coletados, fato que talvez justificasse uma reelaboração dessas categorias tendo em vista o português brasileiro e a situação comunicativa de natureza institucional por nós abordada. Optamos, no entanto, por manter as mesmas categorias, inicialmente visando uma adequação a uma classificação já consagrada. No entanto, essa opção apresentou dificuldades para determinados usos, ocasião em que optamos por fazer comentários pontuais à medida que nos encontrávamos diante dessas estratégias linguísticas que suscitavam dúvidas ou pareciam não se enquadrar em nenhuma categoria como aquelas previstas originalmente.

⁹ Dado o escopo deste trabalho e a natureza da interação institucional, na qual a polidez é um pré-requisito para que as relações transcorram com harmonia e os interlocutores atinjam seus objetivos, não abordaremos os modelos teóricos existentes sobre impolidez. Faremos, durante a análise, apenas breves comentários sobre enunciados que, porventura, evidenciem alguma forma de impolidez. Salientamos, no entanto, que, sem dúvida, a análise da impolidez nas interações comunicativas se constitui em um campo desafiador de pesquisa e que suscita a necessidade de mais trabalhos empíricos e que a pragmática conta com modelos teóricos consistentes para tal fim, como, por exemplo, o que foi desenvolvido por Culpeper com base em estudos feitos em situações de treinamento militar (1996) e, mais tarde, em alguns programas televisivos de entretenimento (2005).

Em relação aos conceitos de imagem positiva e negativa, apresentados por Brown e Levinson (1987) como universais, Bravo (2004) argumenta que nem sempre essas imagens coincidem em todas as culturas e sociedades. Segundo a autora, é preciso verificar o contexto sociocultural para identificar eventuais barreiras e o ouvinte/leitor também precisa ser considerado no estudo da polidez linguística. Bravo (2004) propõe duas categorias de análise: autonomia e afiliação, em que podem coincidir, ou não, as necessidades individuais com as do grupo, dependendo de como essas categorias forem preenchidas por valores e significados socioculturais.

Fukushima (2004), em seu modelo de polidez comportamental, que contempla a perspectiva do ouvinte/receptor na análise, também chama a atenção para a variação das estratégias de acordo com as culturas – isto é, considera as estratégias universais, mas acredita que seu uso e aceitação sejam grandemente influenciados pela cultura. A autora, que destaca a pouca atenção dada à pesquisa da polidez linguística como uma unidade de comportamento completa, estabeleceu, ao analisar situações comunicativas interculturais, estágios em que a polidez estaria presente na relação falante/ouvinte:

- a) Enunciado/ação do falante – estratégico e concreto – o falante diz ou faz alguma coisa;
- b) Avaliação do ouvinte – não estratégico e abstrato – avaliação do ouvinte sobre o enunciado ou ação do falante, captando a situação em que ocorre;
- c) Resposta do ouvinte ao enunciado/ação do falante –estratégico e concreto – pode ser um enunciado ou ação. A resposta pode ser verbal ou não verbal em relação ao estágio A;
- d) Avaliação do falante – não estratégico e abstrato – o falante do estágio A avalia a resposta.

Dessa forma, a autora propõe que os estudos sobre a polidez comportamental e linguística se insiram num modelo circular.

Também Blum-Kulka, House e Kasper (1989) desenvolveram pesquisa sobre o fenômeno da polidez linguística no **Projeto Cross-Cultural de Realização do Ato de Fala**. Baseado na teoria dos atos de fala de Austin e Searle, o projeto investiga as variações intralingual e intercultural em dois atos de fala: pedidos e desculpas, que estão vinculados aos atos de ameaça à face, de acordo com Brown e Levinson (1987). As questões centrais da investigação do grupo envolvido nesse

projeto dizem respeito ao valor e função da polidez ou da deferência na realização do ato de fala, à universalidade do fenômeno na abrangência intercultural e às línguas. Por meio de um instrumento denominado teste do discurso completo, foram criados *scripts* que representam situações socialmente diferenciadas. No texto que reúne os estudos, podemos destacar um grande aprofundamento teórico e metodológico.

Autores como Scollon e Scollon (1995, p.33-49) analisam a polidez interpessoal e o poder a partir da dicotomia da imagem (*face*), dividida em positiva e negativa. Na visão desses autores, há necessidade de se reverem tais conceitos no processo de comunicação intercultural, principalmente por envolver relacionamentos com falantes e ouvintes bilíngues e multilíngues. Scollon e Scollon defendem uma concepção de *face* compreendida como **envolvimento e independência**.

O envolvimento diz respeito àquilo para que a pessoa contribui normalmente, como membro da sociedade, quando participa das interações comunicativas. O envolvimento é evidenciado pelas estratégias discursivas que chamam a atenção para os outros, realçando as qualidades que o membro do grupo tem em comum com os outros. O envolvimento também é denominado de "polidez solidária", justamente por deixar claro o que os participantes têm em comum.

A independência da *face* se relaciona com o direito de o indivíduo não ser completamente dominado pelo grupo ou pelos valores sociais e ser livre das imposições dos outros. A independência mostra que a pessoa possui algum grau de autonomia nas suas ações e que ela respeita a sua própria autonomia e a autonomia dos outros (também a liberdade de movimento e escolha).

Segundo os autores, a razão pela qual o envolvimento e a independência são aspectos importantes a serem considerados na análise da polidez linguística reside na tensão que evidencia os riscos de ameaça ao outro. Por exemplo, se a pessoa demonstra que tem alto grau de envolvimento na situação comunicativa, o interlocutor provavelmente sentirá que a própria independência está sendo ameaçada. Por outro lado, se o indivíduo se coloca como sendo muito independente, possivelmente o interlocutor sentirá que seu envolvimento está sendo restringido na interação comunicativa.

Catherine Kerbrat-Orecchioni (2006) considera o modelo de Brown e Levinson produtivo, opinião justificada pela grande quantidade de estudos que nele foram baseados de forma proveitosa, mas pondera que algumas críticas podem ser feitas e aperfeiçoamentos podem ser sugeridos.

Entre as sugestões para aperfeiçoamento está a inclusão da noção de anti-FTA ou FFA – *Face Flattering Act*, atos elogiosos da face ou atos que realçam a face. A autora explica que o modelo de Brown e Levinson tem uma visão demasiado pessimista da interação, pois supõe que as pessoas estejam sob constante ameaça de FTAs de todo tipo e que a todo momento estejam protegendo seu território e face. A polidez, nesse modelo, portanto, está por demais reduzida a sua forma negativa. Uma indicação clara desse fato, segundo Kerbrat-Orecchioni (2006), seria a de que, ao elaborarem a teoria, os autores se detiveram apenas na descrição dos atos ameaçadores da face. No entanto, a autora argumenta que existem atos que podem realçar ou valorizar essas mesmas faces. Como exemplos, cita o elogio, o agradecimento e os votos, introduzindo no modelo teórico de Brown e Levinson (1987) um termo suplementar para designar os atos que poderiam ser considerados o lado positivo dos FTAs e denominando-os de FFAs - *Face Flattering Acts*.

Catherine Kerbrat-Orecchioni (2006, p.83) acredita que a introdução desse termo adicional também possa ajudar a tornar mais claras as noções de polidez positiva e polidez negativa, que considera muito difusas no modelo de Brown e Levinson (1987).

De acordo com a proposta da autora, a polidez negativa é descrita como sendo de natureza abstencionista ou compensatória, isto é, consiste em evitar a produção de um FTA ou em atenuá-lo, por meio de estratégias. Esse FTA pode ser dirigido tanto à face negativa (ordem) quanto à face positiva (crítica) do ouvinte.

Por outro lado, a polidez positiva é de natureza produtiva e consiste em realizar um FFA para a face negativa (ex. presente) ou para a face positiva (ex. elogio) do ouvinte. A autora reivindica com isso um lugar tão importante para a polidez positiva quanto o ocupado pela polidez negativa nesse modelo.

Kerbrat-Orecchioni (2006, p.86-94) propõe uma categorização em que são listados os procedimentos linguísticos que servem para expressar polidez. Divide os de polidez negativa em: a) substitutivos - aqueles em que uma forma explícita de fazer um FTA é substituída por outra, com maior grau de atenuação. Incluem-se nessa categoria, por exemplo, a indiretividade; b) acompanhantes - com o intuito de atenuar a ação de um FTA, os interlocutores incluem na sua formulação certos suavizadores. Nessa categoria estão, por exemplo, as fórmulas de polidez especializadas, como "por favor", "por gentileza" e outras.

Em relação aos procedimentos de polidez negativa apresentados por Kerbrat-Orecchioni (2006), podemos observar uma mudança significativa em relação ao modo de classificação quando os comparamos ao modelo de Brown e Levinson (1987). A autora inclui a indiretividade na categoria de procedimentos substitutivos, enquanto no modelo de Brown e Levinson as estratégias *off record*, aquelas que são produzidas de forma encoberta, formam um grupo à parte.

Quanto aos procedimentos de polidez positiva, Kerbrat-Orecchioni (2006) considera seu funcionamento bem mais simples e os define como aqueles que consistem em uma produção de algum ato com ação de natureza essencialmente antiameaçadora para seu destinatário. E, ao contrário da atenuação usada para os FTAs, os FFAs vêm acompanhados de intensificadores, como nos agradecimentos, por exemplo – em que ao invés de se dizer simplesmente "obrigado", costuma-se dizer "muito obrigado".

Kerbrat-Orecchioni também considera que a polidez é uma manifestação universal presente na linguagem, pondera, no entanto, que esse fenômeno universal apresenta aspectos distintos conforme as culturas e as sociedades em que ocorre, posição com a qual compartilhamos. A autora percebe a necessidade de fazer uma relativização cultural e afirma que é preciso ter em conta que um mesmo comportamento poderá implicar em uma categorização diferente de acordo com as normas vigentes em cada sociedade. A autora apresenta quatro possibilidades de comportamento:

- a) **impolido**: não produção de um marcador de polidez em um contexto em que se espera que seja produzido;
- b) **não polido ou apolido**: não produção de um marcador de polidez em um contexto em que não se espera que seja produzido;
- c) **polido**: produção de um marcador de polidez obrigatório ou facultativo;
- d) **hiperpolido**: produção de um marcador de polidez em um contexto não adequado.

Também a linguista britânica, Helen Spencer-Oatey, em texto de 2002 aponta algumas controvérsias existentes entre as diferentes perspectivas da teoria da polidez, tais como as diferentes explicações que são dadas para os efeitos da sensibilidade social provocada nos interlocutores por certos atos de fala, como as ordens e os pedidos, e os diversos focos dados à face: orientação para os interesses

individuais (o falante e o ouvinte como participantes individuais da interação); orientação para o grupo (o falante e o ouvinte como integrantes de um grupo social); ou, ainda, a mistura das duas orientações. A autora salienta também alguns aspectos que considera como limitações no modelo proposto por Brown e Levinson (1987).

Diante dessas controvérsias verificadas entre as diversas perspectivas teóricas e a partir da revisão crítica a respeito das imagens positiva e negativa propostas por Brown e Levinson (1987), Spencer-Oatey (2002), baseada em estudo empírico, propõe um modelo teórico para a gestão das relações sociais em que as distinções já não seriam feitas entre essas duas imagens, que considera muito focadas em uma visão individualista.

A autora entende que há dois componentes principais que regem a força motivacional para a gestão da harmonia das relações: a gestão da **face** e a gestão dos **direitos de sociabilidade e obrigações**. Em publicação posterior, de 2008, Spencer-Oatey amplia o modelo e inclui um terceiro fator, que seriam os **objetivos interacionais**.

No que diz respeito à face, Spencer-Oatey (2002) assume o conceito de Goffman (1967), que a define como o valor social positivo que a pessoa reclama para si. Na visão da autora, os direitos de sociabilidade e obrigações são aqueles que a pessoa clama para si na interação com os outros. Em outras palavras, a face está associada aos valores pessoais/sociais e diz respeito ao senso de valor, credibilidade, dignidade, honra, reputação, competência, entre outros critérios. Os direitos de sociabilidade, por sua vez, concernem aos direitos pessoais/sociais e refletem noções como equidade, consideração, inclusão/exclusão social e assim por diante.

Spencer-Oatey (2002) sugere a existência de dois aspectos fundamentais inter-relacionados presentes na formação da face:

- a) **Face de qualidade:** diz respeito ao desejo fundamental que as pessoas têm de serem avaliadas positivamente em termos de suas qualidades pessoais, como, por exemplo, competência, aparência, habilidades e outras. Por estar relacionada com o valor que o indivíduo reivindica para si, está diretamente ligada com a autoestima.
- b) **Face de identidade social:** está associada ao desejo que temos de que as pessoas reconheçam e apoiem as identidades ou papéis sociais, como, por exemplo, a posição de líder de um grupo, consumidor respeitado ou amigo íntimo. Está estreitamente vinculada com o valor público que a pessoa atribui a si mesma.

Da mesma forma, Spencer-Oatey (2008) indica que, na gestão dos direitos de sociabilidade e obrigações, as pessoas trazem consigo certas crenças que servem como guia de comportamento em relação a esses aspectos. A autora as denominou de princípios sociopragmáticos interacionais e destaca dois desses princípios, que considera mais importantes:

- c) **Direitos de equidade**: dizem respeito à crença fundamental de que todos merecem receber consideração dos outros, todos querem ser tratados com justiça. Não se trata de obter vantagens, nem de serem explorados, pois devem receber os benefícios que lhes são devidos.

Há dois componentes nesse direito à equidade: a **noção de custo e benefício** (a percepção de que custos e benefícios devem ser equilibrados e baseados no princípio da reciprocidade); e a **relação autonomia/imposição** (a percepção de quanto as pessoas são controladas pelas outras e até que ponto os outros se impõem entre si).

- d) **Direitos de associação**: têm relação com a crença de que todos têm direito à associação com as outras pessoas (noção do tipo e da extensão do envolvimento com os outros). Também estão relacionados à associação/dissociação afetiva (a dimensão de quanto os sentimentos, preocupações, desejos e interesses são compartilhados). Essa medida depende evidentemente da natureza do relacionamento, das normas socioculturais e das preferências pessoais.

O terceiro fator que Spencer-Oatey (2008) menciona como influente na gestão harmônica de relações são os objetivos interacionais. A autora afirma que as pessoas, frequentemente, quando interagem umas com as outras, têm objetivos e expectativas em relação a essa interação, objetivos que podem ser relacionais e transacionais. Esclarece que esses desejos exercem grande influência na interação, porque, se não forem atendidos, podem facilmente conduzir a uma frustração e contrariedade.

Spencer-Oatey (2008) observa que existem diferenças na ênfase que as pessoas dão aos diversos componentes da gestão da harmonia das relações. Essas diferenças podem ser contextuais, individuais e culturais. Segundo a autora, há diferenças significativas também na maneira como as pessoas conceituam esses

componentes, o que pode gerar desentendimentos, principalmente nos eventos comunicativos interculturais.

Parece ser particularmente importante para o desenvolvimento de nossa pesquisa a noção de objetivos interacionais proposta pela mencionada autora, já que o *corpus* da tese é composto por ligações feitas por cidadãos sobre os serviços oferecidos pela Prefeitura de Curitiba. Essas ligações são motivadas por objetivos interacionais específicos que as pessoas possuem e não se assemelham a outras interações comunicativas estabelecidas com o intuito apenas de travar relacionamento.

A respeito da polidez, Spencer-Oatey (2002) reitera o que afirmam Fraser e Nolan (1981): **nenhum enunciado ou construção linguística podem ser considerados inerentemente polidos ou impolidos, pois a polidez é um julgamento social e está, em grande medida, a cargo do ouvinte. Isso significa que a polidez não pode ser separada do contexto social em que ocorre.** (grifo nosso)

Spencer-Oatey (2002) argumenta que a diferença principal entre o modelo por ela apresentado e o modelo de Brown e Levinson (1987) é que este modelo tem um conceito de face individual/pessoal, enquanto o modelo defendido pela autora deixa o componente interpessoal/social bem mais explícito e desenvolve a noção de independência/ interdependência.

A noção de direitos de sociabilidade e obrigações corresponde parcialmente à face negativa de Brown e Levinson (1987), porém não lhe é sinônimo, porque tem um escopo maior e não está limitada à relação autonomia/imposição. Essa noção inclui preocupações com a associação e custo-benefício, e não considera que a autonomia/ independência seja sempre a opção preferida.

Para a autora, é importante a distinção entre direitos de sociabilidade e face, porque às vezes a infração de um direito de sociabilidade não é tratada como um assunto ligado à face, mas apenas como uma irritação ou contrariedade, sem caracterizar ameaça ou perda de face. Da mesma forma, um pedido de ajuda, que pode ser considerado como uma imposição ou um ato com alto custo, não pode ser realmente considerado como infração de um direito de equidade. Ao contrário, pode ser visto como um estímulo para a face de qualidade, já que o pedido pode demonstrar confiança nas qualidades das pessoas.

Spencer-Oatey (2002) esclarece que não está afirmando que esses diferentes componentes motivacionais estejam completamente ausentes do modelo de Brown e Levinson (1987), mas percebe a necessidade de uma melhor elaboração

desses elementos para que possamos enxergar as tensões que ocorrem quando algum desses componentes é ignorado ou quando os participantes da interação focalizam diferentes aspectos da gestão da harmonia nas relações.

Outra autora a ressaltar problemas na concepção de Brown e Levinson (1987) é Sara Mills (2003). Primeiramente, a autora afirma que o modelo proposto por Brown e Levinson (1987) pressupõe que a polidez seja sempre algo bom. Esse ponto de vista é questionado por ela quando menciona estudos que comprovam o uso da polidez de maneira manipulativa e não sincera.

Brown e Levinson (1987) apresentam a polidez como sendo apenas uma questão de evitar atos potencialmente ameaçadores à face, mas a autora pontua que, algumas vezes, a noção de FTA de Brown e Levinson pode se mostrar perversa. Cita o exemplo da pessoa que está à mesa e pede a outra pessoa que lhe passe o sal. Na visão de Brown e Levinson (1987) e de outros teóricos, essa ação constitui um FTA e é preciso lançar mão de mitigadores para abrandá-lo. Mills (2003) discorda desse ponto de vista e afirma que em muitas culturas esse ato não pode ser visto como um FTA. Trata-se, portanto, no caso de Brown e Levinson (1987), de uma visão anglocêntrica da sociedade.

A autora acrescenta, ainda, que a polidez engloba um extenso rol de comportamentos e não apenas a tentativa de evitar a agressão à face das outras pessoas. A polidez pode, também, funcionar como um meio de evitar a responsabilidade e ser usada para ocultar as verdadeiras intenções dos interlocutores. Mills (2003) deseja integrar ao modelo de polidez de Brown e Levinson (1987) uma visão de que existe uma variação entre os falantes e que estes negociam com um conjunto de restrições determinadas pelo contexto e pelas pressões sociais da comunidade discursiva como um todo.

Mills (2003) recorre a Blum Kulka (1992) para ressaltar o que considera importante na polidez, a saber, que é a forma de comportamento que permite aos outros julgarem seus semelhantes de maneira global. Com base nessa afirmação, enfatiza que a polidez não pode ser vista unicamente como um comportamento escolhido por indivíduos, por razões que envolvem consideração para com os outros, interesses próprios ou restrições sociais, mas deve ser vista como um tipo de comportamento que pode ser escolhido, ou que é imposto por uma extensa gama de motivações. Essa noção de multifuncionalidade ajuda os estudiosos a explicarem as diversas interpretações dadas a um enunciado tido como polido.

Para a polidez social, que a autora defende, é importante termos em mente o conceito de "apropriado". Seria, no entanto, uma noção hipotética do termo, que não é apenas determinada externamente. De acordo com Mills (2003), que se apoia na concepção de *habitus* de Bourdieu (1991), esse senso do que é apropriado varia enormemente de falante para falante. Dessa forma, em vez de ser algo imposto pela sociedade, pela comunidade discursiva ou classe, ou pelo contexto, essa noção deve ser descoberta pelo indivíduo no momento em que entra em contato com seu *status* em relação aos demais participantes da comunidade discursiva e fica atento ao que o contexto exige.

Esse conceito significa, na visão da autora, que as pessoas se conectam constantemente com a própria posição, identidade e papel social dentro do grupo, para avaliar o que é apropriado para si mesmas e para os outros, e então decidem obedecer ou ignorar essas normas. O conceito de *habitus* é importante para se compreender a polidez não como intrínseca a determinados atos de fala, mas como um processo de acesso e julgamento.

Salientamos que, apesar de todas as observações feitas ao modelo de polidez de Brown e Levinson (1987), com as quais concordamos, principalmente no que diz respeito ao etnocentrismo e à concepção excessivamente individualista de face, acreditamos que as críticas não invalidem esse instrumento de análise, ao contrário, vêm preencher certas lacunas deixadas pelo modelo. Cientes das limitações e fragilidades presentes nesse modelo, adotamos nesta pesquisa a análise das estratégias com base primordialmente na teoria de Brown e Levinson (1987), mas sem deixar de lado outras contribuições, especialmente a proposta de Spencer-Oatey (2002; 2008), que traz novos elementos para enriquecer as análises, uma vez que amplia a perspectiva de compreensão do fenômeno da polidez.

Dessa forma, em um primeiro momento, procedemos à análise das gravações para verificar que estratégias, segundo a Teoria da Polidez, de Brown e Levinson (1987), prevalecem nas interações comunicativas da amostra coletada. Realizamos, também, um estudo comparativo entre as estratégias mais utilizadas pelos usuários e as mais usadas pelos operadores. Observamos, ainda, se havia variação de acordo com o gênero dos informantes.

Na próxima seção abordaremos a relação entre poder e polidez, dois fenômenos complexos que estão presentes em todos os encontros sociais.

4.4.6 O poder e a polidez¹⁰

O poder e a polidez são dois fenômenos essenciais a considerar quando se abordam as interações comunicativas. Ambos operam conjuntamente e podem gerar mal-entendidos e até mesmo conflitos. Mas, ao mesmo tempo, os conflitos são passíveis de suavização por meio da polidez. No caso específico de nossa pesquisa, o poder é uma variável importante e se manifesta de forma assimétrica. A sua representação institucional está nos operadores, mas o poder efetivo da sanção social é do usuário.

Miriam Locher (2004, p.2) afirma que o poder é tão fascinante porque é um fenômeno social presente em nossa vida diariamente. A autora mostra alguns exemplos em que o poder é exercido, exemplos que incluem contextos onde o poder aparece de forma mais institucionalizada, nos quais os interlocutores têm uma prerrogativa sobre o outro e o relacionamento é caracterizado por uma pronunciada assimetria. Outros exemplos dão conta de uma situação em que essa prerrogativa é menos clara e os interlocutores precisam defender seus direitos e obrigações. Finalmente, Locher apresenta situações em que o gênero e os laços familiares desempenham papéis importantes na afirmação do poder.

A autora argumenta que os interlocutores podem exercer poder para atingir seus objetivos ou para oferecer resistência aos objetivos dos outros. Isso acontece, por exemplo, nas situações em que há pouca, obscura ou pronunciada assimetria de *status*. Esses instantes do exercício do poder podem ser premeditados e conscientes ou espontâneos e inconscientes, ou a mistura de ambos. A premissa geral que subjaz ao estudo realizado pela autora é a de que o exercício do poder ocorre em qualquer tipo de circunstância em que duas ou mais pessoas interajam.

Um aspecto que fica bastante evidente quando se tenta definir o poder é a sua natureza relacional. O exercício do poder, segundo Locher (2004, p.3), ocorre nos relacionamentos e ao redor de cada indivíduo, envolvendo a negociação de

¹⁰ As observações que fazem parte desta seção estão referidas em: RIBEIRO, Anely; GODOI, Elena; BERWIG, Carla Anéte. **Mal-entendidos linguísticos**: a interface entre o poder e a polidez na comunicação organizacional. Trabalho apresentado ao GT ABRAPCORP 4 - Linguagem, retórica e análise dos discursos institucionais. II Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas, Belo Horizonte-MG, 28 a 30 de abril de 2008.

posições simétricas e assimétricas entre os interlocutores. Isso significa que o poder também reflete o grau de solidariedade entre os interlocutores. Uma pessoa pode, por exemplo, exercer poder apenas para provar que ocupa posição privilegiada em relação a outra, enfatizando a diferença. Ou outra pode mostrar moderação na maneira como exerce o poder, levando em conta a face do ouvinte, o que indica algum grau de solidariedade.

Locher (2004, p.3) salienta o fato de que o exercício do poder ocorre entre dois ou mais indivíduos, razão por que é preciso examinar como as pessoas interagem e negociam em seus relacionamentos. Para tanto, ela adota o paradigma criado por Erving Goffmann (1967) e outros que entendem a realidade humana como uma realidade construída.

A linguagem mantém estreita ligação com a realidade e, por conseguinte, com o poder. Ou seja, a linguagem é um dos meios mais óbvios por intermédio do qual o poder é exercido. De acordo com Ng e Bradac (1993),

- a) a linguagem revela o poder;
- b) a linguagem cria o poder;
- c) a linguagem reflete o poder, e
- d) a linguagem obscurece ou despolitiza o poder.

Para Fairclough (1995), o conceito de poder se expressa em termos de assimetrias estabelecidas entre os interlocutores durante o acontecimento do discurso e se manifesta como uma capacidade desigual de controlar como os textos são produzidos, distribuídos e consumidos em contextos socioculturais específicos. Fairclough (1995) também estabelece uma diferença importante entre o poder dentro do discurso que restringe o(s) outro(s), por meio do uso da linguagem, e o poder fora do discurso, que configura e constitui as relações de poder nas instituições sociais ou nas sociedades como tais. A noção de poder é fundamental para a Teoria da Polidez, conforme se pode verificar inclusive na fórmula proposta por Brown e Levinson, na qual exhibe um peso de regulação das relações sociais envolvidas.

Saville-Troike (2003) reitera essa visão ao dizer que o poder não é somente apresentado através da linguagem, mas também frequentemente alcançado por meio dela. Algumas das funções da linguagem que podem ser incluídas nessa categoria são: o controle social, a influência dos sentimentos e a formação dos pensamentos, pois determinam o acesso ao conhecimento, institucionalizando a discriminação. Em

um nível macrosocial, algumas dessas funções estão ligadas com políticas oficiais e não oficiais que privilegiam algumas formas de linguagem ou variações em detrimento de outras e, dessa forma, há um privilégio também dos falantes.

A autora, ao se referir às discussões sobre poder na comunicação, lembra que a ênfase é frequentemente colocada nas abordagens críticas da análise do discurso e etnográficas de forma geral, as quais têm suas raízes na teoria marxista e na proposição que "a linguagem cria, sustenta e reproduz desigualdades nas sociedades" (MESTHRIE, 2000, p.317), que existem diferenças de interesse fundamentais entre grupos sociais e que desigualdades na distribuição do "capital linguístico" são relatadas para exploração e opressão sociopolítica.

A autora cita Philips (2000), que contrasta as perspectivas antropológicas sobre o relacionamento entre linguagem e poder durante o último século e observa que diferem em relação ao *locus* de responsabilidade para a constituição da realidade social. Esses pontos de vista correspondem de perto às perspectivas funcionalista, interacionista e marxista, que, como já dito anteriormente, exercem grande influência nos estudos da etnografia da comunicação.

Um ponto de vista que diz respeito, basicamente, à versão forte da hipótese de Sapir-Whorf (cerca de 1930) é que o poder reside nas estruturas de linguagem em si, a qual é determinística da percepção e conceituação. Um segundo ponto de vista é que o poder é criado no processo da interação comunicativa. Nessa visão, há uma divergência sobre se a força do agente é primariamente dirigida ao papel social ou ao processo de discurso. Um terceiro ponto de vista é que o *locus* da responsabilidade repousa no processo histórico de dominação e subordinação, o qual inclui a natureza e distribuição da política econômica. Philips (2000, p.191) conclui que as três perspectivas são necessárias para uma compreensão antropológica completa da relação entre linguagem e poder.

Quanto aos signos linguísticos de poder, a abordagem funcionalista considera que esses signos estão correlacionados com valores sociais, organização e estratificação na sociedade que os usa e que eles influenciam percepções e comportamentos dos indivíduos e grupos.

Uma abordagem interacional considera que o poder é realizado ou coconstruído de algumas formas porque algumas pessoas têm mais controle do que outras sobre a produção do discurso. Considera ainda que formas de linguagem diferencial (e deferencial) ajudam a criar e a conectar diferentes *status* sociais no processo de

comunicação. Já a abordagem crítica sustenta que as formas diferentes são um produto de forças sociopolíticas para a dominação e subordinação, e que sua função é justificar e sustentar desigualdades.

Como podemos constatar pelos aspectos relacionados acima, o poder é um fator social presente em qualquer ocasião em que as pessoas interajam. O poder em sua forma mais contundente é a força física. Por outro lado, o poder que é expresso linguisticamente pode ficar encoberto. Segundo Locher (2004), as motivações para que isso aconteça podem ser ideológicas e deliberadas, como no caso da propaganda, por exemplo.

No entanto, afirma a autora, na maioria das vezes os interlocutores desejam suavizar a ação do poder por razões que envolvem a proteção da face. Podemos manifestar consideração pela face do outro ou proteger a nossa própria por meio do comportamento polido. Esse conceito de comportamento polido nada tem a ver com o uso feito pelo senso comum de cortesia, mas está relacionado à eficácia das relações interpessoais por meio da linguagem.

Para Locher (2004, p.59), a polidez é um fenômeno que tem merecido a atenção dos pesquisadores na área da linguística por muito tempo. A autora atribui essa popularidade a diversos fatores. Em primeiro lugar, a polidez é difícil de definir, exatamente como acontece com o poder.

Pesquisadores, a exemplo de Mills (2003) e Watts (2003), não concordam sobre o que pode ser chamado de comportamento polido, ou apenas normal ou apropriado. O segundo desafio para uma teoria que pretenda tratar da polidez é reunir adequadamente o contexto da situação com todos os seus aspectos e a variabilidade. Finalmente, uma teoria da polidez que pretenda fornecer a compreensão desse fenômeno, que possa ser aplicada em todas as situações, precisa ser capaz de dar conta tanto do comportamento mais ritualizado quanto do espontâneo.

Spencer-Oatey (2008) afirma que nas pesquisas sociolinguísticas e pragmáticas o poder é operacionalizado em termos das relações assimétricas que envolvem os papéis sociais, como relação professor-aluno, empregado-patrão, etc. Esclarece ainda que, na maioria das vezes, não há problema com essa classificação, mas algumas vezes isso pode levar a uma confusão. Cita o exemplo de autores que classificam de forma distinta, por exemplo, as relações de motorista de táxi e passageiro e cliente e garçom. Para alguns, são relações simétricas, mas, do ponto de vista de outros, são assimétricas.

Spencer-Oatey (2008) nos aconselha a pensar um pouco mais profundamente sobre o significado do poder e sugere a classificação de French e Raven (1959, *apud* SPENCER-OATEY, 2008) como ponto de partida. Os autores estabelecem cinco principais bases para o poder:

- a) O poder com base na recompensa: quando uma pessoa tem controle sobre resultados positivos que a outra pessoa deseja alcançar. Um exemplo seria um aumento de salário.
- b) O poder coercitivo: quando uma pessoa tem controle sobre resultados negativos que a outra pessoa deseja evitar. Por exemplo, o rebaixamento de posto ou a realização de tarefas desagradáveis.
- c) O poder com base no conhecimento: quando uma pessoa tem determinado conhecimento ou especialidade que a outra pessoa deseja ou necessita.
- d) O poder legítimo: quando uma pessoa, em virtude de seu papel social, *status* ou das circunstâncias, tem o direito de dar ordens e de esperar certas coisas de outra pessoa.
- e) O poder referente: quando uma pessoa admira a outra e deseja se parecer com ela em algum aspecto.

Após discorrermos sobre as implicações e relações da polidez com o poder, neste item, e termos abordado a polidez e os diferentes modelos existentes, bem como termos elegido como base teórica desta pesquisa o modelo de Brown e Levinson (1987), apresentando as principais revisões críticas feitas a esse modelo, nos itens anteriores, mostraremos no próximo capítulo as análises das ligações da Central 156 e os resultados obtidos, tendo em vista sempre os pressupostos teóricos assumidos neste trabalho.

5 ANÁLISE DOS DADOS

Apresentamos a seguir os resultados obtidos na nossa pesquisa.

Primeiramente mostraremos tabelas com os três tipos de estratégias: positivas, negativas e encobertas, nessa ordem, bem como observaremos as variações verificadas entre o uso feito por operadores e usuários. Essas tabelas contêm o percentual geral que indica as mais usadas e também o percentual de uso de cada estratégia para cada grupo individualmente. Iniciaremos com as estratégias positivas mais empregadas e faremos comentários de como se deu essa distribuição. Nos exemplos, destacaremos em negrito os trechos que evidenciem o uso das estratégias de polidez, embora, muitas vezes, o fenômeno da polidez não esteja restrito a um enunciado específico e sim à interação comunicativa como um todo.

Numa segunda seção do presente capítulo, apresentaremos a variação de emprego das estratégias segundo o gênero do locutor e procuraremos verificar a relevância desse fator para tal escolha.

5.1 POLIDEZ E DISTÂNCIA SOCIAL: COMPARAÇÃO DAS ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ ENTRE OPERADOR E USUÁRIO

5.1.1 Estratégias de polidez positiva

A polidez positiva, como já apontado anteriormente, é dirigida à face positiva do ouvinte, que corresponde à vontade do interlocutor de ser aceito e admirado e de ter seus valores, vontades e ações considerados desejáveis. Está relacionada, ainda, às estratégias de envolvimento que o falante usa para diminuir a distância social com seu ouvinte. No entanto, para além do que apregoa a teoria de Brown e Levinson (1987), acreditamos que também está voltada à face positiva do falante, conforme atestam exemplos de nosso *corpus*. É o caso da passagem a seguir, em que o usuário emprega um tratamento não usual, mais íntimo do que se espera para uma situação dessa natureza: trata a operadora como se fosse alguém conhecido,

fazendo questão de repetir o nome dela. Isso causa estranhamento por parte da operadora, mas ela se vê obrigada a responder, para dar continuidade ao atendimento. O usuário está, dessa forma, valorizando sua face positiva, mostrando que é educado e que se preocupa com os outros, para ter melhor trânsito com a operadora e ter suas solicitações atendidas. Vejamos o exemplo:

O: Central 156, C., bom dia. [Em que posso ajudar?]

U: [Oi, C., bom dia, você está bem?]

O: Tudo bem...

U: **Que bom, C., me diz uma coisa:** com relação a vale-transporte não é contigo não, né? É outro telefone, é isso?

Na tabela abaixo apresentamos os dados que mostram como se deu a distribuição das estratégias de polidez positiva, segundo classificação constante à página 67, ao longo das 30 ligações por nós analisadas. Os números dão conta do total das estratégias de polidez positiva empregadas, bem como das usadas por operadores e usuários separadamente. Na categoria dos operadores incluímos as estratégias usadas pelos supervisores, pois, nas ligações em que aparece a figura do supervisor, esse acaba assumindo o papel do operador e completando o atendimento ao usuário. Justifica-se essa decisão porque o supervisor assume a voz institucional, exatamente como o operador faz. As estratégias empregadas pelos supervisores aparecem entre parênteses, seguidas da letra "S" e estão computadas no total das diversas estratégias usadas pelos operadores.

TABELA 1 - ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ POSITIVA – OPERADORES/USUÁRIOS

ESTRATÉGIAS POSITIVAS DE POLIDEZ	O	%	U	%	TOTAL	%
P5 - Busque acordo	137 (7S)	59,05	238	92,25	375	76,54
P10 - Ofereça, prometa	32	13,80	0	0	32	6,54
P1 - Mostre interesse pelos desejos e interesses dos outros	29 (2S)	12,50	0	0	29	5,92
P13 - Dê ou pergunte por razões	12 (1S)	5,17	7	2,72	19	3,87
P7 - Pressuponha, declare pontos em comum	15	6,46	0	0	15	3,06
P4 - Use marcas de identidade de grupo	2 (1S)	0,86	13	5,03	15	3,06
P6 - Evite discordância	3 (2S)	1,29	0	0	3	0,61
P9 - Explícite e pressuponha os conhecimentos sobre os outros	2	0,86	0	0	2	0,40
TOTAL	232	100,00	258	100,00	490	100,00

FONTE: Autora

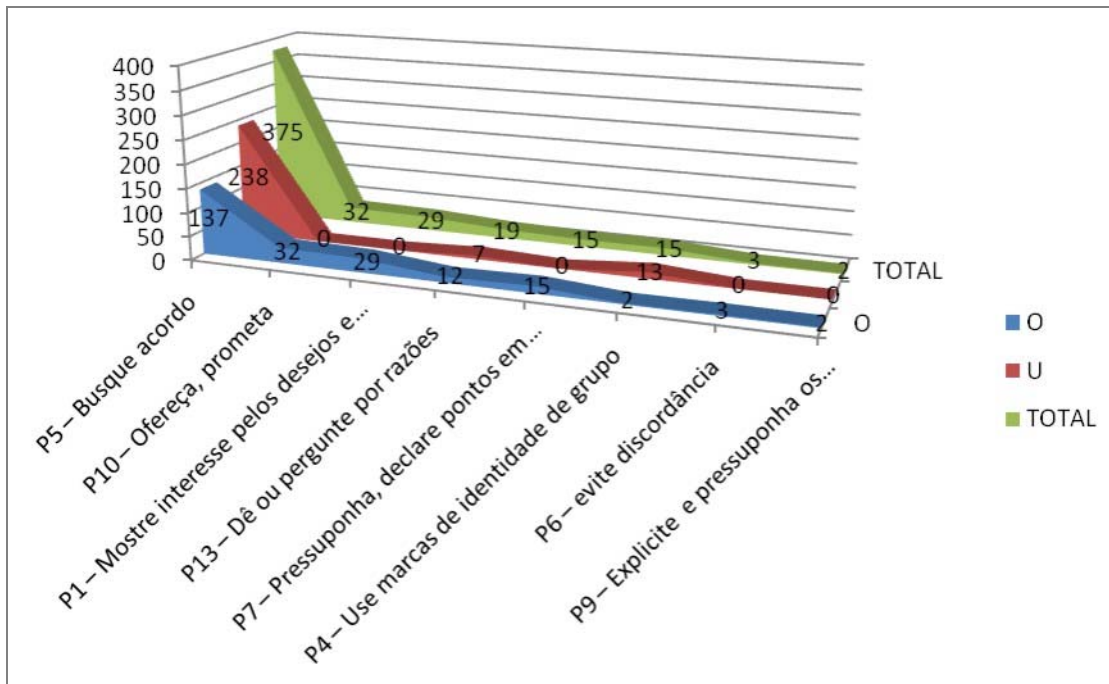


GRÁFICO 1 - ESTRATÉGIAS POSITIVAS - OPERADORES/USUÁRIOS

Ao observarmos a tabela e o gráfico acima, percebemos que, entre as estratégias positivas, há absoluta prevalência da de número 5: **busque acordo**, o que corresponde a 76,53%. Como se vê, ela é mais significativa na fala do usuário – 92,25% – do que na do operador, em que chega quase ao dobro – 59,05%. Essa distribuição poderia ser explicada pelo interesse do usuário em demonstrar polidez e intenção cooperativa, a fim de ter sua solicitação atendida. Já o operador tem como função a tentativa de resolução do problema demandado, portanto emprega também um número significativo de estratégias de busca de acordo, a fim de aplacar a demanda, embora nas ligações analisadas esse número seja bem menor do que o empregado pelos usuários.

O que fica evidente é uma preocupação com a face positiva do interlocutor, que pode ser percebida em vários momentos das conversas, nas quais tanto o operador quanto o usuário buscam reciprocidade e acordo, evitando o desacordo. Podemos observar isso no exemplo a seguir, que apresenta fragmentos do diálogo entre operador e usuário. Na ligação, a usuária recorre à Central 156 para saber sobre um teste de equivalência escolar, já que não tem o histórico escolar para comprovar sua escolaridade. O operador responde que não possui a informação desejada, no entanto fornece o telefone da Secretaria de Educação para que ela busque mais informações. Notamos que há uma disposição de ambos para chegar a

um acordo, seja por meio da repetição de partes do enunciado anterior ou por meio de expressões que indicam assentimento:

Exemplo 1:

.....

O: Posso lhe passar o telefone pra o senhor obter maiores informações...

U: **Tá bom, aham...**

O: O telefone então é o 3-3-40...

U: 3-3-40...

O: ...15-0-0.

U: **15-0-0.**

O: **Isso.**

U: **Secretaria de Educação, né?**

O: **Exatamente**

U: **Tá bom então.**

.....

A segunda estratégia positiva mais empregada (6,53%) é a de número 10: **ofereça, prometa**. É significativa a diferença entre o índice de emprego da mais utilizada, P5, e desta, da ordem de 70%, o que evidencia a importância, no *corpus*, da estratégia **busque acordo**. Para a estratégia em questão, não há nenhum registro de emprego feito pelos usuários. Os operadores, contudo, a utilizam recorrentemente (13,8%), pois, em virtude da função que desempenham, é esperado que ofereçam soluções e prometam providências para os problemas apresentados, demonstrando, dessa forma, a intenção de satisfazer os desejos e os interesses do usuário, conforme podemos ver no exemplo abaixo. Nesta ligação, o operador telefona para a casa do usuário para informar como está o andamento da solicitação de troca de lâmpada na rua onde este reside. Ao saber que a lâmpada ainda não foi trocada, promete buscar uma solução para o problema e manter o usuário informado a respeito:

Exemplo 2:

.....

O: Certo. Consta pra mim a resposta do setor responsável de que a solicitação foi atendida e a lâmpada já foi trocada, correto?

U: Não, tá errado, tá escuro aqui, não tá:: não foi trocado nada. O que eles trocaram foi a célula fotoelétrica. Eles trocaram a célula fotoelétrica.

O: Correto...

U: ...mas a lâmpada tá apagada, tá uma escuridão danada aqui...

O: Correto, senhor. **Então eu estou encaminhando novamente o protocolo ao setor com essa informação**, certo? -

U: Sim...

O: **E assim que nós tivermos uma nova resposta nós entramos em contato com o senhor, correto?**

.....

A estratégia positiva de número 1, **perceba o outro, mostre interesse pelos desejos e interesses do outro** – a terceira mais empregada entre as positivas, correspondendo a 5,92% - foi utilizada 29 vezes pelos operadores (12,50%) e nenhuma vez pelos usuários. Mais uma vez, essa ocorrência é esperada, pois, ao desempenhar sua função, o operador precisa demonstrar interesse em resolver as demandas apresentadas pelos usuários. Essa estratégia se manifesta habitualmente no seguinte enunciado: "Em que posso ajudar?". Isso se repete em quase todas as ligações, exceto naquelas em que o operador liga para a casa do usuário para dar informações a respeito do andamento das solicitações feitas à Central 156. Essa abertura padrão faz parte do *script* ou da fraseologia exigida pela Coordenação do Serviço.

Em quarto lugar, representando 3,9% do total de estratégias positivas usadas, está a de número 13, **dê ou pergunte por razões**. Ela foi empregada 12 vezes pelos operadores (5, 17%) e 7 vezes pelo usuário (2,72%). As circunstâncias de uso estão relacionadas com situações em que o operador dá explicações sobre determinado serviço ou então motivos pelos quais não é possível atender a certas solicitações, protegendo dessa forma sua face positiva, bem como resguardando a imagem da instituição. O usuário, por sua vez, se vale dela quando fornece razões, explanações e justificativas para que seu pedido seja atendido. Não se trata apenas uma explicação do que o usuário necessita, mas gera uma implicatura que corresponde a dizer: "Esse é o motivo pelo qual você precisa atender ao meu pedido". No exemplo abaixo, o usuário liga para reclamar da demora da Prefeitura em recolher galhos em frente a sua casa e cita razões para a urgência do pedido:

Exemplo 3:

.....

- U: **Porque, é:: seguinte:: o meu vizinho aqui da frente, ele cortou também uns galhos ali:: aí da:: da rua, e deixou lá na frente ali. Quer dizer, deixou na frente "pegando uma carona" com o meu, né? A hora que viesse o caminhão ele levava o dele. Mas só que eu tô observando que não tem galho nenhum, acho que já levaram, mas deixaram o meu! Provavelmente o caminhão já passou aí, por isso que eu tô telefonando. Numa dessas aí, eu vou esperar aí bastante tempo e não vem, né?**
- U: **É porque daí eu vou então empurrar um pouquinho, vou tirar ele pro lado da calçada, mais pro lado da rua pra não matar a minha grama, né? Tá matando toda a minha grama, faz tempo que tá em cima da grama, né?**
- O: Aham.
- U: **... então daí por isso que eu tô preocupado.**

.....

A estratégia positiva de polidez número 7, **pressuponha, declare pontos em comum**, ocupa a quinta colocação entre as estratégias positivas (3,06%). Foi usada 15 vezes pelos operadores (6,46%) e nenhuma vez pelos usuários e mostra uma preocupação com os interesses, necessidades e desejos do usuário. Na ligação a seguir, da qual destacamos um fragmento, o usuário faz uma reclamação sobre material pornográfico que estaria espalhado nos telefones públicos do centro da cidade. A operadora explica que não seria competência da Prefeitura tomar providências nesse sentido, e sim da operadora responsável pelo telefone. Como, para o usuário, a explicação não parece convincente, ele continua a insistir no assunto. A operadora mantém a calma e se mostra compreensiva e atenta aos interesses do usuário. Vamos ao exemplo:

Exemplo 4:

.....

O: Sim, mas não tem como autuar.

U: Não, sim, mas:: e questão de ir lá e tirar? São muitos...

O: A Prefeitura ela realiza varrição somente, senhor. Agora retirada de telefones realmente daí é competência do telefone público em questão, que é da Brasil Telecom. Toda a manutenção deles é da Brasil Telecom. A Prefeitura não mexe realmente com essa questão de telefone público.

U: Mas:: não tem nada mesmo:: no caso:: a Prefeitura:: no caso:: como:: isso fica até mal pra cidade...

O: Claro, concordo... **Eu compreendo sim a situação, senhor**, mas de uma forma, mesmo jurídica, uma forma pela lei mesmo, não há o que ser feito, né?

.....

A estratégia de número 4, **use marcas de identidade de grupo**, vem em sexto lugar entre as positivas (3,06%). Foi empregada 13 vezes pelos usuários (5,03%) e apenas 2 vezes pelos operadores (0,86%), quando estes se dirigiam aos supervisores ou vice-versa. Não houve nenhum caso em que os operadores usassem essa linguagem de grupo com os usuários – ao contrário, eles mantiveram sempre o tratamento cerimonioso e formal. Já os usuários fizeram uso dessa estratégia por meio de linguagem afetiva e de tratamento informal para estabelecer solidariedade e camaradagem com os operadores e assim conseguir maior agilidade na solução de suas demandas. No exemplo por nós destacado, a usuária faz uma reclamação sobre o mau cheiro e sujeira provocados por dois cavalos que pertencem a um vizinho. Como podemos perceber, em diversos momentos da ligação ela emprega termos afetivos e busca proximidade com a operadora para sensibilizá-la e assim ter seu problema resolvido.

Exemplo 5:

.....

O: Sim, senhora, mas esses cavalos são dessa pessoa?

U: São da pessoa e a pessoa... é:: difícil trabalhar com ele. Mas olha, é um fedor, **mia fia**, um fedor:: a gente já:: já ligou ((incompreensível)) pra Associação, ele não faz nada.

.....

O: Senhora?

U: ((incompreensível)) e a comida é um sacrifício, **minha santa**, faz mal isso!

O: O que nós podemos fazer é solicitar a Vigilância Sanitária pra criação de animais que tá causando mau cheiro, senhora.

U: Isso mesmo, **vê, fia**.

.....

O: Um telefone pra contato com a senhora?

U: Não tenho, **fia!** Eu tô ligando aqui da vizinha...

O: Nós precisamos de um telefone, nem que seja pra recado, senhora.

U: Ah é, e agora?

O: Pra abrir o protocolo nós precisamos desse dado, senhora.

U: **Ih, agora sujô.**

.....

Em seguida vem a estratégia de número 6 (0,61%), **evite a discordância**. Os operadores a usaram três vezes (1,29%) e os usuários não a empregaram. Essa estratégia tem muita semelhança com a estratégia de número 5, **busque acordo**, e por vezes fica muito difícil fazer a distinção entre elas. Para exemplificar o uso desta estratégia, destacamos um fragmento de uma ligação em que o usuário quer saber por que seus créditos do cartão-transporte ainda não estão ativos. A supervisora explica as razões e notamos claramente sua disposição em evitar a discordância e manter o clima cordial e harmônico com o usuário:

Exemplo 6:

.....

U: Será que eu não fiz errado assim o cadastro? Alguma coisa...?

O/S: **Não, não**. O senhor deu, o senhor inseriu com o cartão () do senhor?

U: É...

O/S: **Não, não**.

.....

A estratégia positiva menos utilizada (0,40%) foi a de número 9, **explícite e pressuponha o conhecimento sobre os outros**. Ela não foi empregada pelos usuários, e os operadores a usaram apenas duas vezes (0,86%), como forma de indicar um comportamento cooperativo e demonstrar sintonia entre os interlocutores.

Podemos evidenciar isso no exemplo seguinte, retirado de uma reclamação em que o usuário afirma que os horários de determinada linha de ônibus não estão sendo respeitados. A operadora deixa claro que compreende a indignação do usuário, mas necessita da identificação do veículo para registrar a queixa.

Exemplo 7:

.....

U: Eu tenho certeza aqui, ó:: que se eu, se eu perguntar pra um, pra cada um aqui, o pessoal fica assim, no máximo quinze, entre quinze e vinte minutos esperando. Onde que tão esses ônibus? Sumiram?

O: **Eu sei que o senhor está aborrecido com a situação**, mas o senhor - verifica então o número da identificação...

.....

5.1.2 Estratégias de polidez negativa

A polidez negativa, na teoria de Brown e Levinson (1987), é destinada a salvar e proteger a face negativa do interlocutor e preservar seu território pessoal. São atos que visam minimizar ou anular as imposições. Compreendem um tratamento respeitoso e a não invasão do "território" pessoal do outro. Acreditamos, contudo, que a polidez negativa pode também ser destinada à face negativa do falante e à de outros não envolvidos diretamente na conversação. Na tabela seguinte mostramos as estratégias de polidez negativas mais frequentes nas ligações analisadas, acompanhadas dos percentuais relativos ao uso feito por operadores e usuários.

TABELA 2 - ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ NEGATIVA – OPERADORES/USUÁRIOS

Estratégias Negativas de Polidez	O	%	U	%	Total	%
N5 – Mostre respeito, deferência	211(14S)	74,30	5	4,91	216	55,96
N4 – Minimize a imposição	22	7,75	37	36,28	59	15,29
N1 – Seja convencionalmente indireto	18	6,34	32	31,37	50	12,96
N7 – Impessoalize o falante e o ouvinte	21	7,40	4	3,92	25	6,48
N10 – Vá diretamente, como se estivesse assumindo o débito ou como se não estivesse endividando o ouvinte	2	0,70	16	15,68	18	4,67
N3 – Seja pessimista	0	0	6	5,88	6	1,55
N8 – Declare o FTA como uma regra geral	6	2,11	0	0	6	1,55
N6 – Peça desculpas, justifique-se	4	1,40	1	0,98	5	1,29
N2 – Questione, seja evasivo	0	0	1	0,98	1	0,25
TOTAL	284	100,00	102	100,00	386	100,00

FONTE: Autora

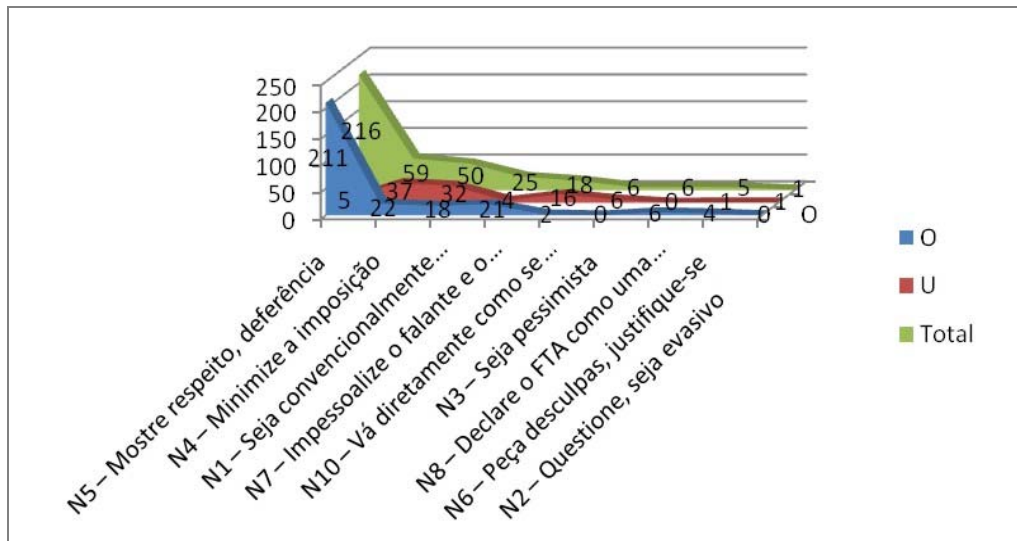


GRÁFICO 2 - ESTRATÉGIAS NEGATIVAS - OPERADORES/USUÁRIOS

A primeira colocada entre as estratégias negativas (55,96%) é a de número 5, **mostre respeito, deferência**. Foi a mais usada pelos operadores, correspondendo a 74,3% do total de estratégias negativas empregadas por esse grupo. A razão desse número expressivo é que os operadores usaram, sem exceção, o tratamento formal "senhor/senhora" quando se referiram aos usuários, para demonstrar respeito e deferimento, como cabe em uma situação dessa natureza, especialmente por representarem a instituição. É o tratamento de praxe, recomendado pelas instruções distribuídas aos operadores. Os usuários, por sua vez, usaram o tratamento informal "você" para se dirigir aos operadores, embora eles não se conheçam e exista uma distância social entre eles. Esse é o tratamento mais corrente no Brasil e indica equiparação entre os interlocutores. Contudo, por meio desse tipo de tratamento, os usuários parecem sinalizar sua posição de autoridade em relação aos operadores, já que são cidadãos e têm legitimidade para exigir seus direitos. Essa é, ao mesmo tempo, uma tentativa de aproximação, de estabelecimento de familiaridade, para que dessa forma tenham suas demandas atendidas. Os usuários empregaram a estratégia negativa de número 5 apenas cinco vezes, o que corresponde a 4,9% das estratégias negativas por eles empregadas. Eles as empregaram em situações em que demonstraram atenção e respeito para com os operadores.

Os enunciados abaixo mostram exemplos de uso pelos dois grupos. No primeiro exemplo, a usuária quer saber de quais documentos precisa para fazer o cartão-transporte do filho. A operadora atende a usuária e a trata por "senhora"

repetidas vezes, como acontece em todas as ligações, atitude que denota respeito e deferência. No segundo exemplo, o usuário reclama sobre o vizinho que acumula cães em casa sem nenhuma condição de higiene e pede que a Prefeitura tome providências. Pergunta o nome do operador e depois o repete, usando a expressão "por gentileza" para demonstrar respeito:

Exemplo 8:

.....

O: A **senhora** mora em qual bairro, **por gentileza**?¹¹

U: Eu moro em Santa Felicidade.

O: Ele é maior ou menor?

U: Menor.

O: Menor. A **senhora** só precisa levar o RG, se ele tiver.

U: Aham...

O: ...e o comprovante de endereço que contenha o número do CEP da rua.

U: Ah, tá... daí vai é:: na URBS mesmo?

O: A **senhora** pode fazer em um desses locais que eu vou falar para a **senhora**.

.....

Exemplo 9:

.....

U: Com quem eu falo?

O: F.

U: F., **por gentileza**, como é que a gente pode fazer pra:: pra, pra, é:: discutir um:: a Prefeitura vir aqui, fazer um: dar uma prensa aqui num rapaz aí que tem uns dez cachorros e vive tudo na rua aí?: E começam a fazer folia e começam a estragar os lixos e faz uma zoeira aqui, e cada vez que morrem dois o cara aparece com mais três é:: é uma família::

.....

A segunda estratégia negativa mais empregada foi a de número 4, **minimize a imposição** (15,29%). Dessa vez, são os usuários que a empregam com mais frequência, 36,2%, ao passo que os operadores a usam em 7,7% das gravações analisadas. Novamente a assimetria na distribuição do emprego entre operadores e usuários sugere ser esse o fator determinante para a escolha das estratégias de polidez empregadas. Os usuários se serviram dela para minimizar a imposição de seus pedidos, solicitações e reclamações.

¹¹ Na teoria de Kerbrat-Orecchioni (2006), esse emprego de fórmulas de polidez especializadas estaria na categoria dos atos de polidez negativa, especificamente na dos atos *acompanhantes*, cuja função é a de suavizar os FTAs.

Tal estratégia não exclui o uso de outras desse grupo - ao contrário, muitas vezes elas se mesclam e se completam mutuamente, como no caso da estratégia de número 1, **seja convencionalmente indireto**, a próxima a ser analisada, que ocorre quase sempre simultaneamente com a estratégia de número 4. Esta, de minimização da imposição, se dá pelo uso de modalizadores, pelas escolhas lexicais e prefácios atenuadores, entre outros recursos. Os operadores a utilizaram para resguardar o território do usuário. Podemos observar, nos fragmentos dos diálogos por nós destacados, especialmente o recurso aos verbos que modalizam a condicionalidade: o futuro do pretérito e o imperfeito com esse valor. No primeiro fragmento, é o usuário quem lança mão de um modalizador para suavizar seu pedido. No segundo fragmento destacado, também o operador usa modalizadores para se dirigir ao usuário, diminuindo, dessa forma, o grau de imposição de seu FTA:

Exemplo 10:

.....

O: Central 156, F. L., bom dia. Em que posso ajudar?

U: F., bom dia. **Eu queria uma informação tua.** Aqui no pátio da empresa tá aparecendo um monte de ratazana. **Eu queria ver se vocês fazem a desratização**, colocam algum veneno pra rato no pátio da empresa. Como funciona?

.....

Exemplo 11:

O: Entendo. Só um momento:: Senhor, por gentileza, **poderia informar um ponto de referência próximo?**

U: Próximo::? Vou te falar:: lá é próximo ao Farol do Saber, né, o mais perto assim, um ponto::

O: É a rua transversal? **Qual seria?**

U: É Stanislaw Bialeski.

.....

A estratégia que aparece na terceira colocação entre as negativas (12,96%) é a de número 1, **seja convencionalmente indireto**. Os usuários a empregaram 32 vezes (31,37%) e os operadores 18 (6,34%). A explicação deve-se ao fato de que o usuário, ao ligar para a Central 156, precisa ser direto para dar a ideia exata daquilo que deseja, sem ser prolixo nem obscuro. Mas, como também deseja proteger a face do seu interlocutor, instala-se a tensão entre a vontade de fazer um FTA de forma direta e a necessidade de proteger a face do interlocutor sendo indireto. A saída é ser convencionalmente indireto por meio de frases, sentenças e atenuadores. Da mesma forma, o operador precisa ser direto ao passar as informações, que muitas

vezes podem não corresponder ao que o usuário deseja ouvir. A solução, nessas ocasiões, também é se valer de formas convencionais de indiretividade. Os exemplos abaixo ilustram ambas as situações. No primeiro exemplo, o usuário é convencionalmente indireto com o operador para não ser impositivo; nos exemplos seguintes, os operadores é que não são diretos, para preservar a face negativa do usuário.

Exemplo 12:

.....

- O:** Eu vou estar aqui agendando¹², aqui, que a resposta não foi aceita, né?, que essa lâmpada realmente continua apagada, estarei reenviando ao setor pra que eles possam *((incompreensível))*
- U:** Tá, **se você quiser botar uma observação que já vieram por quatro vezes e não consertaram a lâmpada.**

Exemplo 13:

.....

- O:** Chegaram o pessoal e pediram pro senhor parar.
- U:** É, deixou um, uma descrição lá em casa, que eu não tava em casa, deixou com a minha vizinha.
- O:** O senhor tem essa descrição? **O senhor pode ler, faz o favor?**
- U:** É:: pediu assim, que:: parar com a obra e retirar o que eu tinha colocado, né, que seria no caso os palanques que tavam em pé lá pra colocar a tela.

.....

Exemplo 14:

- U:** F., bom dia. Eu queria uma informação tua. Aqui no pátio da empresa tá aparecendo um monte de ratazana. Eu queria ver se vocês fazem a desratização, colocam algum veneno pra rato no pátio da empresa, como funciona?
- O:** **O serviço de atendimento que nós temos, daí é só na via pública, senhora.** *((o operador não pode atender a solicitação, mas não diz isso diretamente))*

A estratégia negativa de número 7, **impessoalize o falante e o ouvinte**, vem em quarto lugar (6,48%). Ela foi usada 21 vezes pelos operadores (7,40%) e apenas 4 pelos usuários (3,92%). Novamente, temos aqui um caso claro de assimetria de emprego. De acordo com a teoria desenvolvida por Brown e Levinson (1987), esse recurso é empregado para não marcar nenhum dos interagentes.

¹² Esse uso específico de perífrase verbal com gerúndio tem sido caracterizado como uma estratégia discursiva do falante para não se comprometer com a realização imediata e pontual do que está sendo veiculado pelo seu discurso, uma vez que o gerúndio, nesses casos, tem valor durativo. Nesse sentido, ele é empregado como uma forma de não se responsabilizar pelo que se diz. É de se ressaltar, contudo, que a Apostila de instruções aos operadores condena tal uso.

Evitam-se, portanto, os pronomes 'eu' e 'você', substituídos por pronomes indefinidos ou pronomes no plural, como, por exemplo: *as pessoas, a gente, alguém*, entre outros. Estruturas verbais que não determinem o agente e o objeto também podem ser usadas com a finalidade de minimizar a imposição, como "É preciso fazer". Certos tempos verbais podem ser escolhidos para indicar distanciamento, e a voz passiva pode servir para remover qualquer referência aos participantes da conversa. Percebemos que por diversas vezes os operadores usaram o pronome "nós" em vez de "eu". Com isso amenizavam a imposição e não assumiam a responsabilidade total sobre o que estavam dizendo - ao contrário, falavam em nome da instituição quando prometiam resolver o problema. Os usuários, por outro lado, impessoalizavam o agente ao fazer reclamações e pedidos. Os exemplos abaixo dão conta dessas duas situações.

Na primeira circunstância o usuário faz uma reclamação sobre um cachorro solto que coloca a segurança da população em risco. O operador responde e usa "a gente" para não se comprometer, para proteger sua face negativa e falar em nome da instituição que representa.

No segundo fragmento, o operador adota a estratégia de polidez negativa quando impessoaliza o que diz, evitando a primeira pessoa do singular.

No terceiro exemplo, a usuária quer saber se já foram tomadas providências em relação a uma reclamação feita anteriormente, mas não menciona o agente dessa reclamação: usa a passiva sem explicitação do agente:

Exemplo 15:

.....

O: É:: se for um cachorro, um cachorro de grande porte...

U: E é de raça ainda!

O: É, no caso, a **gente** pode encaminhar pra Guarda Municipal fazer uma fiscalização no local. Se ela constatar que tá trazendo perigo então ali, ela pode acionar daí o:: a questão:: é:: pra remover o cão por questão de segurança mesmo.

.....

Exemplo 16:

.....

O: Central 156, l., bom dia. Em que posso ajudar?

U: l.? Aqui no Boqueirão um carro bateu numa placa aqui na preferencial bem, bem num cruzamento perigoso aqui e:: eu coloquei ela no local de novo mas e:: qualquer ventinho ela cai.

O: Entendo. **Vamos** ((*fala em nome da instituição quando promete resolver o problema*)) solicitar manutenção então da placa. Com quem eu falo?

.....

Exemplo 17:

.....

O: Central 156, P., boa noite. Em que posso ajudar?

U: Oi, P., boa noite. P., é:: **foi feito uma reclamação**, é:: de uma, é:: uma troca de uma lâmpada aqui na minha rua, é:: Será que você consegue localizar pelo nome?

.....

A estratégia de número 10, **vá diretamente como se estivesse assumindo o débito ou como se não estivesse endividando o ouvinte**, aparece em quinto lugar (4,67%), sendo usada 2 vezes pelos operadores (0,70%) e 16 vezes pelos usuários. Os usuários a empregam com mais frequência, pois assumem o débito por seus pedidos e solicitações. Isso fica evidente quando agradecem aos operadores, como no caso do primeiro exemplo. No segundo fragmento destacado, é o operador quem liga para a casa do usuário para dar informações sobre uma solicitação feita. Ao saber que o problema ainda não foi solucionado, ele se compromete a dar nova resposta sobre o andamento da solicitação. Agradece pela atenção do usuário e com isso assume o débito de sua ação de invadir a privacidade do interlocutor.

Exemplo 18:

.....

U: Então tá, se puder fazer a gentileza de colocar nos três urgência...

O: Exatamente. Já foi registrada a urgência nos três protocolos. Assim que for finalizado, será entrado em contato com a senhora.

U: Tá ok, então. **Muito obrigada.**

Aqui cabe uma observação: se nós utilizássemos as categorias elencadas por Kerbrat-Orecchioni (2006), poderíamos interpretar esse ato de polidez como um ato positivo, valorizador da face, ou, usando a terminologia da autora, um FFA – *Face Flattering Act*. Esse FFA vem acompanhado de um intensificador, no caso o vocábulo ‘muito’. Tal ato não seria mais considerado como ato de polidez negativa, como no modelo de Brown e Levinson, e sim de polidez positiva, isto é, um ato essencialmente antiameaçador para o interlocutor. Optamos, no entanto, pelas categorias apresentadas por Brown e Levinson e as mantivemos em nossa análise para preservar a consistência teórico-analítica, em virtude da teoria abraçada.

Exemplo 19:

.....

O: E assim que nós tivermos uma nova resposta, nós entramos em contato com o senhor, correto?

U: Por favor...

O: **Muito obrigado...**

U: ...tá muito escuro aqui, aqui é região de bastante assaltante.

O: Correto, senhor, mas eu estou encaminhando novamente com a informação então. **Muito obrigado pela atenção**, tenha uma boa noite.

.....

A preocupação com a face negativa do interlocutor pode ser indicada também quando o falante expressa certo pessimismo ou dúvida em relação à existência de condições apropriadas para que o interlocutor realize aquilo que o falante deseja. Isso diz respeito à estratégia negativa de número 3, **seja pessimista**, empregada 6 vezes pelos usuários (5,88%) e nenhuma vez pelos operadores, correspondendo a 1,55% do total de estratégias negativas usadas. O seguinte enunciado, em que uma usuária quer saber a respeito de uma carteira de estudante, evidencia tal uso:

Exemplo 20:

.....

U: Tá bom. **E você não sabe me dizer sobre essa carteirinha?** Porque na verdade o meu filho fez e:: ele estudava numa escola municipal, e daí a secretaria fez um cartão assim, sabe, até tem várias coisinhas até... embaixo, assim.. no caso que falam assim, ah, dá desconto em cinema, dá não sei o quê, é como se fosse uma carteirinha de estudante, mas eu não... [daí disse assim que tinha que validar isso, né?]

O: [Eu sei qual é.] Só um momento, por gentileza.

.....

A estratégia de número 8, **declare o FTA como uma regra geral**, foi usada seis vezes pelos operadores (2,11%) e nenhuma vez pelos usuários. Ela pode ser compreendida como uma forma de desassociação dos interlocutores com o FTA, como se o locutor não tivesse outra alternativa a não ser praticar um FTA, seguindo uma regra geral. Podemos ver no exemplo abaixo, em que o usuário reclama do horário de determinada linha de ônibus, mas não sabe a identificação do veículo, que o operador utiliza essa estratégia para não pressionar o interlocutor:

Exemplo 21:

.....

O: Como geral eu não tenho como registrar a reclamação. **É necessária** pelo menos a identificação de um veículo pra que seja verificado, senhor.

U: Tá, eu vou esperar ele chegar.

.....

Os operadores algumas vezes pediram desculpas pela demora em atender os usuários e resolver os problemas apresentados. Também deram justificativas sobre a impossibilidade de realizar algum serviço que o usuário desejasse e para isso se valeram da estratégia de número 6, **peça desculpas, justifique-se**. Os operadores a empregaram 6 vezes (1,40%) e os usuários apenas uma vez (0,98%), tornando claro, mais uma vez, que a função dos operadores exige que estejam permanentemente atentos à proteção da face negativa de seu interlocutor, sem invadir o território pessoal do outro nem tampouco parecer impositivos. Os próximos exemplos ilustram essas situações. No primeiro, ao perceber que não pode resolver a questão, a operadora faz uso da estratégia N6 para se justificar, mostrando não desejar ferir a face negativa do usuário. No exemplo seguinte, a operadora pede desculpas pela demora em prestar a informação ao usuário.

Exemplo 22:

.....

O: Eu vou precisar transferir a sua ligação mesmo. Não tenho como lhe informar.

U: Não tem problema. Você me dá o telefone ou é mais fácil, você me transfere a ligação?

.....

Exemplo 23:

.....

O: Senhor, obrigado por aguardar, desculpe a demora. Então o senhor pode tá é:: se dirigindo diretamente na Regional mais próxima. Qual o bairro o senhor reside?

U: Capão da Imbuia.

.....

Em último lugar aparece a estratégia negativa de número 2, **questione, seja evasivo**, uma estratégia que deriva do desejo de não ser impositivo e é uma forma de evitar responsabilidade sobre o que se diz. Ela foi empregada apenas uma vez pelos usuários (0,98%) e nenhuma vez pelos operadores, conforme está expresso no enunciado abaixo, em que o usuário quer saber se é possível transferir os créditos do cartão-transporte de um colega para o seu. Ele se mostra hesitante para não parecer impositivo em seu pedido:

Exemplo 24:

.....

O: Cartão-transporte?

U: Isso... vale-transporte?

O: Isso, é em outra célula. É... seria sobre passe escolar ou...?

U: Não, não, não. É cartão, é cartão mesmo. Eu queria ver se é possível, é, **na verdade... na empresa que nós estamos aqui trabalhando ((o usuário gagueja)) é...** tem um rapaz que **tem um cartão, mas... e... e ele como não usou...** ele não tem usado porque ele vem de moto pra trabalhar, né, ele tá com muito crédito no cartão. E eu queria ver se existe a possibilidade de pegar o cartão dele, **né, e :: o::**, no caso, meu cartão, e passar os créditos pro meu cartão. Isso é possível ou não?

.....

5.1.3 Estratégias de polidez encoberta

As estratégias de polidez encoberta diferem das positivas e negativas porque, ao usá-las, o falante não se compromete perante aquilo que foi dito, deixando abertas as possibilidades de interpretação e transferindo para o ouvinte a responsabilidade de interpretar suas falas e suas intenções. Dessa forma, o falante pode produzir um ato ameaçador à face do ouvinte, mas fazê-lo de forma indireta, sem assumir compromisso por aquilo que proferiu. Por isso mesmo, as estratégias encobertas são consideradas mais ameaçadoras à face do interlocutor do que as positivas e negativas. Representam, no entanto, uma saída para quando o conteúdo de nosso enunciado é ameaçador à face do outro e desejamos comunicá-lo de forma indireta, sem qualquer comprometimento de nossa parte.

Ao analisarmos nosso *corpus*, notamos uma baixa ocorrência de estratégias de polidez encobertas, em comparação com as de polidez positiva e negativa, como se pode observar na tabela e no gráfico a seguir:

TABELA 3 – ESTRATÉGIAS ENCOBERTAS – OPERADORES/USUÁRIOS

ESTRATÉGIAS ENCOBERTAS DE POLIDEZ	O	%	U	%	TOTAL	%
EN12 - Seja vago	0	0	4	40,00	4	36,37
EN8 - Seja irônico	0	0	2	20,00	2	18,18
EN2 - Dê chaves de associação	0	0	2	20,00	2	18,18
EN1 - Dê pistas	0	0	1	10,00	1	9,09
EN3 – Pressuponha	0	0	1	10,00	1	9,09
EN4 – Minimize	1	100,00	0	0	1	9,09
TOTAL	1	100,00	10	100,00	11	100,00

FONTE: Autora

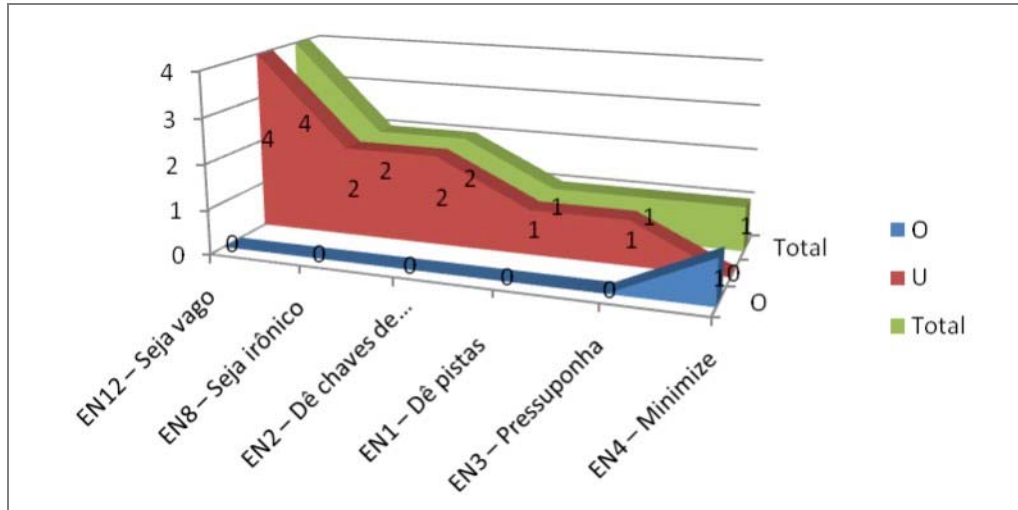


GRÁFICO 3 - ESTRATÉGIAS ENCOBERTAS - OPERADORES/USUÁRIOS

Esses números pouco significativos talvez se expliquem pela natureza do serviço, pelo interesse do usuário em ser atendido nas suas demandas. Para isso, ele deve evitar ser ambíguo ou vago e procurar ser claro nas explicações. Curiosamente, a maioria dos casos de emprego de estratégias encobertas está concentrada nos dados referentes ao usuário.

Quanto ao operador, a ocorrência menor – em relação ao usuário – talvez possa ser atribuída ao fato de ter sido treinado para dar informações o mais claramente possível.

Entre as estratégias encobertas, a estratégia EN12, **seja vago**, foi a mais empregada: quatro vezes pelos usuários (40%) e nenhuma vez pelos operadores.

Aparecem em segundo lugar a estratégia de número 8, **seja irônico**, com dois registros para os usuários (20%), e a estratégia EN2, **dê chaves de associação**, também com duas ocorrências para os usuários (20%).

A estratégia de número 1, **dê pistas**, foi empregada uma vez pelos usuários (10%) e a de número 3, **pressuponha**, também uma vez pelos usuários (10%). A de número 4, **minimize**, foi a única estratégia empregada pelo operador.

A seguir mostramos o uso que fazem das estratégias encobertas os usuários e os operadores. No exemplo abaixo estão reunidas as duas estratégias, EN12 e EN1: **seja vago** e **dê pistas**. O usuário liga para a Central 156 para se informar sobre como proceder para fazer cerca em terreno irregular, mas é vago e impreciso. Fornece apenas pistas sobre a informação que deseja, fazendo com que o operador tenha que pedir esclarecimentos. Essa vagueza parece proposital, pois o usuário

tem noção de que está fazendo algo que não é permitido. Ele modaliza a fala com a palavra "assim".

Exemplo 25:

- U:** Oi, boa noite. É:: é o seguinte: é:: **gostaria de falar com quem é responsável pelo setor de:: pra quem mora assim em:: em terreno irregular, na Prefeitura.**
- O:** Qual informação que o senhor deseja?
- U:** É que é o seguinte: eu não tava em casa hoje e foi um pessoal da Prefeitura lá e eu tava cercando a minha casa, né colocando é:: tela ao redor, eles pediram que eu parasse com a obra, arrancasse... **queria saber mais informação disso... se:: aparece alguém lá amanhã assim pra gente conversar, alguma coisa assim...**

No próximo exemplo, o usuário reclama da frequência dos ônibus de determinada linha. Ao longo da ligação, ele insiste, pressiona a operadora, é irônico e, por vezes, até impolido. No trecho assinalado, ele se vale da estratégia **EN8** para expressar sua indignação:

Exemplo 26:

.....

- O:** Este que eu estou lhe passando. Mediante o número da identificação do veículo que é feita a reclamação.
- U:** Na hora que eu descer lá... na hora que eu descer no tubo lá eu vou pegar a identificação então e quero ver então o que que vai acontecer... porque pô, eu vou:: eu vou tá ligando todo dia. Porque não é possível! ((*indignação*)) Você fala pra mim que tem ônibus de cinco em cinco minutos e a gente fica lá no terminal dez, quinze minutos. É um horário... Esse ônibus aqui é um horário igual... o fluxo de pessoas que:: que transita nessa linha é igual ao fluxo de pessoas que vai pro centro. Aí você veja lá: passa lá, cinco, seis ônibus é... Pinheirinho-Santa Cândida, cinco, seis ônibus é:: sentido Capão Raso lá... não sei é... o outro bairro lá e esse aqui não passa! Esse aqui não passa! Não existe ônibus de cinco em cinco minutos. Faça reclamação lá pra URBS. ((*o usuário é impositivo, não busca qualquer tipo de atenuação*)) Não precisa pegar número de identificação. É brincadeira! ((*tom de indignação*)) É o:: tem o mesmo número de pessoas ou essa linha aqui não tem é:: sei lá, acho que a URBS **acha que não vai ninguém trabalhar, que o pessoal fica todo dormindo em casa nessa hora!** Tá ok, obrigado. Boa noite.

Nesta ligação, o usuário faz reclamação a respeito de acúmulo de cães em uma residência vizinha e pede que a Prefeitura tome providências. A operadora explica que a Prefeitura não realiza mais remoção de cães vivos. O usuário então lança mão da estratégia encoberta de número 2 e fornece pistas a respeito do que fará caso não haja solução para o problema, ou seja, dará veneno para os cães, já que a "bolinha de carne" a que ele se refere é um modo conhecido de envenenar cães. O usuário não é direto para minimizar o FTA, mas deixa informações suficientes

para que a operadora faça inferências e compreenda o enunciado. A rigor, o usuário está ameaçando veladamente ao informar (sendo irônico, inclusive) que, na ausência de providências dos órgãos competentes, o animal é que irá sofrer as consequências.

Exemplo 27:

.....

O: Olha, senhor, quanto a esse atendimento a Prefeitura não realiza mais.

U: **Então tá, tem que jogar bolinha de:: de:: bolinha de carne pra eles?**

No exemplo a seguir, a usuária reclama porque sua solicitação ainda não foi atendida e utiliza a estratégia encoberta de número 3, **pressuponha**, para fazer com que o operador infira que ela já fez a solicitação há bastante tempo, ficando, dessa forma, implícita uma crítica à Central 156 pelo atraso no atendimento. A usuária repete o pedido de urgência para todos os atendimentos, reforçando com isso a crítica ao atraso.

Exemplo 28:

.....

O: Também foi encaminhado ao departamento de programação, também vou deixar a informação que a senhora pede urgência em todos os atendimentos.

U: Ah, então tá. **É que eu fiz essa solicitação dia 24 de junho...** ((*informação com tom de reclamação*))

O: Isso.

U: Então tá, se puder fazer a gentileza de colocar nos três urgência...

.....

No exemplo a seguir, o operador, ao pedir ajuda ao supervisor para atender uma demanda do usuário, não fornece a informação completa, provavelmente por supor a familiaridade do supervisor com o tipo de demanda dos usuários. O enunciado do operador contém, portanto, menos informações do que seriam necessárias para a compreensão por parte de um interlocutor qualquer, fazendo com que o supervisor tenha que pedir mais dados. Dessa forma, o operador infringe a máxima de quantidade.

Exemplo 29:

.....

O: Só um momento, por gentileza (4s) ((*ouve-se som de chamada telefônica*))

S: Oi?

O: Oi, aqui é o P. **É o seguinte: pra fazer alteração predial, como é que ele pode tá procedendo?**

S: Como assim? Alteração do que predial?

5.1.4 Síntese do uso das estratégias segundo a distância social

Fazendo uma síntese de tudo o que abordamos nos três itens anteriores, chegamos a algumas deduções que lançam luz sobre o comportamento linguístico de operadores e usuários no que diz respeito ao uso que fazem das estratégias de polidez, segundo os pressupostos teóricos assumidos neste trabalho.

Ao analisarmos as 30 ligações que compõem nosso *corpus*, produzidas por 33 operadores e 30 usuários, observamos que no total foram usadas 887 estratégias de polidez. Dessas, 55,25% são estratégias positivas, 43,51% são estratégias negativas e apenas 1,24% são estratégias encobertas, conforme gráfico abaixo:

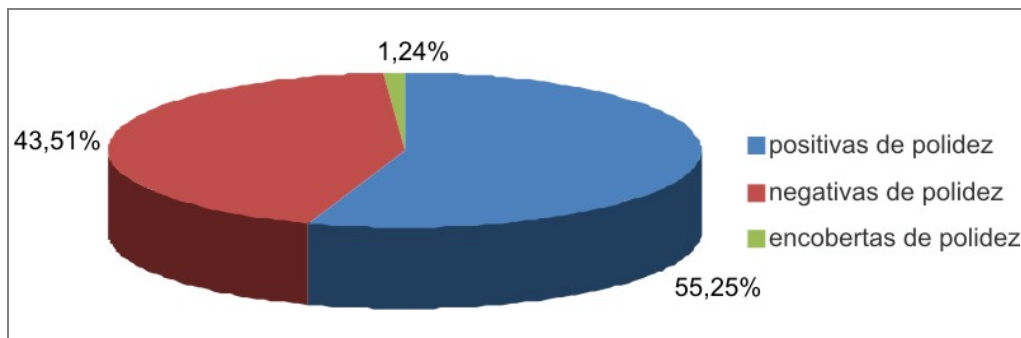


GRÁFICO 4 - ESTRATÉGIAS

Quanto à preferência por um tipo de polidez nos dois grupos pesquisados, os dados revelaram que os **operadores** usaram com mais frequência as estratégias de polidez negativa para se comunicar com os usuários (55%). Isso se explicaria pela função que exercem, pois não podem de forma nenhuma ser impositivos e invadir o território pessoal do interlocutor. A polidez positiva veio em segundo lugar, apresentando também um índice bastante significativo: 44,9% do total de estratégias empregadas. Podemos perceber isso ao longo da análise, pois frequentemente o operador usa estratégias positivas para mostrar que se preocupa com o usuário, compreende suas necessidades e queixas, e compartilha de seus interesses. Já o uso que os operadores fazem da polidez encoberta é totalmente inexpressivo, com o registro de apenas uma ocorrência, correspondendo a 0,1% do total de estratégias empregadas.

O **usuário**, por sua vez, privilegiou amplamente a polidez positiva para valorizar e enfatizar a camaradagem, a igualdade e o pertencimento a um grupo. Adotou um

tom mais informal, franco e direto, demonstrando familiaridade e até intimidade com seu interlocutor. O uso de estratégias positivas correspondeu a 69,8% do total das estratégias empregadas por esse grupo. Essa expressiva preferência, no entanto, não significa que o usuário não tenha se preocupado com a face negativa do operador – ao contrário, ele constantemente tentou minimizar a imposição de pedidos, solicitações e reclamações, sendo convencionalmente indireto e assumindo o débito de suas ações, para não endividar o ouvinte. As estratégias negativas corresponderam a 27,5% do total de estratégias empregadas por eles. Embora as estratégias encobertas tenham sido pouco usadas pelos dois grupos pesquisados, os usuários as empregaram com mais frequência, o que corresponde a 2,7% do total de estratégias preferidas por eles, conforme os gráficos abaixo:

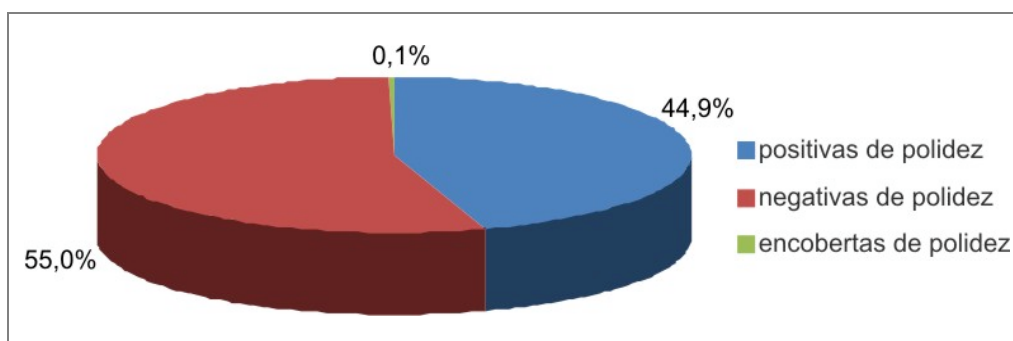


GRÁFICO 5 - OPERADORES

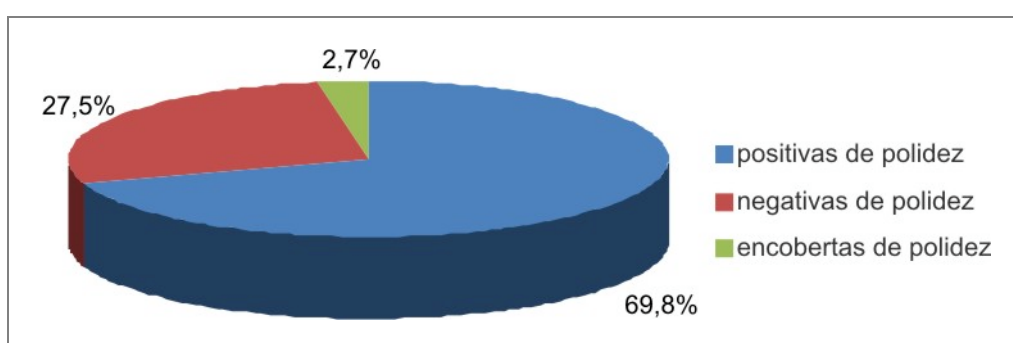


GRÁFICO 6 - USUÁRIOS

Comparando os dados referentes aos dois grupos pesquisados, operadores e usuários, notamos que houve mais equilíbrio entre o uso de estratégias negativas e positivas por parte do operador e uma preferência mais acentuada por estratégias de polidez positiva por parte dos usuários.

Os resultados apurados neste trabalho, levando em conta apenas a parte relativa aos usuários, se assemelham bastante com os obtidos por Ruzickova (2007) em pesquisa realizada em Havana, Cuba, em 1996. Na referida pesquisa foram analisados pedidos feitos por consumidores a estabelecimentos comerciais e prestadores de serviço, tais como pizzarias, correio, biblioteca, rodoviária, etc. Foram considerados 124 pedidos, retirados de 32 horas de gravação de fala espontânea e não direta. Primeiramente foram classificados os tipos de pedidos, seguindo a taxonomia proposta por Blum-Kulka, House e Kasper (1989). Posteriormente foram analisadas as estratégias de polidez de acordo com as categorias propostas por Brown e Levinson (1987). Em relação à polidez, o estudo revela que a polidez positiva é predominante e preferida pelos consumidores, correspondendo a 61,7% de todas as estratégias empregadas, enquanto as estratégias de polidez negativa somam 38,3% das estratégias empregadas. Não houve referência à categoria das estratégias encobertas.

Ruzickova (2007) acredita que semelhantes resultados possam dar maior respaldo para o argumento de que nem todas as culturas consideram o aspecto negativo da face mais importante do que o positivo. Isso coloca os cubanos ao lado dos espanhóis, mexicanos, venezuelanos e uruguaios (mas não dos equatorianos e peruanos) entre o grupo das chamadas *friendly back-slaping cultures*, nas quais o peso do FTA é baixo, a imposição é vista como pequena, a distância social como superável pela interação e o poder relativo como algo nunca muito grande. A nossa pesquisa, no entanto, difere da realizada com os cubanos, em que se usaram apenas dados dos consumidores e não dos atendentes – nós usamos a fala dos dois grupos.

5.2 POLIDEZ E GÊNERO: COMPARAÇÃO DAS ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ SEGUNDO O GÊNERO DO LOCUTOR

Há muitas afirmações divergentes em relação ao funcionamento e à percepção do fenômeno da polidez em homens e mulheres. A polidez feminina frequentemente tem sido considerada fundamentalmente diferente da masculina. As mulheres, geralmente, são tidas como mais polidas do que os homens. Pelo menos é esse o comportamento que se espera delas.

Lakoff (1975 *apud* RUZICKOVA, 2007) lançou mão de suas observações sobre o uso de *tag questions* no inglês como evidência de que as mulheres, na maioria das sociedades, são essencialmente mais deferenciais e usam mais a polidez negativa do que os homens. Estudos como o de Garcia (2002), também citado por Ruzickova (2006), no entanto, revelaram que as mulheres venezuelanas – mais do que os homens – preferem equilibrar a expressão de deferência e de solidariedade quando solicitam um serviço, fazendo com que seus pedidos sejam menos impositivos, mais atenuados e mais indiretos. Os homens venezuelanos, por outro lado, preferem estabelecer um tom mais argumentativo, mais direto e mais impositivo com o interlocutor. O estudo também revelou que as mulheres peruanas usam estratégias de polidez positiva mais do que os homens para evitar a ameaça à face positiva do interlocutor.

No entanto, há pesquisadores, como, por exemplo, Sara Mills (2003), que desafiam a noção de que a mulher é necessariamente sempre mais polida do que o homem, polemizando o que a literatura sobre gênero e linguagem proclama. A autora, discutindo a complexa relação entre gênero e polidez, afirma que há circunstâncias em que a mulher fala, guiada por estereótipos sobre a feminilidade, em que parece que ela está agindo com mais polidez do que o homem e que há muitas situações em que a mulher é tão impolida quanto o homem.

Mills (2003) mostra que a polidez e a impolidez são, na essência, julgamentos sobre as intervenções do outro em uma interação comunicativa e julgamentos a respeito dessa pessoa tendo em vista seu comportamento global (crenças, atitudes, emoções, *status*, etc.) e não, simplesmente, classificações sobre tipos de fala específicos. Com base no conceito de comunidade de prática, formulado por Wenger (1998) e desenvolvido por Eckert e McConnel-Ginet (1998, 1999), que diz respeito a uma agremiação de pessoas que possuem um engajamento mútuo em torno de objetivos comuns e que compartilham um repertório de recursos negociáveis acumulados ao longo do tempo, Mills (2003) examina o modo como os falantes negociam com aquilo que percebem como estereótipos de gênero que circulam em seu grupo específico.

A autora desenvolve uma análise sobre o papel desempenhado pelo gênero na produção e interpretação da linguagem. A análise não leva em conta o enunciado individual, mas a noção de coconstrução presente na interação comunicativa dentro de um contexto específico.

Essa noção é particularmente importante quando se trata da nossa pesquisa, pois, ao analisarmos os diálogos, notamos que é impossível separá-los: os

enunciados e as estratégias de polidez dos respectivos falantes só podem ser efetivamente compreendidas como coconstruções. Embora tenhamos destacado, como recurso metodológico, fragmentos das ligações, temos consciência de que a interação comunicativa se constrói na permanente negociação de significados entre os interlocutores, assim como a polidez e a impolidez, e qualquer análise que pretenda compreender tais fenômenos precisa levar em conta todos esses fatores.

Ruzickova (2007), na pesquisa já referida sobre o comportamento linguístico de consumidores cubanos, verificou também se havia variações no uso da polidez entre homens e mulheres. Os resultados não apontaram diferenças significativas. Os homens cubanos tendem a usar um pouco mais a deferência nas interações com o serviço de atendimento ao consumidor do que as mulheres, já que 40,6% das estratégias usadas por eles são negativas, em comparação com as 36,4% usadas por elas. As mulheres, por sua vez, se mostram um pouco mais solidárias, escolhendo estratégias de polidez positiva em 63,6% dos casos, enquanto os homens fazem essa escolha em 59,4% dos casos.

A pesquisadora alerta, no entanto, para o fato de que a diferença é inferior a 5% (4,2%) e que tal índice não pode caracterizar uma diferença relevante em relação ao uso de estratégias linguísticas de polidez entre homens e mulheres. Ruzickova (2006) afirma, ainda, que esse resultado vem corroborar muitos outros que evidenciam que não há diferenças significativas nas escolhas de estratégias de polidez por parte de homens e mulheres.

Também nós tivemos a preocupação em considerar esse fator. O nosso estudo contou com 63 participantes (entre usuários e operadores), dos quais 37 são mulheres e 26 homens, correspondendo, respectivamente, a 58,7% e 41,2% da população total da amostra. Nas tabelas a seguir, apresentaremos as estratégias mais usadas e as variações verificadas levando-se em conta o gênero dos participantes. Seguiremos a mesma ordem de apresentação das estratégias da seção anterior.

5.2.1 Estratégias de polidez positiva

TABELA 4 - ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ POSITIVA – HOMENS/MULHERES

ESTRATÉGIAS POSITIVAS DE POLIDEZ	F	%	M	%	TOTAL	%
P5 – Busque acordo	195	69,15	180	86,54	375	76,54
P10 - Ofereça, prometa	25	8,87	7	3,37	32	6,54
P1 - Mostre interesse pelos desejos e interesses dos outros	24	8,52	5	2,41	29	5,92
P13 - Dê ou pergunte por razões	9	3,20	10	4,80	19	3,87
P7 - Pressuponha, declare pontos em comum	15	5,31	0	0	15	3,06
P4 - Use marcas de identidade de grupo	10	3,54	5	2,40	15	3,06
P6 - Evite discordância	3	1,06	0	0	3	0,61
P9 - Explícite e pressuponha os conhecimentos sobre os outros	1	0,35	1	0,48	2	0,40
TOTAL	282	100,00	208	100,00	490	100,00

FONTE: Autora

A tabela acima mostra as estratégias mais usadas, levando em conta o total de estratégias positivas empregadas, bem como as variações de uso verificadas entre homens e mulheres. Entre elas, a estratégia positiva mais usada, como já vimos anteriormente, foi a de número 5. Os homens a empregaram com mais frequência do que as mulheres, correspondendo ao percentual de 86,54%, em comparação a 69,15% das mulheres. A estratégia de número 10 foi usada 25 vezes pelas mulheres (8,87%) e apenas 7 vezes pelos homens (3,37%). A estratégia de número 1 foi empregada 24 vezes pelas mulheres (8,51%) e 5 vezes pelos homens (2,41%). A estratégia de número 13 foi usada 9 vezes pelas mulheres (3,20%) e 10 vezes pelos homens (4,80%). Em seguida vem a estratégia de número 7, usada 15 vezes pelas mulheres (5,31%) e nenhuma vez pelos homens; a estratégia de número 4, empregada 10 vezes pelas mulheres (3,54%) e 5 vezes pelos homens (2,40%); a estratégia de número 6, usada 3 vezes pelas mulheres (1,06%) e nenhuma vez pelos homens; e a estratégia de número 9, empregada uma vez pelas mulheres (0,35%) e uma vez pelos homens (0,48%).

5.2.2 Estratégias de polidez negativa

TABELA 5 - ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ NEGATIVA – HOMENS/MULHERES

ESTRATÉGIAS NEGATIVAS DE POLIDEZ	F	%	M	%	TOTAL	%
N5 - Mostre respeito, deferência	151	59,69	65	48,88	216	55,96
N4 - Minimizar a imposição	33	13,05	26	19,55	59	15,29
N1 - Seja convencionalmente indireto	31	12,26	19	14,29	50	12,96
N7 - Impessoalize o falante e o ouvinte	20	7,90	5	3,76	25	6,48
N10 - Vá diretamente como se estivesse assumindo o débito ou como se não estivesse endividando o ouvinte	7	2,76	11	8,27	18	4,67
N3 - Seja pessimista	2	0,79	4	3,00	6	1,55
N8 - Declare o FTA como uma regra geral	6	2,37	0	0	6	1,55
N6 - Peça desculpas, justifique-se	3	1,18	2	1,50	5	1,29
N2 - Questione, seja evasivo	0	0	1	0,75	1	0,25
TOTAL	253	100,00	133	100,00	386	100,00

FONTE: Autora

Levando em conta o total de estratégias negativas, prevalece a estratégia N5, como já vimos na tabela anterior, que mostra o uso da polidez negativa e as variações entre operador e usuário. Ela foi a mais empregada tanto pelos homens quanto pelas mulheres. As mulheres, no entanto, a empregaram mais do que os homens, com 151 usos, correspondendo 59,69% do total de estratégias positivas empregadas por elas e 65 pelos homens, correspondendo a 48,88 % das estratégias positivas empregadas por eles. A seguir vêm as estratégias N4 e N1, que nos diálogos frequentemente foram usadas em sequência, pois o falante deseja diminuir a imposição de seu ato de fala e por isso, muitas vezes, não pode ser direto. Os homens foram os que mais empregaram a estratégia N4, com percentual de 19,55% comparado a 13,05% das mulheres. A estratégia N1 também foi usada mais frequentemente pelos homens, 14,29% em comparação a 12,26%.

As mulheres recorreram 20 vezes à estratégia número 7 (7,90%) e os homens apenas 5 vezes (3,76). A estratégia N3 foi usada 2 vezes pelas mulheres (0,79%) e 4 vezes pelos homens (3%); a estratégia N8 foi usada 6 vezes pelas mulheres (2,37%) e nenhuma vez pelos homens; a estratégia N6 foi usada 3 vezes pelas mulheres (1,18%) e 2 vezes pelos homens (1,50%) e a estratégia N2 não foi usada nenhuma vez pelas mulheres e apenas uma vez pelos homens (0,75%).

O número maior de ocorrências ligadas a mulheres pode se explicar pelo número maior de operadores do sexo feminino.

5.2.3 Estratégias de polidez encobertas

TABELA 6 - ESTRATÉGIAS ENCOBERTAS – HOMENS/MULHERES

ESTRATÉGIAS ENCOBERTAS DE POLIDEZ	F	%	M	%	TOTAL	%
EN12 - Seja vago	1	50	3	33,34	4	36,37
EN8 - Seja irônico	0	0	2	22,22	2	18,18
EN2 - Dê chaves de associação	1	50	1	11,11	2	18,18
EN1 - Dê pistas	0	0	1	11,11	1	9,09
EN3 – Pressuponha	0	0	1	11,11	1	9,09
EN4 – Minimizar	0	0	1	11,11	1	9,09
TOTAL	2	100,00	9	100,00	11	100,00

FONTE: Autora

Observando a tabela acima notamos que os homens usaram mais as estratégias encobertas do que as mulheres.

As mulheres usaram apenas 2 estratégias no total: a EN12, **seja vago**, e a EN2, **dê chaves de associação**.

Os homens, por sua vez, empregaram 9 vezes estratégias encobertas de polidez: 3 vezes a estratégia EN12, **seja vago**; 2 vezes a estratégia EN8, **seja irônico**; 1 vez a estratégia EN2, **dê chaves de associação**; 1 vez a estratégia EN1, **dê pistas**; 1 vez a EN3, **pressuponha**; e 1 vez a estratégia EN4, **minimize**.

5.2.4 Síntese do uso das estratégias segundo o gênero

Os resultados da nossa pesquisa revelam que os homens usaram mais a polidez positiva do que as mulheres: 59,5% comparados a 52,6% do total de estratégias empregadas, indicando que preferem explorar em grau maior as estratégias de solidariedade, apelando para a camaradagem e a semelhança nas interações comunicativas. As mulheres, por sua vez, empregaram mais a polidez negativa do que os homens: 47,1% em relação aos 38% dos homens, adotando maior deferência e mostrando maior preocupação com a face negativa de seus interlocutores. Os homens usaram mais estratégias de polidez encobertas: 2,5% em relação a 0,3% das mulheres, denotando a indiretividade como uma forma menos marcada de não imposição sobre o interlocutor. Esse pode constituir um indicio de modificação do comportamento masculino frente às representações sociais dos gêneros.

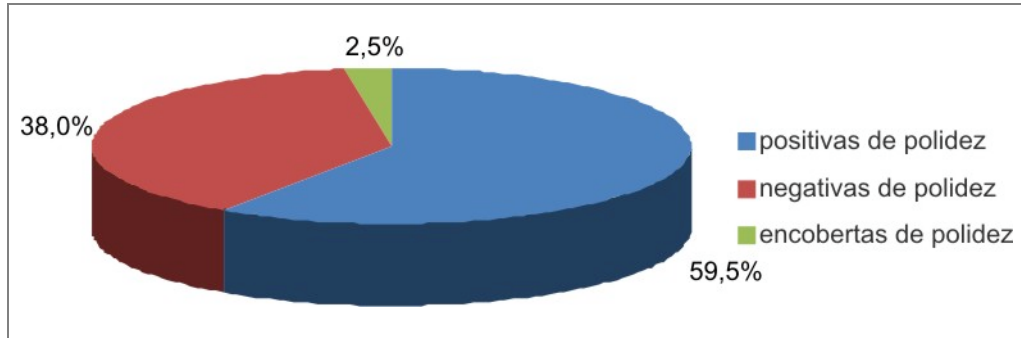


GRÁFICO 7 - HOMENS

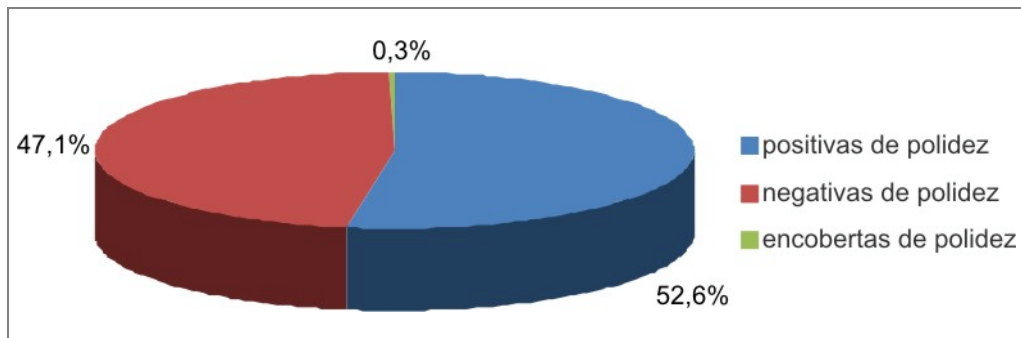


GRÁFICO 8 - MULHERES

Embora as variações do uso da polidez positiva entre homens e mulheres estejam em torno dos 7% e em 9% no uso da polidez negativa, não podemos deixar de apontar aspectos importantes como:

- a) A maioria dos operadores é do sexo feminino: 25 em comparação a 7 do sexo masculino.
- b) A maioria dos usuários é composta de homens: 18 em relação a 12 do sexo feminino.

Ainda que consideremos o valor relativo nesses casos, esses fatos nos permitem deduzir que as variações de uso de estratégias de polidez são mais significativas quando levamos em conta os fatores **operador** e **usuário** do que propriamente o gênero dos participantes.

Ao realizarmos o cruzamento das informações relativas ao gênero e também à função dos participantes na interação comunicativa (operador e usuário), esses pontos ficaram mais claros.

Nesse sentido, nosso estudo revelou que foi o **operador do sexo feminino** quem empregou mais estratégias negativas se comparado aos demais, o que corresponde a 55,2% de todas as estratégias empregadas por esse grupo. No entanto, as estratégias negativas também foram as preferidas pelos operadores do

sexo masculino, com percentual semelhante ao dos operadores femininos, atingindo 54% das estratégias de polidez usadas por estes. As estratégias positivas vieram em segundo lugar na predileção de operadores femininos e masculinos, novamente com percentuais muito próximos: 45,3% para os operadores masculinos e 44,8% para os operadores femininos. As estratégias encobertas foram empregadas em apenas 0,7% das situações pelos operadores masculinos e não foram empregadas pelas operadoras.

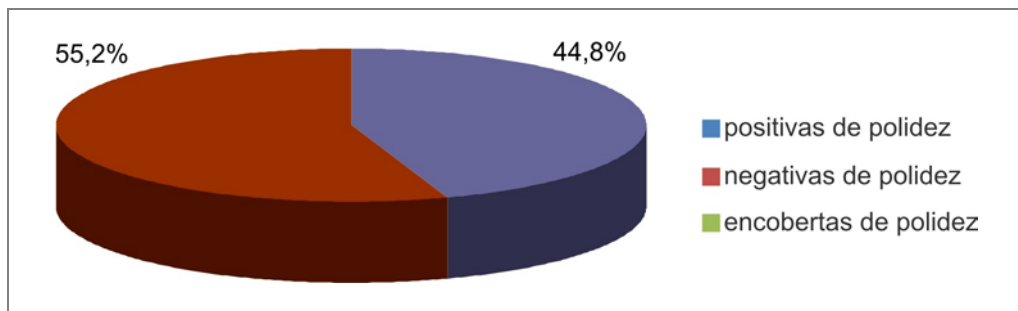


GRÁFICO 9 - OPERADOR FEMININO

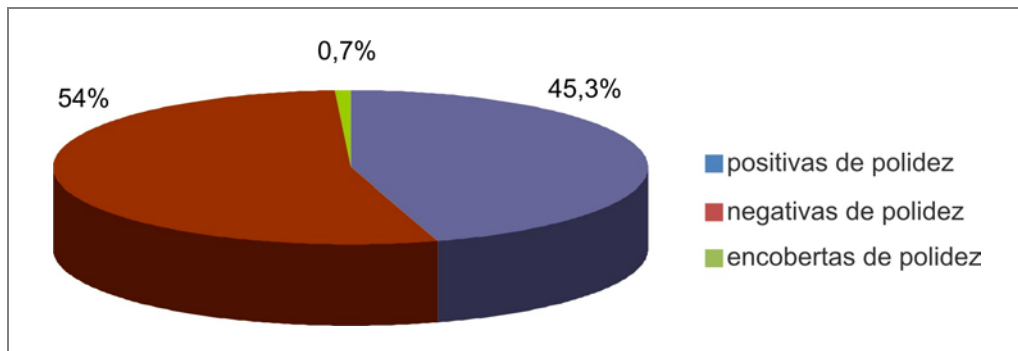


GRÁFICO 10 - OPERADOR MASCULINO

O usuário feminino foi a categoria que mais empregou estratégias positivas comparada a todos os outros grupos, correspondendo ao percentual de 72,8%. Os usuários masculinos obtiveram percentual semelhante: 67,4% das estratégias usadas por eles foram positivas.

Quanto às estratégias negativas, o percentual de emprego é de 28,7% para os usuários masculinos e de 26% para os usuários femininos. Mais uma vez, a diferença de emprego é mínima.

As estratégias de polidez encobertas foram mais empregadas pelos usuários masculinos (3,9%) do que pelos usuários femininos (1,2%). Embora essa diferença

também não seja muito expressiva em termos numéricos, é bastante significativa em termos percentuais.

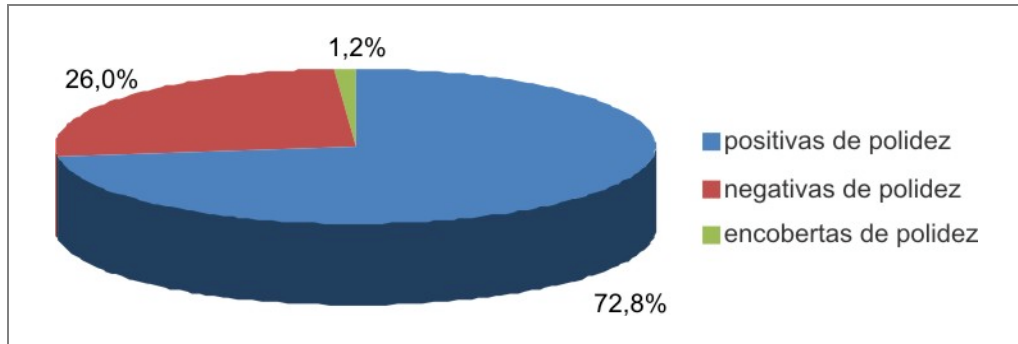


GRÁFICO 11 - USUÁRIO FEMININO

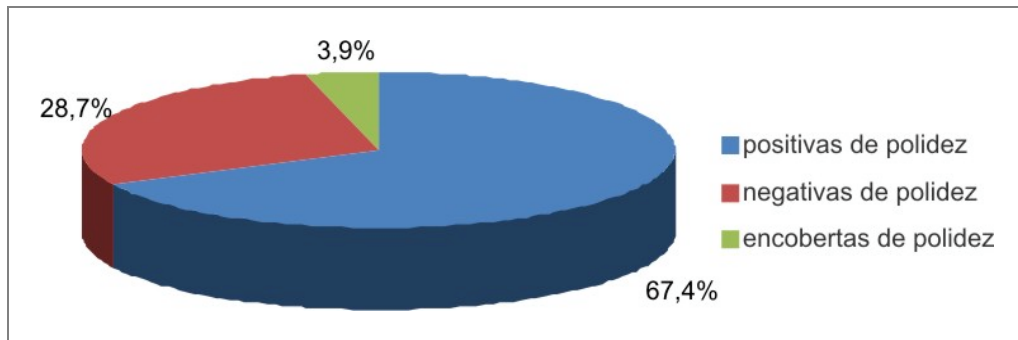


GRÁFICO 12 - USUÁRIO MASCULINO

O que esses dados nos revelam é que as variações mais importantes em relação ao uso da polidez dizem respeito à função social de cada grupo, operadores e usuáries, e ao contexto específico em que ocorre a interação comunicativa, isto é, a Central de Atendimento 156 da Prefeitura de Curitiba. Esse contexto é determinante para as escolhas linguísticas que fazem os dois grupos. Por um lado, é esperado do operador que use a polidez, em todas as situações, para minimizar quaisquer desavenças e atritos, em especial a polidez negativa, que confere ao discurso um tom respeitoso e de deferência, fazendo com que as imposições sejam atenuadas e o território do interlocutor seja preservado. Por outro, os usuáries são mais livres para eleger suas estratégias, preferindo as de polidez positiva, conforme pudemos verificar nas análises anteriores.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho, como dissemos no início, é fruto da inquietação e tentativa de relacionar nossa prática profissional, no interior de uma instituição pública, com nosso interesse pelas interações linguísticas. Nesse sentido, procuramos um tema de pesquisa que permitisse essa interface, o que se configurou no assunto aqui proposto. Definido o tema, buscamos selecionar um *corpus* de análise que revelasse as relações e estratégias linguísticas que pretendíamos explicitar. A nossa opção foi verificar as estratégias de polidez entre interlocutores, em enunciações efetivamente produzidas em situação de interação linguística real, por acreditarmos que esse tipo de produção linguística permite detectar com maior grau de fidelidade as estratégias e recursos dos envolvidos.

A partir da configuração do tema e da seleção do *corpus*, cabia eleger o quadro teórico que melhor pudesse dar conta dos dados. É claro que essas etapas não são sucessivas, e, sim, simultâneas, uma vez que a seleção do *corpus* depende muito do quadro teórico escolhido. Dessa forma, o quadro teórico que se apresentou como a melhor opção para o tratamento das interações observadas no nosso *corpus* de análise foi o da Teoria da Polidez, de Brown e Levinson.

A nossa escolha por essa teoria não ignora as principais críticas que ela recebeu, principalmente quanto à pretensão de universalidade das categorias ali propostas. No entanto, procuramos minimizar tais objeções, levando em conta o fato de que circunscrevemos nossos resultados e observações aos dados analisados. Reconhecemos neles procedimentos que são sistemáticos, sem, contudo, projetá-los como gerais.

Nossa análise corrobora o uso de estratégias de polidez como projetadas pela teoria de suporte, consolidadas pelo contexto específico em que ocorrem tais interações: as ligações da Central de Atendimento e Informações 156 da Prefeitura de Curitiba, em que os usuários, moradores da cidade, dirigem-se aos operadores para solicitar serviços, pedir informações e fazer reclamações sobre os serviços prestados pela Prefeitura de Curitiba.

A pesquisa envolveu a produção linguística de 63 participantes: 33 operadores (dos quais três são supervisores) e 30 usuários. 37 participantes são do sexo feminino e 26 do sexo masculino. A maioria dos operadores é do sexo

feminino: 25 mulheres e apenas 8 homens. Já entre os usuários a maioria é do sexo masculino: 18 homens para 12 mulheres.

Foram analisadas 30 ligações, gravadas automaticamente pela Central 156 e cedidas para nós mediante celebração de contrato. Uma vez transcritas as gravações, procedemos à análise de acordo com as categorias propostas pela Teoria da Polidez, de Brown e Levinson (1987).

Os dados revelaram que é expressivo o emprego de estratégias de polidez nesse ambiente e que as variações no uso das estratégias foram mais pronunciadas quando comparados operadores e usuários. Nesse sentido, os operadores recorreram com mais frequência às estratégias de polidez negativa (55%) para se comunicar com os usuários. Dessa forma, sinalizaram a intenção de preservar o território do outro, evitando imposições. Usaram um tom formal e respeitoso para com os usuários, tratando-os por "senhor/senhora" em todos os momentos, sem exceção – ou seja, seguiram à risca as orientações recebidas quando do treinamento para que tratassem os usuários com deferência e não com intimidade. O emprego de estratégias positivas pelos operadores também foi bastante significativo, atingindo um percentual de 44,9% do total de estratégias empregadas por esse grupo. As estratégias encobertas foram empregadas uma única vez pelos operadores, correspondendo ao percentual de 0,1%.

Com relação aos usuários, estes empregaram preferencialmente estratégias de polidez positiva (69,8%), enfatizando a busca por camaradagem, pela proximidade e pela familiaridade. Adotaram um tom informal, tratando os operadores por "você", embora não os conhecessem nem tivessem feito contato anteriormente. Em segundo lugar na preferência dos usuários, vieram as estratégias de polidez negativa, correspondendo ao percentual de 27,5% do total de estratégias empregadas por esse grupo. As estratégias de polidez encobertas também foram pouco usadas pelos usuários, mas superaram o percentual de emprego dos operadores, atingindo o índice de 2,7%.

Os resultados obtidos ao analisarmos a produção linguística de operadores e usuários eram esperados e até certo ponto previsíveis, dada a função que cada um dos grupos de interlocutores desempenha. Os operadores, no exercício de sua função, estão presos a certas regras de comportamento, que acabam por restringir suas escolhas linguísticas. Dessa forma, adotam uma atitude de respeito e

deferência para com os usuários e minimizam a imposição de seus atos de fala, dando preferência, portanto, a estratégias de polidez negativa.

Os usuários, por sua vez, sentem-se mais livres para fazer escolhas linguísticas e privilegiam a polidez positiva como forma de aproximação com os operadores, visando, com isso, ter suas demandas atendidas. O mérito da pesquisa é corroborar efetivamente essa hipótese impressionista.

Quanto ao gênero dos participantes, esperava-se uma variação significativa no uso das estratégias de polidez, mas isso não ocorreu. Os homens usaram mais a polidez positiva (59,5%) do que as mulheres (52,6%), ao passo que as mulheres (47,1%) usaram mais a polidez negativa do que os homens (38%). Já a polidez encoberta foi significativamente mais usada pelos homens (2,5%) do que pelas mulheres (0,3%), ainda que esses percentuais sejam baixos no confronto geral.

O fato de que a maioria dos operadores é do sexo feminino e de que a maioria dos usuários é do sexo masculino nos levou a deduzir que as diferenças mais significativas não são encontradas quando comparamos o gênero dos participantes, mas quando analisamos as categorias de operadores e usuários. Isso ficou mais claro quando realizamos o cruzamento entre gênero e distância social: as análises revelaram que os operadores femininos foram os que mais usaram estratégias negativas de polidez; em seguida vêm os operadores masculinos, com uma diferença percentual mínima.

Por outro lado, os usuários femininos foram os que mais empregaram a polidez positiva, seguidos pelos usuários masculinos. Os usuários masculinos utilizaram mais as estratégias encobertas de polidez do que os usuários femininos.

O que esses dados nos mostram é que as diferenças são mais pronunciadas quando comparamos as funções dos interlocutores (usuários X operadores) e levamos em conta o contexto específico em que se dá a interação comunicativa, mais do que propriamente o gênero dos participantes. Neste ponto, convém retomar as considerações de Spencer-Oatey (2008) quando afirma que um fator que pode influenciar a harmonia das relações interpessoais são os objetivos interacionais. A autora lembra que as pessoas frequentemente têm objetivos específicos em mente quando interagem, que esses objetivos podem ser relacionais ou transacionais e, se as expectativas em relação a esses objetivos não forem atendidas, isso pode conduzir a uma frustração.

O que observamos em nosso *corpus* é que as interações comunicativas que acontecem na Central 156 têm objetivos interacionais-transacionais, isto é, são movidas pelo desejo dos usuários de fazer uma solicitação, reclamação ou pedir informação a respeito dos serviços públicos oferecidos pela Prefeitura de Curitiba, bem como pela obrigação dos operadores de atendê-los adequadamente. Isso já torna essas interações comunicativas bem diferentes daquelas estabelecidas apenas com o intuito de travar relacionamento pessoal. Acreditamos também que esse fator influencie a escolha das estratégias de polidez por parte de operadores e usuários, como ficou evidenciado em nosso estudo.

Esses resultados vêm corroborar outros semelhantes, como, por exemplo, o da pesquisa realizada por Ruzickova (2007), na qual as diferenças no uso de estratégias de polidez de acordo com o gênero também são pouco expressivas, menores do que 5%.

O referido estudo analisa a produção linguística de usuários cubanos em serviços de atendimento ao consumidor. Nesse sentido, as estratégias de polidez positiva também foram as preferidas pelos usuários, exatamente como aconteceu em nossa pesquisa.

Placencia (1996), em trabalho empírico com dados do Equador, problematizou as noções de polidez negativa e positiva e a sua viabilidade como ferramentas para pesquisas empíricas pela dificuldade em atribuir valor de polidez aos enunciados examinados, nos quais, frequentemente, encontrou várias estratégias incorporadas umas às outras. Isso levou a pesquisadora a questionar a validade da distinção feita por Brown e Levinson (1987) entre estratégias negativas e positivas, já que se defrontou com inúmeros enunciados que apresentavam a combinação dos dois tipos de estratégias.

Em nossa pesquisa nos deparamos com problemas semelhantes. Em vários momentos houve a ocorrência simultânea de estratégias em um mesmo enunciado. Só para citar um exemplo, lembramos o das estratégias N1 – seja convencionalmente indireto – e N4 – minimize a imposição –, que quase sempre apareciam associadas. Apesar de esse aspecto não ser previsto na Teoria da Polidez, de Brown e Levinson, acreditamos que isso não invalide o modelo nem a distinção entre estratégias positivas e negativas.

Como em toda pesquisa, fizemos um recorte teórico, no qual privilegamos alguns aspectos em detrimento de outros, que poderiam ter sido mais detalhados.

Sendo assim, consideramos importante analisar também a impolidez e como ela ocorre nas interações comunicativas, pois sabemos que nem todos os encontros comunicativos pretendem ser harmônicos e corteses. Há situações em que os interlocutores não estão preocupados em preservar a imagem do outro e, muitas vezes, nem mesmo a própria. Dessa forma, pensamos que esse tema mereça maior aprofundamento.

Outros aspectos que poderiam ser mais explorados seriam a entonação e recursos expressivos dos enunciados, dada a sua importância para a compreensão do fenômeno da polidez.

A respeito da relevância do presente estudo, acreditamos que, devido à visibilidade da Central 156 e à sua importância política – ela funciona como uma espécie de "termômetro" para que os gestores possam avaliar a administração pública e também conhecer as demandas da população –, o nosso *corpus* se constitua em material riquíssimo para a análise e que a Teoria da Polidez, de Brown e Levinson, tenha fornecido um importante aparato teórico para a geração de dados, que podem, inclusive, contribuir para eventuais ajustes e correções do serviço. A polidez, nesse contexto, revelou-se vital para a manutenção da harmonia dos intercâmbios comunicativos que ali se desenrolam. E a importância atribuída à polidez fica bastante clara pelas recomendações dadas aos operadores e pelas informações fornecidas na apostila do curso de treinamento.

Encerrada a tese, coloca-se a questão da difusão do conhecimento e do compromisso com o retorno à instituição onde foi feita a pesquisa. Em primeiro lugar, o curso de doutorado foi feito em universidade pública, o que pressupõe uma responsabilidade social, no sentido de promover uma aplicação prática do conhecimento adquirido e uma intervenção na realidade.

Em segundo lugar, os dados que possibilitaram a realização da pesquisa foram obtidos em uma instituição pública, fato que amplia nossa responsabilidade, mediante celebração de contrato, no qual firmamos o compromisso de fazer um relatório de pesquisa, em que deveria ser ressaltada a sua contribuição para a Central 156, bem como propostos ajustes para o Serviço.

Diante desses aspectos, pensamos em propor um módulo sobre a polidez linguística como parte do curso para formação, pois acreditamos que, ao compreenderem o fenômeno da polidez e ao tomarem contato com as teorias existentes, os operadores poderiam ampliar a percepção de seu papel como

profissionais da Central 156 e da importância da polidez como reguladora das relações sociais.

A proposta não é oferecer um módulo à semelhança dos acadêmicos, com a profundidade teórica que os caracteriza, mas uma versão adaptada e adequada ao contexto específico em que os operadores se encontram, ilustrada com diversos exemplos práticos, para que avaliem o impacto que o uso de estratégias de polidez provoca nas interações comunicativas e, assim, mais conscientes, possam desempenhar sua função da melhor forma possível, com ganhos efetivos em nível pessoal e institucional.

Esse conteúdo poderia constar da apostila de instruções gerais que é dada aos operadores no curso de treinamento. Iniciaria com uma breve abordagem das características da comunicação organizacional e da sua importância para o bom funcionamento das instituições. Em seguida, poderia abordar questões sobre a polidez, bem como apresentar exemplos de diferentes situações comunicativas, a fim de que os operadores percebessem a importância do uso da polidez para o equilíbrio das relações sociais.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, Rosane. Processos de categorização social: emergência de categorias sociais na fala em interação. **Revista Investigações**, Universidade Federal de Pernambuco, v.21, n.2, jul. 2008.

ALGODOAL, Maria Juliana A. de Oliveira. **As práticas de linguagem em situação de trabalho de operadores de telemarketing ativo de uma editora**. Tese (Doutorado) - PUC-SP, São Paulo, 2002.

ARMENGAUD, Françoise. **A pragmática**. Tradução de Marcos Marcionilo. São Paulo: Parábola, 2006.

AUSTIN, John. **How to do things with words**. Cambridge: Harrard University Press, 1962.

_____. **Quando dizer é fazer**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990.

BARGIELA-CHAPPINI, Francesca. Face and politeness: new (insights) for old (concepts). **Journal of Pragmatics**, v.35, p.1453-1469, 2003.

BARROS, Diane Pessoa de. A comunicação humana. In: FIORIN, José Luiz (Org.). **Introdução à lingüística**: objetos teóricos. 3.ed. São Paulo: Contexto, 2004. p.25-53.

BERNAL, María L. **Categorización sociopragmática de la cortesía y la descortesía**: un estudio de la conversación coloquial española. 232 f. Doctoral dissertation, Universidad de Estocolmo, Estocolmo, 2007.

BERWIG, Carla Anéte. **Estereótipos culturais no ensino/aprendizagem de português para estrangeiros**. Dissertação (Mestrado) - UFPR, Curitiba, 2004.

BEZZON, Lara Andréa Crivelaro. Análise político-sociológica do reencontro da sociedade civil brasileira com a cidadania e a democracia segundo a perspectiva da comunicação pública. In: OLIVEIRA, Maria José da Costa (Org.). **Comunicação pública**. Campinas: Alínea, 2004. p.17-28.

BLUM-KULKA, Shoshana. Indirectness and politeness in requests: Same or different? **Journal of Pragmatics**, v.11, p.131-146, 1987.

BLUM-KULKA, Shoshana. You don't touch lettuce with your fingers: parental politeness in family discourse. **Journal of Pragmatics**, v.14, p.259-289, 1990.

BLUM-KULKA, Shoshana; HOUSE, Juliane; KASPER, Gabriele (Eds.). **Cross-cultural pragmatics: requests and apologies**. Norwood, NJ: Ablex, 1989.

BOURDIEU, Pierre. **Language and symbolic power**. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1991.

BRANDÃO, Elisabeth. **Comunicação pública: alcances e limites do conceito**. In: MARTINS, L. (Org.). *Algumas abordagens em comunicação pública*. Brasília, DF: Casa das Musas, 2003. p.20-38.

BRAVO, Diana. Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía. In: BRAVO, Diana; BRIZ, Antonio (Eds.). **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**. Barcelona: Ariel, 2004. p.15-37.

_____ (Ed.). **Estudios de la (des)cortesía en español: categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos**. Buenos Aires: Dunken, 2005a.

_____. Categorías, tipologías y aplicaciones: Hacia una redefinición de la "cortesía comunicativa". In: _____ (Ed.). **Estudios de la (des)cortesía en español: categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos**. Buenos Aires: Dunken, 2005b. p.21-52.

BRAVO, Diana; BRIZ, Antonio (Eds.). **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**. Barcelona: Ariel, 2004.

BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen. **Universals in language usage: politeness phenomena**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987. [1978]

CASALI, Adriana Machado. Entrevista James Taylor – Comunicação organizacional: uma ciência híbrida. **Estudos de Jornalismo & Relações Públicas**, São Bernardo do Campo, v.3, n.6, p.9-15, dez. 2005.

CASALI, Adriana Machado; TAYLOR, James R. Comunicação organizacional: uma introdução à perspectiva da "Escola de Montreal". **Estudos de Jornalismo & Relações Públicas**, São Bernardo do Campo, v.3, n.6, p.28-40, dez. 2005.

CHANLAT, Jean-François (Coord.). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. São Paulo: Atlas, 1996. v.3.

CHEN, Rong. Self-politeness: a proposal. **Journal of Pragmatics**, v.33, p.87-106, 2001.

CIRELLI, Renira. **Polidez linguística no telemarketing**. Dissertação (Mestrado) - USP, São Paulo, 2004.

CORRADO, Frank. M. **A força da comunicação**: quem não se comunica... São Paulo: Moakron Books, 1994.

CRAIG, Robert T. Communication theory as a field. **Communication Theory**, v.10, n.2, p.119-161, 1999.

CULPEPER, Jonathan. Towards an anatomy of impoliteness. **Journal of Pragmatics**, n.25, p.349-367, 1996.

_____. Impoliteness and entertainment in the television quiz show: The Weakest Link. **Journal of Politeness Research**, v.1, p.35-72, 2005.

_____. Conventionalised impoliteness formulae. **Journal of Pragmatics**, n.42, p.3232-3245, 2010.

CUNHA, Eva Carolina da. **Estratégias de polidez na interação em aulas chat**. Tese (Doutorado em Letras) - UFPE, Recife, 2009.

DANIELS, Tom D.; SPIKER Barry; PAPA, Michael. **Perspectives on organizational communication**. 4th ed. Dubuque, USA: Brown & Benchmark Publishers, 1997.

DASCAL, Marcelo (Ed.). **Fundamentos metodológicos da linguística**: problemas, críticas e perspectivas. São Paulo: Unicamp, 1982.

_____. (Coord.). **Filosofia del lenguaje II**: Pragmática. Madrid: Trotta, 1999.

_____. **Interpretação e compreensão**. São Leopoldo/RS: Unisinos, 2006.

DIAS, Luzia Schalkoski. **Estratégias de polidez linguística na formulação de pedidos e ordens contextualizados**: um estudo contrastivo entre o português curitibano e o espanhol montevideano. Tese (Doutorado) - Curso de Pós-Graduação em Letras, Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes - UFPR, Curitiba, 2010.

DINES, Alberto (Org.). **Mídia e a nova ordem mundial: dilemas da transparência**. Brasília: Banco do Brasil, 2002.

DREW, Paul; HERITAGE, John (Eds.). **Talk at work: interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University, 1992. (Studies in Interaction Sociolinguistics 3).

DUARTE, Jorge; VERAS, Luciara. **Glossário de comunicação pública**. Brasília: Casa das Musas, 2006.

DUARTE, Jorge. Comunicação pública. In: MARTINS, Luiz (Org.). **Algumas abordagens em comunicação pública**. Brasília, DF: Casa das Musas, 2003. p 7-19.

ECHEVERRÍA, Rafael. **Ontologia del lenguaje**. 6.ed. Caracas, Santiago do Chile: Dolmen Ediciones, 2002.

ECKERT, Penelope; McCONNELL-GINET, Sally. New generalisations and explanations in language and gender research. **Language in Society**, v.28, n.2, p.185-203, 1999.

_____. Communities of practice: where language, gender and power all live. In: COATES, Jennifer (Ed.). **Language and Gender: A Reader**. Oxford: Blackwell, 1998. p.484-494.

EELLEN, Gino. **A critique of politeness theories**. London: St. Jerome, 2001.

EINBERG, Eric M.; GOODALL JR., Harold L. **Organizational communication: balancing, creativity and constraint**. 2nd ed. New York, USA: St Martin's Press, 1997.

ESCANDELL-VIDAL, Victoria. Towards a cognitive approach to politeness. **Language Science**, v.18, p.629-650, 1996.

FAIRCLOUGH, Norman. **Critical discourse analysis: the critical study of language**. London: Longman, 1995.

FERREIRA, Leda Leal. Três registros da linguagem no trabalho. **Intercâmbio**, São Paulo, v.7, p.107-116, 1998.

FRANÇA, Vera. O objeto da comunicação/a comunicação como objeto. In: HOHLFELDT, Antonio; MARTINO, Luiz C.; FRANÇA, Vera Veiga. **Teorias da comunicação: conceitos, escolas e tendências**. Petrópolis: Vozes, 2001. p.39-60.

_____. Paradigmas da comunicação: conhecer o quê? In: MOTTA, Luiz Gonzaga; WEBER, Maria Helena; PAIVA, Raquel; FRANCA, Vera. **Estratégias e culturas da comunicação**. Brasília: Universidade de Brasília, 2002. p.13-29.

FRASER, Bruce. Perspectives on politeness. **Journal of Pragmatics**, v.14, p.219-236, 1990.

FRASER, Bruce; NOLAN, William. The association of deference with linguistic form. In: WALTERS, Joel (Ed.). **The Sociolinguistics of Deference & Politeness**. The Hague: Mouton, 1981. p.93-111. (Special issue (27) of the International Journal of the Sociology of Language).

FUKUSHIMA, Saeko. Evaluation of politeness: the case of attentiveness. **Multilingua**, n.23, p.365-387, 2004.

GABIANNI, Beatriz. La constitución de identidades institucionales en el reclamo telefónico. In: ORLANDO, Virginia (Org.). **Mecanismos conversacionales en el español del Uruguay**: análisis de interacciones telefónicas de servicios. Montevideo: Departamento de publicaciones de la FHCE, 2006. v.1. p.39-59.

GAGO, Paulo Cortês. Questões de transcrição em análise da conversa. **Veredas – Revista Est. Ling**, Juiz de Fora, v.6, n.2, p.89-113, jul./dez. 2002.

GUIMARÃES, Silvia Bragatto. **A construção de face e a (im)polidez linguística em entrevistas de Veja**. Dissertação (Mestrado em Estudos Lingüísticos) - Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2010.

GIRIN, Jacques. A linguagem nas organizações: signos e símbolos. In: CHANLAT, Jean-François (Coord.). **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1996. v.3. p.23-66.

GOFFMAN, Erving. **Interaction ritual**: essays on face to face behavior. New York: Garden City, 1967.

_____. **Relations in public**. New York: Pantheon Books, 1971.

_____. Footing. In: RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro M. (Orgs.). **Sociolingüística interacional**. Tradução de: FONTANA, B. São Paulo: AGE, 1979. p.70-97.

_____. **Radio talk: a study of the ways of ours errors.** Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981.

GRICE, Herbert Paul. Logic and conversation. In: COLE, Peter; MORGAN, Jerry L. (Eds.). **Syntax and Semantics 3: Speech Acts.** New York: Academic Press, 1975. p.41- 58.

_____. Lógica e conversação. In: DASCAL, Marcel (Ed.). **Fundamentos metodológicos da linguística: problemas, críticas, perspectivas da linguística.** Tradução de João Wanderlei Geraldi. São Paulo: UNICAMP, 1982. v.5. p.81-103.

GRZYBOWSKI, Carlos Tadeu. **Linguagem e gênero no setting terapêutico: leitura transdisciplinar da Teoria da Polidez - um estudo empírico de três casos clínicos.** Tese (Doutorado em Letras) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2009.

HAUGH, Michael. The co-constitution of politeness implicature in conversation. **Journal of Pragmatics**, v.39, p.84-110, 2007.

HAVERKATE, Henk. Strategies in linguistic action. **Journal of Pragmatics**, v.7, p.637-645, 1983.

_____. **La cortesia verbal: estudio pragmlingüístico.** Madrid: Gredos, 1994.

HOFSTEDE, Geert. **Culturas e organizações: compreender a nossa programação mental.** Lisboa: Silabo, 1999.

HOLANDA, Sérgio Buarque de. **Raízes do Brasil.** São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

HOLMES, Janet. **Women, men and politeness.** New York: Longman, 1995.

HOLTGRAVES, Thomas; YANG, Joong-Nam. Interpersonal underpinnings of request strategies: general principles and differences due to culture and gender. **Journal of Personality an Social Psychology**, v.62, p.246-256, 1992.

HOUSE, Juliane; KASPER, Gabriele. Politeness markers in English and German. In: COULMAS, Florian (Ed.). **Conversational routine.** The Hague: Mouton, 1981. p.157-185.

IDE, Sachiko. Formal forms of discernment: Neglected aspects of linguistic politeness. **Multilingua**, v.8, n.2, p.223-248, 1989.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. **Análise da conversação**: princípios e métodos. Tradução de: Carlos Piovezani Filho. São Paulo: Parábola, 2006.

KRAMSCH, Claire. **Language and culture**. Oxford: Oxford University Press, 1998.

KREPS, Gary L. **Organizational communication**: theory and practice. 2nd ed. Nova York: Longman, 1990.

KUNSCH, Margarida Maria Khroling. Comunicação integrada nas organizações modernas: avanços e perspectivas no Brasil. In: CORRÊA, Tupã Gomes (Org.). **Comunicação para o mercado**: instituições, mercado, publicidade. São Paulo: EDICON, 1995. v.1. p.15-17.

_____. (Org.). **Obtendo resultados com relações públicas**. São Paulo: Pioneira, 1997a. (Biblioteca Pioneira de Administração e Negócios).

_____. **Relações públicas e modernidade**: novos paradigmas na comunicação organizacional. São Paulo: Summus, 1997b.

_____. Gestão integrada da comunicação organizacional e os desafios da sociedade contemporânea. **Comunicação e Sociedade**, São Bernardo do Campo, n.32, p.71-88, 2.º semestre de 1999.

_____. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Summus, 2003.

_____. Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas. In: MARCHIORI, Marlene (Org.). **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Paulo: Difusão, 2006. p.167-190.

_____. (Org.). **Relações públicas**: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas. Saraiva: São Paulo, 2009.

LAKOFF, Robin. The logic of politeness; or, minding your P's and Q's. **Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society**, p.292-305, 1973.

LARA, Maurício. **As sete portas da comunicação pública**: como enfrentar os desafios de uma assessoria. Belo Horizonte: Gutemberg, 2003.

LEECH, Geoffrey. **Principles of pragmatics**. London: Longman, 1983.

_____. Politeness: is there an Eastwest divide? **Journal of Foreign Languages**, v.6, v.160, 2005.

LEVINSON, Stephen C. **Pragmatics**. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.

LOCHER, Miriam A. **Power and politeness in action: disagreements in oral communication**. Berlin: Mouton de Gruyter, 2004.

MARCUSCHI, Luís Antônio. **Análise da conversação**. São Paulo: Ática, 1991. (Coleção Princípios).

MATOZO, Luciano. **Call-center: modismo ou realidade**. Rio de Janeiro: Record, 2000.

MATSUMOTO, Yoshiko. Reply to Pizziconi. **Journal of Pragmatics**, v.35, p.1515-1521, 2003.

MEIRELES, Selma Martins. **A dissensão e as estratégias de trabalho da face em diálogos do alemão**. Tese (Doutorado) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 1997.

MESTRIE, Rajend. Critical sociolinguistics: approaches to language and power. In: MESTRIE, Rajend; SWANN, Joan; DEUMERT, Andrea; LEAP, William I. **Introducing sociolinguistics**. Philadelphia, PA: John Benjamins, 2000. p.316-353.

MEY, Jacob L. **Pragmatics: An introduction**. 2.ed. Oxford: Blackwell Publishing, 2001.

_____. Editorial. **Journal of Pragmatics**, v.34, p.909-910, 2002.

MILLER, Katherine. **Organizational communication: approaches and processes**. 3.ed. Belmont, CA: Thomson Wadsworth, 2003.

MILLS, Sara. **Gender and politeness: studies in interactional sociolinguistics**. Cambridge: Cambridge University Press, 2003.

MORRIS, Charles W. **Foundations of the theory of signs**. Chicago: University of Chicago Press, 1938. v.1.

MOTTA, Fernando C. Prestes; VASCONCELOS, Isabella F. G. **Teoria geral da administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

MUNCK, Victor de. **Culture, self and meaning**. Illinois: Waveland Press, 2003.

NG, Sik Hung; BRADAC, James J. **Power in language: verbal communication and social influence**. Newbury Park: Sage, 1993.

OLIVEIRA, Jair Antônio. **A pragmática da comunicação: uma visão pragmática**. Curitiba: Protexoto, 2002.

ORLANDO, Virginia (Org.). **Mecanismos conversacionales en el español del Uruguay: análisis de interacciones telefónicas de servicios**. Montevideo: Departamento de publicaciones de la FHCE, 2006.

OSTERMANN, Ana Cristina. Análise da conversa (aplicada) como uma abordagem para o estudo de linguagem e gênero. **Athenea Digital**, n.14, p.245-266, otoño 2008.

PHILIPS, Susan U. Power. **Journal of Linguistic Anthropology**, v.9, n.1-2, p.191-196, 2000.

PLACENCIA, Maria Elena. Pragmatic variation: Ecuadorian Spanish vs. Peninsular Spanish. **Spanish Applied Linguistics**, v.2, n.1, p.71-106, 1998.

RAJAGOPALAN, Kanavillil. **Nova pragmática: fases e feições de um fazer**. São Paulo: Parábola, 2010.

RIBEIRO, Anely; GODOI, Elena; BERWIG, Carla Anéte. **Mal-entendidos linguísticos: a interface entre o poder e a polidez na comunicação organizacional**. Trabalho apresentado ao GT ABRAPCORP 4 - Linguagem, retórica e análise dos discursos institucionais. II Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas, Belo Horizonte-MG, 28 a 30 de abril de 2008.

RIBEIRO, Anely. **Análise de situação na crise organizacional: espaço para a teoria da polidez linguística na relação de complexidade?** Tese (Doutorado em Letras) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2010.

RIBEIRO, Anely; SILVESTRIN, Celsi; GODOY, Elena. Comunicação, linguagem e comunicação organizacional. In: CONGRESSO ALAIC, 2006, São Leopoldo. **Anais...** São Leopoldo, 2006.

RUZICKOVA, Elena. Customer requests in Cuban Spanish: realization patterns and politeness strategies in service encounters. In: PLACENCIA, Maria Elena; GARCÍA, Carmen (Eds.). **Research on politeness in the Spanish speaking world**. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc, Publishers, 2007. p.213-239.

SAMOVAR, Larry A; PORTER, Richard E.; STEFANI, Lisa A. **A communication between cultures**. Belmont: Wadsworth Publishing Company, 1998.

SATHLER, Erika Hoth Botelho. **Estratégias de polidez usadas por brasileiros em situação de elogios**: um estudo sociointeracional. Dissertação (Mestrado em Linguística) - Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

SAVILLE-TROIKE, Muriel. **The ethnography of communication**: an introduction. 3.ed. Malden-USA: Blackwell Publishing, 2003.

SCOLLON, Ron; SCOLLON, Suzanne Wong. **Intercultural communication**: a discourse approach. Oxford: Blackwell, 1995.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. Perspectivas teóricas da comunicação organizacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 23., 2000, Manaus. **Anais...** Manaus, AM: Intercom, 2000. CD-ROM.

_____. As políticas de comunicação interna das universidades gaúchas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 26., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte, MG, 2 a 6 set. 2003. Disponível em: <<http://www.portal-rp.com.br/bibliotecavirtual/projetosdepesquisa01/0210.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2010.

SEARLE, John. Indirect speech acts. In: COLE, Peter; MORGAN, Jerry L. **Syntax and semantics**. New York: Academic Press, 1975. v.3. p.59-82.

_____. A classification of illocutionary acts. **Language in Society**, v.5, p.1-23, 1976.

_____. **Expression and meaning**. Cambridge: Cambridge University Press, 1979.

_____. **Os atos de fala**: um ensaio de filosofia da linguagem. Coimbra: Livraria Almedina, 1981[1969].

SEARLE, John R.; VANDERVEKEN, Daniel. **Foundations of illocutionary logic**. Cambridge: Cambridge University Press, 1985.

SIFIANOU, Maria. **Politeness phenomena in England and Greece: a cross-cultural perspective**. Oxford: Clarendon, 1992.

SILVA, Gustavo Adolfo Pinheiro da. **Pragmática: a ordem dêitica do discurso**. Rio de Janeiro: Enelivros, 2005.

SPENCER-OATEY, Helen. Managing rapport in talk: using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations. **Journal of Pragmatics**, v.34, p.529-545, 2002.

_____. Face, (im)politeness and rapport. In: SPENCER-OATEY, Helen (Ed.). **Culturally speaking: culture, communication and politeness theory**. London: Continuum, 2008. p.11-47.

TERKOURAFI, Marina. Beyond the micro-level in politeness research. **Journal of Politeness Research**, v.1, p.237-262, 2005.

TORQUATO, Gaudêncio. **Tratado de comunicação organizacional e política**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

Van RIEL, Cees. **Principles of corporate communication**. Hemel Hempstead: Prentice-Hall, 1995.

VERSCHUEREN, Jef; ÖSTMAN, Jan-Ola; BLOMMAERT, Jan; BULCAEN, Chris (Eds.). **Handbook of pragmatics**. Amsterdam: Benjamins. 1995.

_____. **Understanding pragmatics**. London: Arnold, 1999.

_____. **Para entender la pragmática**. Madri: Editorial Gredos, 2002. (Versão espanhola de Elisa Baena e Marta Lacorte).

VIEIRA, Roberto Fonseca. **Relações públicas: opção pelo cidadão**. Rio de Janeiro: Mauad, 2002.

WATTS, Richard J. **Politeness: key topics in sociolinguistics**. Cambridge: Cambridge University Press, 2003.

WENGER, Etienne. **Communities of practice: learning, meaning and identity**. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.

WIERZBICKA, Anna. Different cultures, different languages, different speech acts. **Journal of Pragmatics**, v.9, p.145-163, 1985.

YU, Mingchung. On the universality of face: evidence from chinese compliment response behavior. **Journal of Pragmatics**, v.35, p.1679-1710, 2003.

YULE, George. **Pragmatics**. Oxford: Oxford University Press, 1996.

ZÉMOR, Pierre. **La communication publique**. Tradução resumida e comentada do livro: Prof. Dra. Elizabeth Brandão. Paris: PUF, 1995. (Col. Que sais-je?).

ANEXO

CONVENÇÕES E TRANSCRIÇÃO DAS GRAVAÇÕES

O sistema aqui adotado é eminentemente ortográfico, seguindo a escrita-padrão, mas considerando os fenômenos típicos da linguagem oral espontânea, tais como *né, pra, tava*. Essa escolha se deve ao fato de, como aponta Gago (2002), as pessoas tenderem a rebaixar a classe social daqueles cuja fala foi transcrita com grafia modificada.

Para a indicação dos falantes utilizamos as iniciais O, U e S, além da inicial do nome de cada um, de modo a preservar o anonimato. O sexo foi indicado com as iniciais F – para feminino e M – para masculino. Da mesma forma, registramos com X dados como número do telefone e número da residência. As estratégias de polidez marcadas no texto foram representadas pelas iniciais seguidas dos respectivos números: P – para positivas, N – para negativas e EN – para encobertas.

As convenções de transcrição utilizadas neste trabalho foram adaptadas de Marcuschi (1991), Gago (2002), Ostermann (2008), Alencar (2008) e são as seguintes:

- () fala dirigida a uma terceira pessoa
- [] sobreposição entre dois locutores
- ... pausas
- (2s) pausas mais longas, medidas em segundos (a partir de 1 segundo)
- :: alongamento silábico
- silabação
- CAIXA-ALTA volume forte da voz (ênfase)
- (()) comentários do analista, assim como fenômenos não transcritos
- O, U, S categorias definidas pela atividade (operador, usuário e supervisor)
- Negrito parte da transcrição enfatizada para a análise.
- { } momentos de dúvida na transcrição

TRANSCRIÇÕES DAS GRAVAÇÕES DO SERVIÇO 156 CEDIDAS PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO

A seguir são apresentadas as transcrições feitas a partir das gravações das reclamações, sugestões, questionamentos e pedidos de informações dos usuários, para os quais buscam atendimento junto aos diversos serviços concedidos pela Prefeitura Municipal de Curitiba-Paraná.

Conforme os objetivos da pesquisa, estes dados foram analisados segundo a Teoria da Polidez, para a qual servem também como verificação de adequação, foco deste trabalho.

As transcrições serão apresentadas segundo a metodologia e convenções já descritas anteriormente neste anexo. Mantivemos a marcação das estratégias de polidez, usando as abreviaturas P – Positivas, N – Negativas e EN – Encobertas, seguidas pelos respectivos números, em apenas duas transcrições, a título de exemplo. Esses dados serviram de base para a elaboração de tabelas que, posteriormente, deram origem aos gráficos constantes desta tese.

PRIMEIRA GRAVAÇÃO

(duração: 2 min e 20 s)

O = M

U = F

O/M: Central 156, P., boa noite.¹³ **Em que posso ajudar? - P1**

U/F: Oi, P., boa noite. P., é:: foi feito uma reclamação - **N1e N7**, é:: de uma, é:: uma troca de uma lâmpada aqui na minha rua, é:: Será que você consegue localizar pelo nome? – **N1 e N4**

O: Com quem eu falo?

U: É L. Acho que quem fez foi o meu marido, E. B.

O: Eu tenho uma solicitação aqui aberta no nome da **senhora - N5** no dia 01 do 07...

U: Um do 07? É de antes da troca da lâmpada?

O: Estou verificando - **P10**...

U: Acho que foi eu mesma que fiz. É que::

O: Troca da lâmpada...

U: Hã?

O: Solicitou a manutenção da luminária.

U: É isso mesmo – **P5** - no endereço Padre Manuel de Nóbrega, n°....

U: Isso. – **P5** No dia 02 já vieram aqui, dia 02 ou dia 03 já tiveram aqui no local, **Sabe – P5**, e falaram pra mim que iam consertar tal e continua a lâmpada apagada. ((*reclama com atenuação*))

O: Só um momento, por gentileza. - **N5** (10s) Aqui consta que a solicitação foi atendida no dia 04 - **P13**, **senhora. – N5**

U: Não. A lâmpada continua apagada.

O: Só um momento, por gentileza. - **N5**

U: Eles realmente *tiveram* aqui no local, eu fui lá, conversei, ele falou que ia ter que trocar a luminária completa, mas não retornaram mais.

O: (12s) ((*ouve-se barulho do operador digitando*)) Que dia que eles foram? No dia 02?

U: Dia 04, acho que foi:: dia 03 ou no dia 04? Sexta-feira? É:: foi quinta ou sexta-feira, agora o dia exato não sei.

¹³ Usaremos vírgulas como no caso presente, para pausas breves; nos demais casos, seguiremos a notação proposta nas convenções de transcrição das gravações.

- O: **Eu vou estar aqui agendando** aqui que a resposta não foi aceita, né? – **P5**, que essa lâmpada realmente continua apagada - **P5, estarei reenviando** ao setor pra que eles possam *((incompreensível))* - **P9, P10 e P14.**
- U: Tá - **P5**, se você quiser botar uma observação que já vieram por quatro vezes e não consertaram a lâmpada. - **N1 e N4**
- O: Porque eles têm no sistema, **né – P5**, todas essas... - **P13**
- U: É? – **P5**
- O: ...essas aberturas, todas essas aberturas de registro eles têm no sistema.
- U: Uhum... – **P5**
- O: Então **vou estar reenviando** ao setor o pedido da **senhora – N5**, peço que a **senhora – N5** aguarde então que daí eles **estarão indo** até o local para verificar o que está acontecendo. - **P10**
- U: Tá bom, então - **P5**. Obrigado.
- O: Tchau.
- U: Tchau.
- O: A Prefeitura que agradece, uma boa noite. *((fórmula convencional de polidez))*
- U: Boa noite.

SEGUNDA GRAVAÇÃO

(duração: 2 min e 34 s)

O = F

U = M

- O/F: Central 156, M., boa noite, em que posso ajudar? – **P1**
- U/M: Oi, boa noite. É:: é o seguinte: é:: **gostaria de falar – N1e N4** com quem é responsável pelo setor de:: pra quem mora assim em:: em terreno irregular, na Prefeitura? - **EN1 e EN12**
- O: Qual informação que o **senhor – N5** deseja?
- U: É que é o seguinte: eu não tava em casa hoje e foi um pessoal da Prefeitura lá e eu tava cercado a minha casa, **né – P5**, colocando é:: tela ao redor, eles pediram que eu parasse com a obra, arrancasse - **P13** ... **queria** saber – **N1 e N4** mais informação disso... se:: aparece alguém lá amanhã **assim** pra gente conversar, **alguma coisa assim...** - **EN12**
- O: O **senhor – N5** estava é:: construindo o quê?

- U: Não, eu tava fazendo uma cerca ao redor, **né - P5**, porque tava havendo invasão de animais dos outros na minha casa e daí:: até mesmo o:: alguém pra chegar lá em casa, pra chamar tinha que ir direto na porta já e:: ou lá no meu vitrô daí:: pra tá evitando, tava cercando com a tela, **né - P5**?
- O: Sei – **P7**, mas o **senhor – N5** estava fazendo com cerca normal ou com... com material de construção mesmo?
- U: Tava fazendo com:: era tela e palanque, **né - P5**?
- O: Tela e...?
- U: Normal, normal, era só tela normal, não tinha:: não era é:: material de construção nada não, **né – P5**? Então, tava cercando mesmo. - **EN12**
- O: Uma tela mesmo?
- U: Isso, uma tela, aham. - **P5**
- O: Só um momento.
- U: Tá ok. – **P5**
- O: Chegaram o pessoal e pediram pro **senhor – N5** parar. – **P5**
- U: É – **P5**, deixou um, uma descrição lá em casa, que eu não tava em casa, deixou com a minha vizinha.
- O: O **senhor – N5** tem essa descrição? O **senhor – N5** pode ler – **N1 e N4**, faz o favor?
- U: É:: pediu assim, que:: parar com a obra e retirar o que eu tinha colocado, **né - P5**, que seria no caso os palanques que tavam em pé lá pra colocar a tela.
- O: Entendi. – **P7** O que **nós – N7** ((a operadora fala em nome da instituição)) podemos fazer é passar o telefone do alvará... - **P10**
- U: Certo. – **P5**
- O: Certo? – **P5** Só que daí o **senhor – N5** tem que ligar a partir de amanhã. Só um momento, por favor. – **N5**
- U: Então tá ok. – **P5**
- O: O telefone é o 3-3-5-0
- U: 3-3-5-0XX
- O: 8-3XX
- U: Aham. – **P5**
- O: 2-3.
- U: 2-3, né? - **P5**
- O: Isso. – **P5** O **senhor – N5** mora em qual bairro?
- U: Eu moro aqui no Taboão, na rua Eleonora Branco Grazia
- O: Certo. - **P5** Então o **senhor – N5** pode entrar em contato diretamente amanhã com o setor... **deixa** só eu verificar aqui o horário de funcionamento dele.
- U: Certo. - **P5**

- O: O horário de atendimento é das 8...
- U: Aham. – **P5**
- O: ...ao meio-dia.
- U: Certo. - **P5**
- O: E das 14 às 18.
- U: Então tá bom. – **P5**
- O: Mais alguma informação?
- U: No momento é só, **obrigada –N10, tá – P5?**
- O: De nada. A Prefeitura **agradece** a ligação, boa tarde.
- U: Boa tarde.
- O: Obrigada.

TERCEIRA GRAVAÇÃO

(duração: 2 min e 33 s)

O = M

U = M

S = M

O/M: Central 156, P., boa noite. Em que posso ajudar?

U/M: P., boa noite. Por gentileza, é:: eu sou proprietário de um imóvel aqui no Capão da Imbuia e nesse imóvel que eu já comprei há uns dois anos atrás consta o número 1-4-6. Só que na verdade o número que vem no IPTU e na matrícula é 1-5-4. Esse terreno foi desmembrado e tal em dois e daí ficou 1-4-6 pra um e 1-5-6, 1-5-4 pra outro. E eu queria saber como é que eu faço pra eu fazer essa alteração do número predial. Qual que é o procedimento que eu tenho que ter?

O: Só um momento, por gentileza (4s) *((ouve-se som de chamada telefônica))*

S/M: Oi?

O: Oi, aqui é o P. É o seguinte: pra fazer alteração predial, como é que ele **pode tá procedendo?**

S: Como assim? Alteração do que predial?

O: Ele tem um imóvel, no Campina do Siqueira, se não me engano e:: constava na casa uma numeração, né...

S: Ahmm, tá. Com a Regional do Bairro, daí...

O: Com a Regional do Bairro?

S: Isso.

- O: Então tá bom. Obrigado.
- S: De nada.
- O: Senhor, obrigado por aguardar, desculpe a demora. Então o senhor **pode tá é:: se dirigindo** diretamente na Regional mais próxima. Qual o bairro o senhor reside?
- U: Capão da Imbuia.
- O: Capão da Imbuia? Estou verificando para o senhor qual seria a Regional mais próxima...
- U: Acho que seria ali no Cajuru... eu sei onde fica.
- O: O **senhor pode tá se dirigindo** ali e pedindo essa alteração, na Secretaria de Finanças.
- U: Secretaria de Finanças?
- O: Isso.
- U: Aham...
- O: Vou passar mais informações pro senhor... o senhor tem o número do telefone de lá?
- U: Não.
- O: O senhor pode anotar, por gentileza?
- U: Acho que eu tenho aqui. É 3-3-6-1-2-3-6-5?
- O: 3-3-6-6-50-7-4.
- U: 3-3-6-6-50-7-4.
- O: Isso.
- U: Tá.
- O: Daí a pessoa que estiver atendendo, né, o **senhor pode tá ligando**, entrando em contato...
- U: Aham.
- O: Aí o pessoal da administração já vai atender ali, da Regional, o **senhor pode tá buscando melhores informações**.
- U: Então tá. Só com eles, lá, então? Daí:: o horário...
- O: O horário é das 8... das 8 e meia às 17 horas, horário de atendimento. De segunda a sexta.
- U: Então tá bom.
- O: Tá bom?
- U: Obrigado.
- O: A Prefeitura que agradece e lhe deseja uma boa noite.
- U: Boa noite.

QUARTA GRAVAÇÃO

(duração: 1 min e 18 s)

O = F

U = F

O/F: Central 156, R., boa noite. Em que posso ajudar?

U/F: Boa noite, R. Eu queria saber como é que funciona é:: da:: no caso da Prefeitura esse negócio de desratização?

O: Sim, desratização. O procedimento é da seguinte forma: a Prefeitura executa o serviço sendo em residência, não sendo realizado mesmo em locais comerciais e nem especificamente em prédios.

U: Uhum.

O: Somente em residências mesmo. A equipe vai até o local, aplica um veneno que serve apenas para ratazanas, não faz efeito em ratos pequenos. O protocolo, ele é aberto, encaminhado ao setor, ele entra numa fila, é atendido por ordem de chegada e o prazo pra que seja realizada a desratização depende da demanda que o setor tenha pra região, sendo necessário sempre ter alguma pessoa adulta na residência pra que possa autorizar o serviço.

U: Ah ok... então não é, não adianta porque é camundongo, né? Então...

O: É, camundongo... o que ocorre é que a Prefeitura, ela só trabalha com veneno, logicamente, legalizado e no mercado o veneno legalizado serve apenas para ratazanas...

U: Tá ok...

O: ...não fazendo efeito nos ratos pequenos.

U: Tá ok, então.

O: A senhora é moradora de qual bairro?

U: De Santa Felicidade.

O: Mais alguma informação?

U: Era só isso mesmo, obrigada.

O: A Prefeitura que agradece, lhe deseja uma boa noite.

U: Igualmente.

O: Obrigada.

QUINTA GRAVAÇÃO

(duração: 4 min e 20 s)

O = F

U = M

O/F: Central 156, F. L., bom dia. Em que posso ajudar?

U/M: Bom dia, F. Esse o:: é:: esse ônibus Circular Sul, qual que é o horário dele de manhã no:: de saída do Terminal do Capão Raso sentido Vila Hauer? De quanto em quantos minutos que tem esse ônibus ?

O: Só um momento. (15s) Capão Raso pro Hauer?

U: Isso.

O: Sentido horário, né?

U: Isso, sentido horário. Ele sai do Terminal do Capão Raso, passa no Terminal do Portão e Vila Hauer. Pô, é brincadeira, esse ônibus faz até:: que ele passa quase de vinte em vinte minutos ali! Qual que é o horário dele aí? De dez em dez? De vinte e de vinte e cinco, de meia em meia? Ou o que que é? O que que acontece no trânsito? Ou não tem ônibus?

O: Eu vou ter o horário dele saindo do Pinheirinho e do Portão, daí, senhor... Do Capão Raso não tenho horário.

U: Tá, então me fale, me fale só o horário só pra eu ver, porque todo dia ali ó, se perde um de seis e:: seis e::, por exemplo, se perde um de seis e quarenta e cinco aí só sete horas. Aí se perde o das sete horas aí só sete e quinze. É de quinze em quinze minutos esse ônibus?

O: Veja: saindo do Pinheirinho tem o horário seis e cinquenta e dois, seis e cinquenta e sete, sete e dois, sete e...

U: Tá. É de cinco em cinco minutos?!

O: Isso.

U: De cinco em cinco?! E por que que a gente fica aqui no Terminal do Portão dez, quinze minutos esperando o ônibus e não tem ônibus? O que que acontece?

O: Olha, senhor, o que o senhor pode fazer é tá anotando a identificação do veículo, entrando em contato com o número para fazer uma reclamação.

U: Bom, eu tô reclamando... gostaria que você verificasse...

O: Mas o senhor tem o número da identificação?

U: Ah, na verdade não adianta passar o número de identificação agora! Você tem que verificar tipo assim é:: eu não sei como que é o procedimento de vocês, verificar na URBS lá qual que é o número de ônibus que tem nesse horário, porque não adianta eu faço...

O: O horário que tem seria esses que eu tô lhe passando, senhor...

U: Tá...

- O: ...se não está sendo cumprido, daí é preciso o número da identificação, pra URBS tomar as devidas providências...
- U: Tá, você falou pra mim que é de cinco em cinco...
- O: Isso.
- U: Eu tenho certeza aqui, ó:: que se eu, se eu perguntar pra um, pra cada um aqui, o pessoal fica assim, no máximo quinze, entre quinze e vinte minutos esperando. Onde que tão esses ônibus? Sumiram?
- O: Eu sei que o senhor está aborrecido com a situação, mas o senhor verifica então o número da identificação...
- U: Não. Na verdade não precisa identificação! Só gostaria que você verificasse pra:: fizesse uma reclamação na URBS do horário entre é:: entre seis e meia e sete e meia, que o ônibus, ele passa no Terminal aqui de quinze em quinze minutos! Não existe ônibus de cinco em cinco minutos! Existe ônibus de cinco em cinco minutos só lá no terminal! Ele chega lá no Terminal do Portão lá, ele deve sair do Terminal do... do Pinheirinho lá e voa pra cima, entendeu? Pô, é brincadeira! Todo dia esse horário! Aí eu ligo pra vocês diz que é de cinco em cinco minutos. Mas cadê o ônibus de cinco em cinco minutos? Ele passa de dez a quinze, de dez a quinze minutos. Não existe essa história de cinco em cinco minutos! Só na cabeça de vocês aí! ((*impolidez*)) Então na verdade não precisa passar a identificação do ônibus, é só você ligar pra URBS e lá verificar... e falar pra eles que esse horário entre seis ...
- O: É que o procedimento não é dessa forma, senhor...
- U: Não? Mas qual que é o procedimento então?
- O: Este que eu estou lhe passando. Mediante o número da identificação do veículo que é feita a reclamação.
- U: Na hora que eu descer lá... na hora que eu descer no tubo lá eu vou pegar a identificação então e quero ver então o que que vai acontecer... porque pô, eu vou:: **eu vou tá ligando todo dia**. Porque não é possível! ((*indignação*)) Você fala pra mim que tem ônibus de cinco em cinco minutos e a gente fica lá no terminal dez, quinze minutos. É um horário... esse ônibus aqui é um horário igual... o fluxo de pessoas que:: que transita nessa linha é igual ao fluxo de pessoas que vai pro centro. Aí você veja lá: passa lá, cinco, seis ônibus é... Pinheirinho-Santa Cândida, cinco, seis ônibus é:: sentido Capão Raso lá... não sei é... o outro bairro lá e esse aqui não passa! Esse aqui não passa! Não existe ônibus de cinco em cinco minutos. Faça reclamação lá pra URBS. Não precisa pegar número de identificação. É brincadeira! ((*tom de indignação*)) É o:: tem o mesmo número de pessoas ou essa linha aqui não tem é:: sei lá, acho que a URBS acha que não vai ninguém trabalhar, que o pessoal fica todo dormindo em casa nessa hora! Ok, obrigado. Boa noite.

SEXTA GRAVAÇÃO

(duração: 2 min e 28 s)

O = F

U = F

O/F: Central 156, l., bom dia. Em que posso ajudar?

U/F: Bom dia. Por favor, eu gostaria de saber como é que anda, eu fiz umas solicitações aí, e :: eu gostaria de saber::, é:: em que pé que anda::, é:: principalmente o:: é:: pra tapar buraco aqui em frente a minha casa.

O: A senhora tem o protocolo em mãos?

U: É 24...

O: Sim.

U: 27- 6-9-0.

O: Com quem eu falo?

U: A.

O: Falo com a senhora A. R.?

U: Isso.

O: (6s) Confirmando o local: seria na Rua Tenente Coronel Vilagran Cabrita, no Alto Boqueirão?

U: Aham...

O: Então está só no protocolo. Consta pra nós que foi encaminhado ao departamento e está na programação pra atendimento. Até o momento não foi dado parecer final ainda. Será solicitado agilidade e repassado ao departamento.

U: Quer dizer, vai vir um fiscal primeiro pra depois eles virem arrumar?

O: Na verdade, ocorre uma vistoria e, após a vistoria, aí sim o atendimento.

U: Será que eles demoram muito?

O: A Central não define prazo, porque é atendido conforme programação, é por ordem de solicitações.

U: Uhum:: é, tá terrível aqui:: os carros precisam parar:: pra desviar buracos:: tá muito feio mesmo. E bom, eu fiz mais duas outras solicitações, devem estar nesse pé, então...

O: Certo. Quais seriam os outros protocolos?

U: É 24-27-6-8-9...

O: (5s) Referente à poda da árvore?

U: Isso.

- O: Isso também tá programado e eu vou deixar o pedido de solicitação de urgência no mesmo protocolo.
- U: E tem mais um: 24-27-7-0-2.
- O: Quanto à implantação do semáforo?
- U: Isso.
- O: Também foi encaminhado ao departamento de programação, também vou deixar a informação que a senhora pede urgência em todos os atendimentos.
- U: Ah, então tá. É que eu fiz essa solicitação dia 24 de junho... ((*informação com tom de reclamação*))
- O: Isso.
- U: Então tá se puder fazer a gentileza de colocar nos três urgência...
- O: Exatamente. Já foi registrada a urgência nos três protocolos, assim que for finalizado será entrado em contato com a senhora.
- U: Tá ok, então. Muito obrigada.
- O: Mais alguma informação?
- U: Não, só isso.
- O: A Prefeitura agradece, tenha um bom dia.
- U: Bom dia. Tchau.

SÉTIMA GRAVAÇÃO

(duração: 4 min. e 2 s)

O = F

U = F

- O/F: Central 156, M., bom dia. Em que posso ajudar?
- U/F: Bom dia. É:: eu queria saber sobre... pra fazer aquele cartão de... de ônibus, né?! É, no caso, pro meu filho. É:: ele não é a mesma coisa que carteirinha de estudante, nada assim... não tem nada a ver, né?
- O: Não... Ele é só de transporte coletivo mesmo.
- U: Aham... tá. E me diz uma coisa, como é que eu faço pra fazer, o que eu preciso levar?
- O: A senhora mora em qual bairro, por gentileza?
- U: Eu moro em Santa Felicidade.
- O: Ele é maior ou menor?
- U: Menor.
- O: Menor. A senhora só precisa levar o RG, se ele tiver.

- U: Aham...
- O: ... e o comprovante de endereço que contenha o número do CEP da rua.
- U: Ah, tá... daí vai é:: na URBS mesmo?
- O: A senhora pode fazer em um desses locais que eu vou falar para a senhora.
- U: Ah, tá bom, aham...
- O: Pode ser feito na Rua da Cidadania do Carmo...
- U: Tá.
- O: ... Fazendinha...
- U: Aham.
- O: ...Pinheirinho...
- U: Tá.
- O: ...Boa Vista...
- U: Aham...
- O: Pode ser também na Praça Rui Barbosa ou diretamente na URBS na Rodoferroviária.
- U: Tá, aham.
- O: O atendimento é das oito e trinta às dezessete...
- U: Aham...
- O: ...de segunda a sexta.
- U: Tá. E daí pra:: pra... colocar crédito, colocar, né... o vale, no caso, daí tem que ir na URBS mesmo?
- O: Ah, sim. Pode ser... as compras podem ser realizadas imprimindo o boleto pela internet...
- U: Ahmmm...
- O: É::, pagando, comprando, imprimindo o boleto na internet, a senhora pode pagar no banco ou na lotérica. Tem:: eles cobram a taxa, o banco, de um real e cinquenta. Então quando a senhora imprime o boleto na:: no boleto já vem o valor do:: ali acrescido de um real e cinquenta.
- U: Aham...
- O: O único local que a senhora comprando crédito que sai na hora, que fica disponível na hora para o cartão, é na URBS na Rodoferroviária...
- U: Aham...
- O: ...e na banca do Portão.
- U: ...no Portão...
- O: Isso.
- U: E me diga uma coisa, é:: o valor dela é o mesmo assim da:: comprando na URBS, tal, é o mesmo valor da passagem, ou:: ou:: tem diferença de preço?
- O: É o mesmo valor.
- U: Mesmo valor... uhum...

- O: Isso.
- U: Tá bom. E você não sabe me dizer sobre essa carteirinha? Porque na verdade o meu filho fez e:: ele estudava numa escola municipal, e daí a secretaria fez um cartão assim, sabe, até tem várias coisinhas até... embaixo, assim.. no caso que falam assim, ah, dá desconto em cinema, dá não sei o quê, é como se fosse uma carteirinha de estudante mas eu não... [daí disse assim que tinha que validar isso, né?]
- O: [Eu sei qual é.] Só um momento, por gentileza.
- U: Tá bom.
- O: Só um instante. (38s) Ele:: esse cartão que a senhora está falando, ele é o cartão Projeto Aprender...
- U: Isso, isso mesmo.
- O: Certo. Esse sim, ele dá desconto, mas ele é diferente da:: do cartão de usuário.
- U: Ah, tá.
- O: Esse não é utilizado para andar de ônibus.
- U: Ah, tá. Então daí tem que fazer outro de qualquer forma mesmo, né?
- O: Ah, o cartão de usuário, sim, ele tem que fazer outro.
- U: Aham:: mas e daí esse daqui, no caso, ele dá desconto, tá, mas então não precisa, não tem que fazer nada, não tem que ir na URBS, não tem que levar ele...
- O: Não, porque esse aí foi feito na escola.
- U: Aham.
- O: ...então daí não é necessário, esse aí não tem nada a ver com a URBS não.
- U: Ah, tá. Uhum:: então tá bom... daí era essa a informação que eu queria mesmo então.
- O: Mais alguma outra informação?
- U: Não, não, era só isso mesmo.
- O: A Prefeitura agradece a ligação, tenha um bom dia.
- U: Um bom dia pra você também.
- O: Obrigada.
- U: Tchau
- O: Tchau.

OITAVA GRAVAÇÃO

(duração: 3 min e 27 s)

O = F

U = M

O/F: Central 156, l., bom dia. Em que posso ajudar?

U/M: l.? *((ao repetir o nome da operadora, o usuário talvez esteja buscando atrair a sua simpatia e com isso ter a solicitação atendida))* Aqui no Boqueirão um carro bateu numa placa aqui na preferencial bem, bem num cruzamento perigoso aqui e:: eu coloquei ela no local de novo mas e:: qualquer ventinho ela cai.

O: Entendo. Vamos *((fala em nome da instituição quando promete resolver o problema))* solicitar manutenção então da placa. Com quem eu falo?

U: V.

O: Falo com o senhor *((mostra respeito, deferência))* V. A.?

U: Isso.

O: Confirmando seu cadastro: telefone pra contato permanece o 9141XXX ?

U: Isso.

O: O endereço é rua Evaristo da Veiga XXX?

U: Isso.

O: Bairro Boqueirão?

U: Isso.

O: Qual é o tipo da placa? É uma sinalização de "pare", "preferencial"?

U: Não, é:: é uma "pare", né?

O: Placa de "pare"...

U: Isso.

O: Ela está torta, está danificada?

U: Não, é o cano dela, né? A base dela embaixo é:: o carro bateu um monte, já bateu um monte de vez nessa placa aí, né, bastante carro aí... e:: eu fui... tava torta ontem eu fui endireitar e:: só com movimento ela quebrou.

O: Qual o local onde tá a placa?

U: É Coronel Luiz José dos Santos esquina com Bom Jesus de Iguape.

O: (4s) O Bairro é Boqueirão ou Alto Boqueirão?

U: É Boqueirão.

O: (15s) O ponto de referência comercial qual é?

U: Auto Peças Cinco.

O: (10s) *((ouve-se o operador digitando))* Atualmente ela está fixada no solo ou não?

U: Ela tá, tá. Se bate o vento, cai.

O: (8s) Só um momento. *((mostra respeito, deferência))* (46s) *((ouvem-se vozes ao fundo e o usuário conversa com pessoas próximas. Há também o ruído de um veículo.))* Mais alguma solicitação além dessa? *((mostra respeito, deferência, ligados ao script de atendente))*.

U: Não, só isso aí, a princípio.

- O: A solicitação então será encaminhada ao órgão responsável. Assim que obtivermos uma resposta será entrado em contato. *((promete))* O senhor deseja anotar o protocolo?
- U: É, deixa eu anotar sim... só um pouquinho. (6s) Qual que vai ser?
- O: O protocolo então é 2-4-4...
- U: 2-4-4?
- O: 5-4-6-1.
- U: 5-4-6-1. Valeu, obrigado.
- O: A Prefeitura que agradece, tenha um bom dia.
- U: Igualmente.

NONA GRAVAÇÃO

(duração: 2 min e 14 s)

O = M

U = F

- O: Central 156, D., bom dia. Em que posso ajudar?
- U: É... bom dia. É o seguinte, eu queria que viessem buscar uma cachorra...
- O: Ela está morta, senhora?
- U: Sim.
- O: Com quem eu falo?
- U: É com a Dona M. É aqui na casa do seu B, na rua Luís Cavalcante Filho. [Seu B., que número que é aqui?] Número XX.
- O: Seu nome completo, senhora M.?
- U: É M. L. C.
- O: (5s) *((o operador digita))* Um momento... (16s) Qual que é o telefone pra contato com a senhora?
- U: Ah, pera só um pouquinho... *((linguagem coloquial - aproximação com o operador))* (Seu B., que número que é o telefone aqui? Que número que é o telefone?) *((a usuária conversa com uma pessoa em casa – demonstra proximidade e intimidade))* É 2-6-6-vinte... 2-6-6-XX-XX (Ela nem sabe, seu B.)
- O: 3-2-6-6-XX-XX?
- U: ISSO.
- O: Qual que é o endereço, senhora?
- U: É rua Luís Cavalcante Filho, número XX.

- O: Luís Ca-val-can-te Filho?
- U: Isso. Moradias Cajuru. VIU?
- O: Pois não, senhora?!
- U: Ele disse que a cachorra tá morrendo, só que ela não acaba de morrer.
- O: AH, ENTÃO NÃO TEMOS **COMO TÁ ENCAMINHANDO**, SENHORA. ENQUANTO O ANIMAL NÃO ESTIVER MORTO NÃO TEM COMO FAZER A SOLICITAÇÃO. PORQUE VAI EM CARÁTER DE URGÊNCIA E, DEPENDENDO DO ATENDIMENTO LÁ DA... DA PROGRAMAÇÃO DELES, ELES PODEM CHEGAR NO LOCAL E A ... O ANIMAL AINDA ESTAR VIVO. ELES NÃO VÃO REMOVER. ((o operador, além de erguer a voz, fala mais rápido))
- U: Ah, então tá bom .
- O: Certo? Então, quando o animal estiver morto, a senhora pode entrar em contato com a Central.
- U: Ah, tá... então tá bom.
- O: Mais alguma informação?
- U: Tá, obrigado. Não, só isso.
- O: A Prefeitura agradece pela ligação, tenha um bom dia. ((o operador desliga rapidamente))

DÉCIMA GRAVAÇÃO

(duração: 1 min e 43 s)

O = F

S = F

U = M

S: M.!

O: Oi, M., é a C.! ((proximidade))

S: Oi?! ((ênfase))

O: Eu estou com o senhor P., ele quer... o telefone da... do local onde ele pode conseguir as leis mun... a legislação municipal.

S: Pode transferir.

O: Obrigada.

S: De nada. Senhor P.?! Bom dia. Meu nome é M., em que posso ajudar?

U: Bom dia. Eu gostaria de saber como que eu faço pra obter informações sobre é... qual a conduta de que ... que tem que se ter no terreno. Por exemplo: eu tenho um terreno, eu gostaria de saber qual... qual a obrigação, se tem uma altura de muro que é obrigatória,

que tamanho que o mato tem que tá pra eu não ter problema com... com a Prefeitura, é... se pode pôr arame farpado, eu quero saber onde que eu vejo isso, onde que eu obtenho essas informações.

S: Um momento... o senhor mora em qual bairro?

U: Bairro Alto.

S: Só um instante... (10s) O senhor pode entrar em contato, senhor, com o telefone 3-3-5-6...25-6-6... (3s) e pede para transferir no setor de Urbanismo.

U: Tá. 3-3-5-6...

S: 25...

U: 6-6...

S: 6-6. Urbanismo.

U: Tá. Lá eles têm essas normas, essas coisas pra me passar...

S: Isso.

U: Tá ok. Muito obrigado.

S: Mais alguma informação?

U: Não, obrigado.

S: A Prefeitura agradece a ligação, bom dia.

DÉCIMA PRIMEIRA GRAVAÇÃO

(duração: 1 min e 12 s)

O = F

U = M

O: Central 156, C., bom dia. [Em que posso ajudar?]

U: [Oi, C., bom dia, você está bem?]

O: Tudo bem...

U: Que bom, C., me diz uma coisa: com relação a vale-transporte, não é contigo não, né? É outro telefone, é isso?

O: Cartão-transporte?

U: Isso... vale-transporte?

O: Isso, é em outra célula. É... seria sobre passe escolar ou...?

U: Não, não, não. É cartão, é cartão mesmo. Eu queria ver se é possível, é, na verdade... na empresa que nós estamos aqui trabalhando, ((o usuário gagueja)) é... tem um rapaz que tem um cartão, mas... e... e ele como não usou ... ele não tem usado porque ele vem de moto pra trabalhar, né, ele tá com muito crédito no cartão. E eu queria ver se

existe a possibilidade de pegar o cartão dele, né, e ::o, no caso, meu cartão, e passar os créditos pro meu cartão. Isso é possível ou não?

O: Ah, tá...

U: Daí eu comprava dele e passava os créditos que estão no cartão dele pro meu cartão. Isso é possível ou não?

O: Eu vou precisar transferir a sua ligação mesmo. Não tenho como lhe informar.

U: Não tem problema. Você me dá o telefone ou é mais fácil, você me transfere a ligação?

O: Eu transfiro a sua ligação novamente para a gravação [aham...] e o senhor seleciona a opção número três após *((incompreensível))*

U: Ah, tá ok. Obrigado, viu? Um ótimo dia pra você. *((o usuário fala muito rápido, ficando a fala quase incompreensível))*

O: Obrigada, pro senhor também.

U: Tchau, tchau.

O: Tchau.

DÉCIMA SEGUNDA GRAVAÇÃO

(duração: 3 min)

O = M

S = F

U = M

S: M.

O: Oi, M. Aqui é o D., tô com o seu N. na linha. Ele informou que botou é... comprou crédito do... do cartão-transporte na sexta e hoje ele foi ver e ainda não tinha caído, ele pagou em dinheiro. Então ele quer ver o... o que pode ter acontecido.

S: Pode transferir, D. ::é D.

O: Obrigado. *((ao fundo se ouve a conversa de dois operadores))*

S: De nada ... Central 156, M., bom dia. Em que posso ajudar?

U: É, bom dia. Eu... eu fiz o meu cartão de usuário na sexta e daí eu paguei uma quantia de vale lá e... na sexta-feira e hoje eu fui carregar, até hoje ainda não caiu.

S: Sei. O senhor mora em qual bairro, por gentileza?

U: Moro no...é:: Novo Mundo.

S: Só um momento. (3s) O senhor fez a compra na sexta-feira, isso?

U: Isso. Pagamento na sexta-feira, na lotérica. Fiz com dinheiro.

- S: Entendi. Só um momento. *((ouve-se o som produzido pelas teclas do computador do operador))* (6s) Sexta-feira... um momento (40s) *((enquanto o operador procura a informação, ouve-se a voz de pessoas conversando próximas ao usuário))*. É, senhor, realmente, são quarenta e... são quarenta e oito horas pra compensação dos... o senhor está me ouvindo?
- U: Tô ouvindo, pode falar.
- S: Então, o senhor pagou na sexta-feira, na sexta-feira... na sexta-feira. Então, provavelmente hoje **o senhor já pode estar fazendo essa carga do cartão.**
- U: É que uma moça que tava comigo lá pagou também na sexta e já carregou na segunda-feira.
- S: É que é assim: o prazo que eles dão é quarenta e oito horas. Isso contando com os dias úteis. No caso, segunda e terça.
- U: Aham.
- S: Certo. Então provavelmente hoje o senhor já consiga.
- U: Será que eu não fiz errado assim o cadastro? Alguma coisa...?
- S: Não, não. O senhor deu, o senhor inseriu com o cartão () do senhor...? -
- U: É...
- S: Não, não.
- U: Bom é pra entrar hoje, então?
- S: O senhor tenta fazer a carga hoje novamente. *((o supervisor não se compromete))*
- U: Aham.
- S: Mais alguma outra informação?
- U: Não.
- S: A Prefeitura, senhor, agradece pela ligação, tenha um bom dia.
- U: Obrigado.
- S: Obrigada.

DÉCIMA TERCEIRA GRAVAÇÃO

(duração: 2 min e 12 s)

O = F

U = F

O: Central 156, C., bom dia. Em que posso ajudar?

U: Bom dia. Quem que tá falando? Alô?

O: C.

U: C., faz um favor pra mim. Eu quero fazer pedido de :: pra pegar os galhos na frente de poda.

- O: Estou falando com a senhora M. D. C.?
- U: Isso.
- O: Só um momento, por gentileza. (26s) Senhora M., obrigada por aguardar. O material são apenas galhos?
- U: Hã?
- O: O material a ser coletado são apenas galhos?
- U: Só galho.
- O: Seu endereço é na Rua Victorio Gasparin, número XXX, no Pilarzinho?
- U: Isso.
- O: O material está em frente a esse número?
- U: Aham.
- O: Fica entre as ruas Jornalista Alípio Miranda e Alexandre Von Humboldt?
- U: É.
- O: Tem algum ponto de referência próximo ao local?
- U: Tem o Bombeiro.
- O: A senhora gostaria de registrar mais algum pedido?
- U: Ah, eu quero que :: ah, eu quero marcar o número aqui do protocolo.
- O: Sim, senhora, mas fora esse pedido a senhora quer ah:: registrar mais algum pedido?
- U: Ah, que não demore muito, né, porque normalmente demora tanto. ((o usuário se queixa de demoras anteriores))
- O: Não, senhora, isso não tenho como lhe adiantar. É apenas... ((o operador não se compromete com um prazo))
- U: Ah, então tá.
- O: Fora essa coleta a senhora gostaria de registrar mais algum pedido?
- U: Não.
- O: A sua solicitação então já está sendo encaminhada ao órgão responsável, e no menor tempo possível nós entraremos em contato.
- U: Então tá bom.
- O: O número do protocolo, senhora, é o 2-4-4-5-4-7-1.
- U: 5-4-7-1.
- O: Isso.
- U: Tá bom, obrigada, tchau.
- O: A Prefeitura que agradece sua ligação tenha um bom dia.
- U: Obrigada. Igualmente.
- O: Obrigada.

DÉCIMA QUARTA GRAVAÇÃO

(duração: 1min e 28 s)

O = F

U = M

O: Central 156, I., bom dia. Em que posso ajudar?

U: Bom dia. I., já faz mais de um mês que eu:: fiz uma solicitação aí, pra Prefeitura, a respeito de um tronco de árvore que tá aqui na esquina da rua Manoel Gustavo Schier com a Felino Bento Viana, e já é a terceira vez que eu tô ligando lá, ó:: que ali o caso:: tinha só galho, eles levaram, daí como tinha o tronco ali que eles jogaram ali, que era o fundo:: de:: de:: de uma madeireira ali, jogaram lá uns tronco meio grande ali, meio grosso, daí o rapaz falou que tinha que ligar pra Prefeitura pra eles virem com o muque. Daí eu já liguei três vezes e já faz mais de um mês e ainda não foi solucionado o problema:: e aquele tronco ali às vezes esses maloqueiros podem rolar pro meio da rua ali e aqui no conjunto na frente do edifício tão fazendo uma bagunça na rua ali, que tão mexendo e:: o encanamento, essas coisas assim, tudo:: e ainda não foi solucionado, viu, I.?! *((reclamação sem atenuação))*

O: O senhor tem o protocolo da solicitação?

U: Ah, eu sei que o final dele era 42 que a guria me deu lá no começo.

O: Com quem eu falo?

U: Comigo, com A. I.

O: Qual o telefone que o senhor deixou pra contato?

U: Você tem no meu cadastro aí, eu acho. *((reclamação sem atenuação - não colabora com a operadora))*

O: Tá. Então, pra que eu possa buscar, senhor, a:: esse protocolo, preciso do telefone. Qual é? *((pergunta direta))*

U: 32-29-0-9-9-0.

O: Por isso nós pedimos o protocolo, senhor, para facilitar, agilizar o atendimento.

U: É brincadeira! *((reclamação sem atenuação))*

O: Como consta no seu cadastro...

U: Pode deixar, eu ligo depois e falo com outro aí, então. *((reclamação sem atenuação))*

O: Tudo bem, *((aparentemente concorda, para não fugir ao script))* tenha um bom dia.

DÉCIMA QUINTA GRAVAÇÃO

(duração: 1 min e 11 s)

U = M

O = F

U: Alô?

O: Alô, por gentileza, o senhor V.?

U: Ele mesmo!

O: Boa noite, senhor V.

U: Boa noite.

O: Aqui quem fala é a S., da Central 156 da Prefeitura de Curitiba...

U: Sim...

O: Eu estou ligando com referência a uma solicitação que o senhor fez conosco no dia de ontem, solicitando a troca de lâmpada queimada na rua Sergipe...?

U: Sim.

O: Certo. Consta pra mim a resposta do setor responsável de que a solicitação foi atendida e a lâmpada já foi trocada, correto?

U: Não, tá errado, tá escuro aqui, não tá:: não foi trocado nada. O que eles trocaram foi a célula fotoelétrica. Eles trocaram a célula fotoelétrica.

O: Correto...

U: ...mas a lâmpada tá apagada, tá uma escuridão danada aqui...

O: Correto, senhor. Então eu estou encaminhando novamente o protocolo ao setor com essa informação, certo?

U: Sim...

O: E assim que nós tivermos uma nova resposta nós entramos em contato com o senhor, correto?

U: Por favor...

O: Muito obrigado...

U: ...tá muito escuro aqui, aqui é região de bastante assaltante.

O: Correto, senhor, mas eu estou encaminhando novamente com a informação, então. Muito obrigado pela atenção, tenha uma boa noite.

DÉCIMA SEXTA GRAVAÇÃO

(duração: 1 min e 22 s)

O = F

U = M

O: Central 156, I., bom dia. Em que posso ajudar?

U: Bom dia. Por gentileza, dá uma informaçãozinha aí pra mim. Eu:: é sobre é:: é sobre escolar. Eu não sei se eu tecliei na resposta certa, que é o cinco, né, mas é... eu sou lá do Rio Grande do Sul, né, daí tentei pegar um histórico escolar, vim pra Curitiba faz doze anos, e não peguei o histórico escolar de lá, sabe? E agora eu ligo pra lá e não tô conseguindo esse histórico, sabe? Eles não acham, não encontram lá. E daí eu fui até a escola, a escola me informou que tinha um:: vocês teriam um teste de equivalência. Será que existe alguma possibilidade?

O: Na verdade essa informação nós não temos, senhor. O que eu posso lhe fornecer é o telefone da Secretaria Estadual de Educação. Eles podem lhe auxiliar melhor.

U: Ah, teria que ver lá na Secretaria o teste de equivalência?

O: É, exatamente. Essa informação é diretamente com a Secretaria Estadual da Educação, senhor.

U: Ah, tá::

O: Posso lhe passar o telefone pra o senhor obter maiores informações...

U: Tá bom, aham...

O: O telefone então é o 3-3-40...

U: 3-3-40...

O: ...15-0-0.

U: 15-0-0.

O: Isso.

U: Secretaria de Educação, né?

O: Exatamente.

U: Tá bom então. Muito obrigado, hein?!

O: A Prefeitura que agradece, tenha um bom dia.

U: Aham, obrigado. Bom dia.

DECIMA SÉTIMA GRAVAÇÃO

(duração: 2 min e 52 s)

O = F

U = F

- O: Central 156, I., bom dia. Em que posso ajudar?
- U: Bom dia, I. Eu gostaria de saber se tem algum setor da Prefeitura que fiscaliza barulho::?
- O: Na verdade, se for música ou então a construção civil, tem o Meio Ambiente. Isso é feito em comércios e ou na verdade em residências.
- U: Uhmm. Porque no lado da minha casa tem um Lava Car e eles mudaram o aspirador, nossa, daí eu não consigo nem ver nem escutar televisão. Porque eles ligam o aspirador e ligam aquele jato d'água...
- O: Entendo:: a senhora tem o endereço do Lava Car, a rua e o número?
- U: É rua Nicarágua...
- O: Sim::
- U: ...é do lado do número 2-2-....
- O: Nós vamos precisar do endereço completo, senhora,... da rua e do número do local, do estabelecimento.
- U: (Tu sabe o número dali? Como que é o nome do Lava Car?) É que fica bem de lado da minha casa...
- O: Entendo:: Por mais que o local seja um estabelecimento conhecido, o Departamento de Fiscalização eles pedem o endereço completo, rua e número, porque primeiro é uma notificação verbal, a segunda via correio, então por isso que é pedido realmente o endereço completo.
- U: Ah, tá::
- O: Se a senhora puder verificar a numeração predial e entrar em contato conosco, aí podemos encaminhar a reclamação.
- U: Ah, tá:: à noite também tem um barulho, tipo um motor, a noite inteira. Agora eu não sei se é deles... ou se... sabe quando você liga uma televisão velha e faz um biiiiiiii...? É esse barulho a noite inteira, eu não sei se é ali também... ((a imprecisão do pedido inviabiliza o atendimento, pois não gera protocolo, e obriga o operador a ser reiteradamente polido))
- O: Entendo. É importante verificar em qual local está, é este barulho, aí, se for o caso, dariam duas fiscalizações: a primeira que é uma fiscalização de poluição diurna, durante o dia, e outra noturna. Mas seria importante verificar o local exato onde emite pra que possa ir a fiscalização.
- U: Aham. Você já recebeu alguma reclamação do Bacacheri? Porque parece que é no bairro esse barulho, que eu ponho o ouvido pra fora também tem esse barulho...
- O: É que na verdade nós temos várias reclamações, mas não há como verificar, filtrar só pelos bairros.
- U: Ah, tá:: Eu acho impossível ninguém, nenhum vizinho ter reclamado, né?
- O: Entendo::

- U: Eu vou ver então o número e daí eu ligo de novo.
- O: Tudo bem, então.
- U: Tá bom?
- O: Mais alguma informação? *((a operadora responde com outra pergunta, encerrando o diálogo))*
- U: Só isso. Muito obrigada.
- O: A Prefeitura que agradece, tenha um bom dia.
- U: Bom dia.

DÉCIMA OITAVA GRAVAÇÃO

(duração: 1 min e 11 s)

O = F

U = M

- O: Central 156, F. L., bom dia. Em que posso ajudar?
- U: Com quem eu falo?
- O: F.
- U: F., por gentileza, como é que a gente pode fazer pra:: pra, pra, é:: discutir um:: a Prefeitura vir aqui, fazer um: dar uma prensa aqui num rapaz aí que tem uns dez cachorros e vive tudo na rua aí?: E começam a fazer folia e começam a estragar os lixos e faz uma zoeira aqui, e cada vez que morrem dois o cara aparece com mais três é:: é uma família::
- O: Olha, senhor, quanto a esse atendimento, a Prefeitura não realiza mais.
- U: Então tá, tem que jogar bolinha de:: de:: bolinha de carne pra eles?
- O: Esse é o procedimento daí, senhor.
- U: Não tem nenhum procedimento pra ir fazer um, tipo, um controle, um:: ou sanitário na casa do cara que:: que tá virado em cachorro aqui::?
- O: Existe o atendimento da Vigilância Sanitária, mas daí é quanto à falta de higiene, né? Se ele não mantém a higiene no terreno dele::
- U: Ah, então tá bom. Obrigado. *((o usuário interrompe o diálogo, mas o faz agradecendo, quando sequer esperou pra ouvir a sugestão da operadora))*
- O: De nada. *((a operadora deixa de fazer o fechamento padrão))*

DÉCIMA NONA GRAVAÇÃO

(duração: 33 s)

O = F

U = F

O: Central 156, F. L., bom dia. Em que posso ajudar?

U: F., bom dia. Eu queria uma informação tua. Aqui no pátio da empresa tá aparecendo um monte de ratazana. Eu queria ver se vocês fazem a desratização, colocam algum veneno pra rato no pátio da empresa, como funciona?

O: O serviço de atendimento que nós temos, daí é só na via pública, senhora. *((não pode atender, mas não diz diretamente e o faz com "deferência"))*

U: Ah, só na via pública?!

O: Isso. ...

U: Aqui é dentro do pátio...

O: Daí é só particular que a senhora tem que verificar. *((deferência + imposição, "isso não é comigo, é com a senhora" – já foi explicado antes))*

U: Então tá bom.

O: Algo mais?

U: Seria só isso. Obrigada.

O: A Central agradece, bom dia.

VIGÉSIMA GRAVAÇÃO

(duração: 4 min e 40 s)

O = F

U = M

O: Central 156, I., bom dia. Em que posso ajudar?

U: Bom dia. É:: sobre uma caixa de captação, de bueiro, que puseram na minha rua, né, ficou meio alto, queria:: reclamar aí:: meio alto não, bem alto::

O: Com quem eu falo?

U: É:: J. C.

O: Falo com o senhor J. C. B.?

U: Exato.

O: Seria, no caso, reclamação porque ela ficou fora do nível?

U: Ficou fora do nível, é. Ficou na altura da minha garagem, né, daí tem que ser mais baixa, menos vinte centímetros, né, senão::

O: Entendo:: Confirmando seu cadastro, o endereço do senhor é rua XX, número X, Santa Felicidade?

U: Isso. É Jardim Gabinete, né? Cidade do CIC, né? É no CIC, daí.

O: Certo. Qual local está a caixa de captação?

U: Em frente ao meu número mesmo, é:: em frente a minha casa.

O: Então não é Santa Felicidade, é CIC, né?

U: É Santa, é:: ali é Regional de Santa, isso, é:: CIC.

O: É CIC, Jardim Gabinete?

U: Aham. É Jardim Vitória lá, na verdade.

O: Jardim Vitória::

U: Jardim Vitória. É que tão passando a rede lá, mexendo, né, daí:: Já passaram na segunda e até agora não voltaram, eu acho que:: agora tô com medo de entrar água lá::

O: Entendo. Só um momento:: Senhor, por gentileza, poderia informar um ponto de referência próximo?

U: Próximo::? Vou te falar:: lá é próximo ao Farol do Saber, né, o mais perto assim, um ponto::

O: E a rua transversal? Qual seria?

U: É Stanislaw Bialeski.

O: Há quanto tempo que eles tiveram:: eles estiveram recentemente no local, mexendo nessa caixa de captação, ou não?

- U: Tiveram na segunda-feira. Como vai passar o asfalto, né, daí eles tão pondo os bueiros, né, mais bueiro, né, e daí ficou:: ficou alto, muito alto:: então vai ter que::
- O: Ela já existia no local ou não::?
- U: Não, botaram agora. Eles colocaram agora::
- O: Ela tá acima do nível do asfalto, né?
- U: Acima do nível do:: do:: da rua, né, bem acima:: qualquer um vê:: ((risos)) que ficou:: a não ser que eles vão voltar, mas eu não sei, né, já por prevenção tô:: que depois que passar o asfalto fica mais difícil, né::
- O: O senhor gostaria de registrar mais alguma solicitação além dessa?
- U: É só isso mesmo.
- O: Então, está encaminhado ao departamento responsável. Assim que obtivermos alguma resposta, será entrado em contato:: só confirmando o telefone pra contato, permanece o X-X-X-X-X?
- U: Isso, aham.
- O: Ou então 3-2-8-5- X.
- U: Exato, aham...
- O: O senhor pode, por gentileza, anotar o protocolo?
- U: Pode falar.
- O: O protocolo então é 2-4-4...
- U: Uhum.
- O: ...5-5-6-3.
- U: Uhum, beleza.
- O: Mais alguma informação?
- U: Era só isso mesmo.
- O: A Prefeitura agradece a ligação, tenha um bom dia.
- U: Bom dia. Obrigado.

VIGÉSIMA PRIMEIRA GRAVAÇÃO

(duração: 1 min e 33 s)

U = F

O = M

U: Alô?

O: Bom dia.

U: Bom dia.

O: Desejo falar com S. B. S.

U: É ela mesma.

O: Senhora, meu nome é E. J., da Central 156 da Prefeitura de Curitiba.

U: Sim?

O: Estou entrando em contato para informar a resposta de uma solicitação que a senhora havia feito para a manutenção de uma lâmpada na rua Benedito Correia de Freitas, 361.

U: Sim?

O: Temos aqui a informação do órgão responsável de que a manutenção já foi executada, senhora...

U: Foi, foi feito:: é:: eles tiveram ontem aí novamente, né, que tava dando problema, não tava acendendo direito, né?

O: Sim...

U: E agora parece que normalizou.

O: Ok. Senhora, aproveitando a oportunidade, a Prefeitura está realizando uma pesquisa. A senhora pode nos responder algumas perguntas rápidas, por gentileza?

U: Olha, eu não sei. Porque pelo menos já me fizeram essa pesquisa, não sei se é a mesma, né?

O: É que na verdade cada solicitação gera uma pesquisa nova, senhora...

U: Ah, pode ser, então.

O: Certo. A senhora está satisfeita com o serviço prestado em relação a esta manutenção? Da luminária?

U: Sim.

O: E a senhora está satisfeita com o atendimento da Central 156? Quando ligou, foi bem atendida?

U: Fui, fui muito bem atendida.

O: A senhora está classificada em qual das faixas etárias, entre 15 e 25 anos, 26 e 40 anos ou acima de 40 anos?

U: Acima de 40.

O: Por gentileza, qual é o seu grau de escolaridade?

U: Segundo grau.

O: Profissão que a senhora exerce?

U: Sou do lar.

O: Senhora, essa foi a pesquisa. A Prefeitura agradece a sua contribuição e lhe deseja um bom dia.

U: Bom dia.

VIGÉSIMA SEGUNDA TRANSCRIÇÃO

(duração: 2 min e 57 s)

O = F

U = M

O: Central 156, C., bom dia. Em que posso ajudar?

U: C., é o seguinte, eu já, há uns quinze dias atrás, eu pedi pra fazer uma coleta de galho aqui em frente de casa, mas até agora não veio o caminhão e tá me estragando toda a grama aqui na frente aqui, sabe?

O: Eu estou falando com o senhor A. L.?

U: L.

O: Só um momento, por gentileza. O senhor solicitou coleta de galhos na Rua José Brenny, número XX, no Pilarzinho?

U: Isso, isso.

O: Certo, senhor. Essa solicitação ela já está no órgão responsável, já foi encaminhada para atendimento, só que realmente nessa época do ano, como há um grande número de pedidos nesse mesmo... [Aham] dessa mesma natureza, então está ocorrendo um atraso no atendimento. Eu vou colocar uma observação no seu protocolo que o senhor solicita urgência, encaminhar novamente ao órgão responsável. Peço que o senhor aguarde, que no menor tempo possível nós entraremos em contato.

U: Porque, é:: seguinte:: o meu vizinho aqui da frente, ele cortou também uns galhos ali:: aí da:: da rua, e deixou lá na frente ali. Quer dizer, deixou na frente "pegando uma carona" com o meu, né? A hora que viesse o caminhão, ele levava o dele. Mas só que eu tô observando que não tem galho nenhum, acho que já levaram, mas deixaram o meu! Provavelmente o caminhão já passou aí, por isso que eu tô telefonando. Numa dessas aí, eu vou esperar aí bastante tempo e não vem, né?

O: Não. Na verdade o seu pedido ainda está em aberto...

U: Ah, tá em aberto já?

O: Isso.

U: Quando eles vêm daí fechar? Ah, tá... então tá bom. Eu tava preocupado com isso

O: Eu vou colocar na observação também essa informação...

U: Aham.

O: Certo. Então, senhor A., essa solicitação, ela... eu estou reencaminhando com o pedido de urgência e essa informação [Aham] é:: de que o material do vizinho foi coletado...

U: Sim, é.

- O: ...peço que o senhor aguarde, que no menor tempo possível nós entraremos em contato.
- U: É porque daí eu vou então empurrar um pouquinho, vou tirar ele pro lado da calçada, mais pro lado da rua, pra não matar a minha grama, né? Tá matando toda a minha grama, faz tempo que tá em cima da grama, né?
- O: Aham.
- U: ... então daí por isso que eu tô preocupado. Então tá legal, muito obrigado, viu?
- O: A Prefeitura que agradece a sua ligação, tenha um bom dia.
- U: Tá certo, tá, tchau.
- O: Tchau.

VIGÉSIMA TERCEIRA GRAVAÇÃO

(duração: 2 min)

O = F

U = M

- O: Central 156, I., bom dia. Em que posso ajudar?
- U: Seguinte, eu tenho um protocolo aí que foi agendado pra coleta do galho de árvore...
- O: Sim, o senhor tem o protocolo?
- U: Sim e...
- O: Qual seria?
- U: ...tu vê faz um:: já bem uns quinze dias, e NÃO recolheram, já secou, a piaçada tava a:: ameaçando:: botar fogo ontem à noite...
- O: Entendo. Qual é o protocolo?
- U: 2-4-3-2-2-1-9.
- O: Com quem eu falo?
- U: A.
- O: (10s) Pode, por gentileza, confirmar novamente o protocolo? É 24?
- U: 3-2...
- O: Sim.
- U: 2-1-9.
- O: Confirmando o local, é na Angelina... Angelina Turesso Cavalim, né?
- U: ...Turesso Cavalim...
- O: 3-6...
- U: Tem o seguinte... viu?

O: Sim?

U: Tem o seguinte, agora o rapaz que colocou aí... tá agendado aí, né?

O: Isso, foi programado mesmo.

U: É, e daí, claro, eu coloquei na:: no outro lado da rua, que é uma rua sem:: quer dizer, uma parte vaga ali, né?

O: Sim?

U: ...em frente a esse número.

O: Isso. Ele deixou na observação mesmo, está do outro lado do número, em frente ao número.

U: Isso.

O: Verificando então, a informação que consta é que está na programação pra atendimento. Eu vou solicitar então agilidade, pedir urgência quanto à situação, encaminhar ao departamento novamente.

U: Isso. Porque, olha, já secou e... ((risos)) eu tive que atropelar a piizada ontem à noite, não sei hoje, vou ter que ficar acampado, senão vão meter fogo de novo, querem botar fogo.

O: Entendo. Mas eu vou deixar então o pedido de urgência pra que o setor então vá ao lugar coletar.

U: Tudo bem, então. Obrigado.

O: Mais alguma informação?

U: Seria só isso.

O: A Prefeitura agradece, tenha um bom dia.

U: Obrigado, tchau, tchau.

O: Tchau.

VIGÉSIMA QUARTA GRAVAÇÃO

(duração: 3 min e 26 s)

O = F

U = M

O: Central 156, F. L., bom dia. Em que posso ajudar?

U: F., eu queria saber qual que é a linha do:: do ônibus:: eu queria saber como é que eu faço pra mim saber por onde ele passa, tudo certinho.

O: Qual que é a linha que o senhor precisa saber?

U: Menonitas.

O: Só um momento. (74s) Senhor?

U: Sim?

O: Tem aqui então a rua Padre Germano Maia...

U: Uhum.

O: ... Francisco Alves Guimarães...

U: Sim.

O: José Alencar...

U: Aham.

O: Rua dos Ferroviários... Visconde de Guarapuava... Desembargador Westphalen...
Presidente Kennedy...

U: Ah, tá, não, então já dá certo daí pra mim aqui. Já vi ele:: que ele passa na Westphalen
e vai até a Kennedy, então dá certo.

O: Uhum:: Que bairro que o senhor está falando no momento?

U: Rebouças.

O: Mais alguma outra informação?

U: Não, era só isso mesmo.

O: Tá certo, então, senhor. A Prefeitura...

U: Aproveitando...

O: Sim?

U: Sobre o cartão-transporte, como pessoa física, como que eu posso fazer daí?

O: Pra fazer o cartão?

U: Isso.

O: O senhor pode tá indo em qualquer posto de atendimento da URBS...

U: Uhum.

O: ...que fica na Rua da Cidadania do Pinheirinho, Carmo, Boa Vista, Fazendinha... ali na
Matriz da Rui Barbosa ou então na Rodoviária.

U: Ah, tá.

O: O senhor leva um comprovante de residência e o documento de identidade. Esse cartão
ele vai ficar pronto na mesma hora e não tem nenhuma cobrança, senhor.

U: Ah, tá, e no... no caso, que eu sou estudante, daí o que que eu preciso levar de
documentação daí?

O: Pra... cartão-transporte, passe escolar é outro procedimento daí...

U: Ah é? Qual que é o procedimento daí?

O: Aí tem uma série de documentações a ser levada...

U: Uhum.

O: ... é somente lá na Rodoviária...

U: Aham.

- O: ...e eles vão tá verificando daí através dessa documentação se pode ser liberado ou não.
- U: Ah, tá::então tá bom então:: era isso.
- O: Tá?
- U: Tá bom, então. Obrigado, hein?
- O: A Prefeitura agradece, tenha um bom dia.
- U: Igualmente. Tchau.

VIGÉSIMA QUINTA GRAVAÇÃO

(duração: 4 min e 32 s)

O = M

U = M

- O: Central 156, A., boa tarde, em que posso ajudar?
- U: A.?! É:: é:: vocês fazem coleta de cachorro, de animais, assim:: vadiando pela rua assim também?
- O: Não. Não existe mais serviço de remoção de cães soltos em via pública. Somente no caso de cães mortos em via pública ou na residência.
- U: Tá, mesmo que esse cão esteja é:: botando em risco a:: as pessoas assim?
- O: Exato. Não existe mais o serviço.
- U: E o que é que a gente faz com esse animal? Porque tem um pastor alemão solto, bem grande aqui e ele fica aterrorizando todo mundo. O que a gente faz?
- O: É:: se for um cachorro, um cachorro de grande porte...
- U: E é de raça ainda!
- O: ...é, no caso, a gente pode encaminhar pra Guarda Municipal fazer uma fiscalização no local. Se ela constatar que tá trazendo perigo então ali, ela pode acionar daí o:: a questão:: é:: pra remover o cão por questão de segurança mesmo. Agora...
- U: Então seria bom. Eu queria fazer essa denúncia. Que esse cachorro ele tá:: chega a tá com coleira, acho que alguém deixou ele solto... e é cachorro de raça, cachorro:: é pronto pra matar, pronto pra atacar enfim:: é pastor alemão ele. Então é bom tirar o cachorro dali...
- O: Certo. O senhor já tem cadastro na Central 156?
- U: Não tenho.
- O: Qual que é o seu nome completo, por gentileza?
- U: G. P. de A.

O: G....?

U: P.....

O: P. de A... ?

U: Aham. E a rua aqui é sem saída, vai que, né, pega uma criança aí... é fogo!

O: Telefone pra contato, senhor G.?

U: É:: pode ser celular? Oi?

O: Pode.

U: Ah, 9-1-2-4....

O: 9-1-2-4-....

U: Aham.

O: Seu endereço residencial?

U: É:: aqui é rua Paulo Frazon...

O: É Paulo?

U: Paulo Frazon... é número XX. Este cadastro é pra quê?

O: Senhor?

U: Esse cadastro, qual é a finalidade dele?

O: O senhor ter um cadastro na Central 156, né, porque isso:: a gente vai dar uma resposta pro senhor, né?

U: Ah, tá... beleza... Tá, ah...

O: O segundo, o segundo nome ali é Fra, é com F de Fernando?

U: É com Z, não sei:: tem carta que vem com Z, tem carta que vem com S, então põe Z.

O: É com Z não...

U: Não tem? Então deve ser com S. Tem correspondência que vem com Z e com S, então:: nem sei qual é o certo.

O: Certo. Só um momento... Que bairro que fica, senhor?

U: É... Vila Santa Maria.

O: Que lugar... Santa Maria em que bairro?

U: Vila Santa Maria é o bairro:: ((risos)) Fica aqui:: fica na fronteira entre:: do lado de Santa Cândida aqui.

O: Mas pertence a:: a Santa Cândida?

U: Não, aqui já é Colombo já.

O: Não, aí não...

U: É na divisão...

O: É por isso que eu não localizei o endereço. Lá não:: a Prefeitura não faz serviço, senhor. A Prefeitura só faz dentro da região de Curitiba.

U: Ah, mas é:: porque na:: fica na mesma:: fica na Rodovia da Uva aqui praticamente...

- O: Não... mas eles não:: eles não passam, eles não vão passar a parte que de::vai estar delimitando, delimitando o município. Certo? Então, se passou pra região de Colombo, eles não entram mais.
- U: Ah, então tem que ligar pra onde, então?
- O: Daí, essa informação realmente eu não sei se em Colombo vai ter esse serviço, né? Daí não sei lhe informar, senhor. O que eu posso:: o telefone que eu tenho aqui é o da Prefeitura de Colombo.
- U: Lá tem um número tipo 156 também? Em Colombo?
- O: Não, não. Não tem. Tem só o telefone da Prefeitura mesmo.
- U: Como é que quando tem problema da Copel a gente liga pra Copel e a Copel vem aqui normal?
- O: Que daí a Copel é do Estado, né, não é da Prefeitura, né? A Copel é estadual, não é municipal.
- U: Ahmmm. Existe alguma entidade estadual que faça isso?
- O: Não, senhor. Mas eu posso passar o telefone da Prefeitura pro senhor ligar lá pra obter informações, né?
- U: Certo. Então me vê, por favor.
- O: Só um momento. Prefeitura de Colombo, né?
- U: Uhum.
- O: É 3-6-5-6...
- U: Uhum.
- O: 80-80.
- U: Uhm. A Polícia Militar também não faz nada disso, nesse sentido, não é?
- O: O senhor pode dar uma ligada, né, por ser região metropolitana, né, tá colocando em risco a segurança, dá uma ligadinha, porque a Polícia Militar tem canil também.
- U: Tem canil?
- O: Tem. A Polícia Militar tem canil. Só que eles não têm esse tipo de serviço, né? Mas, por ser região metropolitana, o senhor deve comentar com eles, né, que não:: que não tem esse serviço no município, só pra verificar o que que eles falam pro senhor.
- U: Tá, é o mesmo número 1-9-0 a polícia daqui?
- O: É o mesmo 1-9-0, exatamente.
- U: Tá. Então tá certo, obrigado, tá?
- O: A Prefeitura agradece, uma boa tarde.
- U: Boa tarde.

VIGÉSIMA SEXTA GRAVAÇÃO

(duração: 2 min e 35 s)

O = M

U = F

O: Central 156, A., boa tarde, em que posso ajudar?

U: Oi, A., boa tarde, me dá uma informação? Olha, aqui perto de casa :: tem uma chaminé:: tá arrasando:: a roupa não pode ficar no varal, eu tenho quatro pontes de safena e tô engolindo fumaça:: não tô nem conseguindo falar com você... ((a usuária fala com dificuldade e voz ofegante)). Ali no quintal, eu queria que você visse a fumaça que tá.

O: A SENHORA TEM O ENDEREÇO CORRETO DESSE LOCAL? NOME DA RUA E NÚMERO? ((operador usa um tom alto de voz e fala rapidamente, passando a impressão de impaciência e rispidez))

U: Não, número não tenho. É::

O: Eu preciso então da numeração pra gente poder abrir um registro:: fazer uma denúncia contra poluição atmosférica. Se a senhora puder anotar o número e retornar a ligação?

U: Tá, minha irmã vai lá dar uma olhada, vai ver, que é aqui do lado, né?

O: Certo. Seu nome, por gentileza?

U: É A.

O: Senhora A. L. N. L.?

U: Isso.

O: Certo. A senhora então gostaria já de abrir o registro?

U: Ela vai ver o número, né?

O: Correto. Só um momento, por favor...

U: Aí vai ficar em sigilo, é?

O: Podemos fazer em sigilo. Seu telefone pra contato é XXXXXX?

U: Isso...

O: A senhora mora na rua Rio Japorá XXX? Casa X?

U: Isso, isso...

O: Só um momento, por favor (25s) ((a usuária conversa com pessoa próxima)) É chaminé de fogão à lenha, de churrasqueira?

U: Pois é, deve ser de fogão à lenha... se não vier logo, não vai pegar, né?

O: Não:: mas não:: na realidade, o pessoal não vai hoje.

U: Ah, não vai?

O: Não, não tem plantão. A senhora vai fazer a denúncia mesmo e eles estarão indo num outro dia lá.

- U: Ah, não, então não. Sabe por quê, A.?
- O: Sim?
- U: Porque a chaminé tá com fogo aqui dentro, a fumaça tá aqui dentro de casa, amanhã tá tudo apagado...!
- O: MAS NÃO TEM PROBLEMA. A DENÚNCIA FOI FEITA. Correto? A denúncia foi feita, o pessoal vai no local pra orientar eles, informando que tá causando é:: causando transtorno a moradores vizinhos. Certo?
- U: Ahh. Aí isso vai ficar em sigilo, né?
- O: Vai ficar em sigilo.
- U: É, porque a mulher ali é muito atrevida, viu?
- O: Sim...
- U: Aí como precisa:: ela vai lá ver, saber o número?
- O: Precisa a numeração lá, né, senhora...
- U: Então tá, então eu te retorno, tá?
- O: SENHORA?
- U: Eu vou retornar pra você.
- O: Correto. Mais alguma outra informação?
- U: Não, não, só isso.
- O: A Prefeitura agradece, deseja uma boa tarde. ((o operador parece ter pressa em desligar a ligação))
- U: Então tá.

VIGÉSIMA SÉTIMA GRAVAÇÃO

(duração: 5 min e 55 s)

O = F

U = M

- O: Central 156, A., boa noite, em que posso ajudar?
- U: É ::, boa noite. É::, meu nome é F. :: morador aqui de Curitiba:: seguinte: eu:: hoje eu passei no centro de Curitiba... e eu fui fazer um telefonema... nos orelhões da Praça Rui Barbosa e tava espalhado várias:: vários:: como se diz, cartõezinhos pornográficos ...cheios de, ah:: vários tipos de:: poses e mulheres assim:: seminuas, né? ((o usuário fala em um tom de voz baixo))
- O: Sim...

- U: Eu queria saber assim, o que que a Prefeitura pode fazer sobre isso, porque tá espalhado em quase todos os:: os telefones da:: da Rui Barbosa até a:: Senador Alencar Guimarães.
- O: Bom, a respeito disso, senhor, a Prefeitura, nesse caso, ela pode até fiscalizar a questão de publicidade, mas o registro de publicidade irregular só é feito contra a panfletagem. A questão de anúncios, só quando realmente o senhor tem um:: é:: um:: o panfleto, na verdade, e no panfleto tem algum endereço de algum estabelecimento. Aí nós podemos realmente registrar...
- U: É que, no caso, assim, como a maioria dos telefones é bem no centro... é na Rui Barbosa, né, que ali tem bastante, né?
- O: Sim...
- U: É o seguinte, é que eu também não vou:: não queria ficar olhando aqueles negócios... seguinte: daria pra pedir pra algum guarda municipal, ou uma guarda, que fica melhor, né, uma mulher, e verificar, porque tem telefones, né... e assim, eu não vou pegar um negócio daqueles pra:: pra::pra depois colocar... dar o telefone pra vocês, né?
- O: Entendo.
- U: ... é uma coisa muito... tá até sujando a cidade... que tem até no chão:: na via, né... e assim, e outra, eles tão colocando dentro da...
- O: Claro...
- U: ... da gavetinha de plástico, né? Então acho que não seria necessário eu pegar um... um aí e ver o telefone... acho que eu... acho que isso aí já seria parte da Guarda Municipal fazer...
- O: De qualquer forma eu não posso registrar daí por aqui, senhor, sem os dados, né, não tem como encaminhar daí nenhum protocolo pra:: pra essa verificação. Agora, se o senhor quiser fazer contato com o 1-5-3 mesmo, diretamente com a Guarda Municipal, o senhor pode efetuar daí o contato pra ver o que eles podem fazer a respeito disso.
- U: Um...?
- O: 1-5-3, Guarda Municipal.
- U: Ah, tá... então a Prefeitura não pode fazer nada assim...?
- O: A respeito realmente da:: da panfletagem e distribuição de publicidade irregular, senhor, somente se o senhor tivesse... por exemplo, se algum estabelecimento tivesse fazendo propaganda irregular e o senhor pegasse um desses panfletos e tivesse o endereço no panfleto, nós poderíamos encaminhar daí pra publicidade irregular, mas com o endereço da empresa. Mas eu creio que realmente, por ser uma:: um... um:: equipamento... um auto pornográfico, né, não... creio que não vá ter endereço pra:: pra fiscalização ser efetuada, né, muitas dessas panfletagens são feitas de maneira particular, né, não tem um endereço específico...

U: Tem telefone...

O: É:: e pelo telefone realmente não tem como a Prefeitura fiscalizar, senhor, só com o telefone, né, não tem como autuar ninguém dessa forma, só se tivesse um endereço realmente de alguma casa, alguma casa de show, alguma coisa assim, daí a Prefeitura poderia notificar, porque é jurídico, né?

U: E, no caso, a Prefeitura não tem que:: não tem que também, no caso:: cuidar da questão da limpeza da cidade?

O: Sim, mas não tem como autuar.

U: Não, sim, mas:: e questão de ir lá e tirar? São muitos...

O: A Prefeitura ela realiza varrição somente, senhor. Agora, retirada de telefones realmente daí é competência de telefone público, até em questão é da Brasil Telecom. Toda a manutenção deles é da Brasil Telecom. A Prefeitura não mexe realmente com essa questão de telefone público.

U: Mas:: não tem nada mesmo:: no caso:: a Prefeitura:: no caso:: como:: isso fica até mal pra cidade...

O: Claro, concordo... eu compreendo, sim, a situação, senhor, mas de uma forma, mesmo jurídica, uma forma pela lei mesmo não há o que ser feito, né? A lei:: porque a varrição ela é feita, não pode ser tocado nos telefones públicos e não tem quem fiscalizar... porque não tem endereço... eles agem realmente de uma forma particular, né, muitos desses panfletos só têm realmente o telefone pra entrar em contato. Agora quanto à sujeira, o senhor tem razão realmente. Mas a Prefeitura só pode varrer, só pode limpar nesse caso a via, né? Nem os telefones públicos, que é de competência da Brasil Telecom.

U: Mas a Prefeitura não pode solicitar pra Brasil Telecom cuidar disso, será?

O: Não. A Prefeitura em si não tem como é:: pedir isso à Brasil Telecom, né, cuidado, realmente, o próprio cidadão deverá entrar em contato, daí. Nós aqui da Central não temos como encaminhar esse tipo de solicitação direta a essa empresa.

U: Sim, mas como tá na praça pública, né... e:: enfim... que fica meio contraditório pra:: pro:: pra Prefeitura isso, ela:: tá

O: Sim...

U: ...tá na praça pública, quer dizer, ela que tinha que tomar providência porque ... assim, a Prefeitura que tem que zelar por esse ponto, né?

O: Claro, mas muitas:: muitas dessas coisas, senhor, realmente não é só de competência da Prefeitura, né? A praça realmente é de fiscalização da Prefeitura, é de:: de competência dela, né, mas um equipamento como o:: o telefone público é uma outra empresa que gerencia, que utiliza o espaço da Prefeitura. Então se:: qualquer tipo de problema, por exemplo, só tô dando um exemplo pro senhor entender, que tenha

realmente problemas no telefone público, a Prefeitura, mesmo sendo a competência... da praça, que é um ambiente maior do que o próprio telefone público, não vai poder atuar:: que na verdade existe uma empresa pra isso. É uma empresa que compete realmente a responsabilidade dela àquilo, mesmo sendo a praça, que é um item maior do que o telefone público, sendo de competência da Prefeitura.

U: Ah, tá...

O: Existe cada um realmente responsável por determinada coisa.

((a gravação é cortada nesse momento e não tem o fechamento padrão))

VIGÉSIMA OITAVA GRAVAÇÃO

(duração: 5 min e 50 s)

O=F

U=F

O: Central 156, A., boa tarde, em que posso ajudar?

U: Boa tarde, A., eu gostaria de saber qual que é o setor que a gente tem que é:: reclamar sobre venda de::de coisa dentro do terminal... ali, por exemplo, tô no terminal do Capão Raso, tem:: umas dez pessoas naquele...é:: túnel vendendo assim... DVD, cigarro, jóias... não tem como passar ali...

U: Podemos registrar por aqui, senhora, uma fiscalização pra esse fato, né, porém a senhora já tem...

U: É:: Tá.

O: Pode falar.

U: É, esse fato que vem se repetindo há meses, né, porque eu:: eu já tinha feito até uma reclamação, me enviaram, disse que era outro setor, é:: isso... isso ocorre na maioria dos terminais, não é só aqui. Só que aqui como tem esse... né, esse túnel, é::, fica difícil ali a gente se mexer, né, não... hoje tem oito pessoas vendendo DVD, duas vendendo cigarro, coisa que eu acho que não precisava nem o cidadão reclamar, né? Deveria ter um fiscal no terminal, né?

O: Sim... É:: a senhora tem cadastro já na Central 156?

U: Olha, eu não sei se eu tenho cadastro, não sei se foi cadastrado, porque quando eu fiz a:: a reclamação, depois que eu fiz a reclamação, a funcionária pediu que eu fosse reclamar em outro número, né, porque não era bem o setor de::de reclamação desse... não sei se ela cadastrou, em todo caso você pode ver.

- O: Claro, com certeza. A senhora pode me informar seu telefone pra contato? Foi informado?
- U: É 30-26-7-2-9-9. É um telefone comercial esse.
- O: Tô falando com a senhora..?
- U: M. C. G. ...
- O: Realmente por esse telefone eu não consegui localizar, senhora, mas eu vou ver se realmente eu encontro pelo seu nome. Só um momento...
- U: Tá, se não tiver, você pode abrir um novo.
- O: Pode me informar o seu telefone pra contato daí? Será esse mesmo?
- U: Esse é o comercial, porque eu chego tarde em casa, então não adianta o residencial... é o comercial. É o 30-26-7-2-9-9.
- O: A senhora mora em qual endereço?
- U: Eu moro:: eu moro no Sítio Cercado.
- O: Qual o endereço?
- U: Rua Rubens Paiva...
- O: Sim...
- U: ...96.
- O: Rubens Paiva, é isso?
- U: Isso, Rubens Paiva, 96.
- O: Eu não tô conseguindo localizar, senhora, é... o nome se escreve Rubens normal, como se escreve mesmo, como se fala?
- U: É:: é:: Rubens Paiva.
- O: R, U, B, E, N, S, Rubens...?
- U: Isso.
- O: Não tem nenhum nome na frente? Como Comendador...?
- U: Ah, não sei dizer...
- O: Só um momento...
- U: Você quer colocar o endereço comercial?
- O: Fica realmente mais fácil. Pode me dizer?
- U: Tá. Então é na República Argentina...
- O: Sim...
- U: ...137.
- O: Água Verde?
- U: Não... é Capão Raso.
- O: Capão Raso?
- U: Uhum.
- O: Eles ficam de que horário a que horário, senhora, no local?

- U: Oi?
- O: Eles ficam de que horário a que horário?
- U: Olha, eu não sei especificar certo. Agora, nesse horário entre 4 e 6 horas, com certeza. E eles mudam, né, não ficam todos os dias porque eles sabem que eles podem... principalmente cigarro, né? Tem até criança vendendo cigarro lá no terminal...
- O: Sim... Algum outro pedido, senhora, além desse?
- U: Não, é só... né, só esse.
- O: Eu vou encaminhar então a sua solicitação ao setor competente pra fiscalização...
- U: Certo... tá.
- O: ...faremos daí contato para lhe informar a resposta.
- U: Tudo bem então.
- O: A senhora pode anotar o número do protocolo?
- U: Posso. Pode dizer.
- O: Então, o número é 2-4-1...
- U: Só... só um pouquinho, que a caneta tá falhando... 2-4-1... tá.
- O: ...5-5-3-9.
- U: 3-9. Tem um prazo pra... pra essa verificação?
- O: Não, na verdade a Central 156 não define prazo, senhora, das solicitações, né?
- U: Tá...
- O: ...dependerá muito da programação do próprio setor daí competente.
- U: Tá ok, então.
- O: A Prefeitura então agradece a sua ligação, uma boa tarde, senhora.
- U: Boa tarde, obrigada.
- O: Por nada.

VIGÉSIMA NONA GRAVAÇÃO

(duração: 1 min e 56 s)

O=F

U=M

- O: Central 156, C., bom dia, em que posso ajudar?
- U: Oi, é o seguinte. É sobre o horário de ônibus do Cajuru. Linha Cajuru, né? Após às 8 e 28, que eu tenho anotado aqui, qual o próximo horário dele?
- O: Saindo daonde?
- U: Saindo do bairro.

- O: Só um momento... Saindo do bairro após 8 e 28, é 8 e 48.
- U: E olha que horas são já? São 9 horas e nada dele...! Eles não respeitam o horário. A gente se programa conforme a tabela que a Prefeitura divulga, só que eles não respeitam nada...
- O: Certo, mas no caso nós podemos registrar reclamação do motorista, só que é necessário a identificação, senhor. O senhor está esperando o veículo?
- U: É, eu tô no ponto do ônibus aqui esperando.
- O: Certo...
- U: Já... Ah?
- O: É que, no caso, quando ele chegar, peço que o senhor verifique a identificação e retorne a ligação pra registrar a reclamação.
- U: Ah... tem que identificar o motorista?
- O: Tem que identificar o motorista.
- U: Só que não é a primeira vez. Todos os horários depois das 8 e 28 tá essa confusão, ninguém tá respeitando nada... Outro dia eu já fiquei era, o próximo qual que é, não é 9 e 9?
- O: Próximo... é 9 e 9.
- U: Pois é, ele passa aqui... ele sai do ponto acho que 9 e 20. Eu nunca... eles não tão respeitando. Acho que é geral não é um só.
- O: É que no caso...
- U: Quer dizer... Ah?
- O: Como geral eu não tenho como registrar a reclamação. É necessário pelo menos a identificação de um veículo pra que seja verificado, senhor.
- U: Tá, eu vou esperar ele chegar.
- O: Por gentileza...
- U: Daí eu ligo aí. Tá, obrigado.
- O: A Prefeitura agradece a ligação, bom dia.

TRIGÉSIMA GRAVAÇÃO

(duração: 4 min)

O=F

U=F

- O: Central 156, E., bom dia, em que posso ajudar?
- U: Bom dia. Eu:: eu:: eu gostaria... como é que a gente:: é o telefone da saúde?
- O: Pra qual informação, senhora?

- U: É:: aqui:: na:: na vila Parolin, tem um senhor que tem dois cavalos e bate na minha casa e faz xixi, fede na::, a gente não pode comer:: nada. É no Parolin.
- O: Sim, senhora, mas esses cavalos são dessa pessoa?
- U: São da pessoa e a pessoa...é difícil trabalhar com ele. Mas olha, é um fedor, mia fia, um fedor:: a gente já:: já ligou ((*incompreensível*)) pra Associação, ele não faz nada... Gostaria que mandasse a ...uma ... qualquer um ver, um fiscal aí, pra ver isso aí.
- O: Senhora?
- U: ((*incompreensível*)) e a comida é um sacrifício, minha santa, faz mal isso!
- O: Senhora?
- U: Bate na casa, não consegue dormir...
- O: Senhora, esse, essa pessoa, ele tem o cavalo na residência?
- U: Na residência. Ele tem o cavalo no canto da minha casa.
- O: Mas é na casa dele, isso?
- U: Dele. Mas é:: mas o que já falei com ele, brigamos com ele, pra ele tirar o cavalo e pôr mais pra dentro, porque o terreno dele é grande e:: ((*incompreensível*)) e tô sofrendo...
- O: O que nós podemos fazer é solicitar a Vigilância Sanitária pra criação de animais que tá causando mau cheiro, senhora....
- U: Isso mesmo, vê, fia...
- O: Qual o seu nome completo, *por gentileza*?
- U: É:: o:: é J.
- O: Sim?
- U: É aqui na Vila Parolin...
- O: J. do quê?
- U: Rua Eugênio Parolin.
- O: J. do quê, senhora?
- U: J. A.
- O: A?
- U: Uhum. É bem aqui é bem na rua do...do...na rua Padre Isafas.
- O: A senhora tem o número da casa dessa pessoa?
- U: Já. Já pego. ...
- O: Qual que é o endereço da senhora?
- U: X-X-X.
- O: Senhora?
- U: XXX.
- O: Por gentileza, o endereço da senhora primeiro?
- U: É... é a primeira... é a rua Eugênio Parolin...
- O: Qual que é o nome da rua?

- U: Rua Eugênio Parolin, é na esquina com a:: com a rua Padre Isaías de Andrade.
- O: Qual que é o número da casa da senhora?
- U: O meu é XXX . Quase na esquina, quase na esquina...
- O: Um telefone pra contato com a senhora?
- U: Não tenho, fia! Eu tô ligando aqui da vizinha...
- O: Nós precisamos de um telefone, nem que seja pra recado, senhora.
- U: Ah é, e agora?
- O: Pra abrir o protocolo nós precisamos desse dado, senhora.
- U: Ih, agora sujô.
- O: Sem esse dado nós não podemos abrir essa solicitação.
- U: Eu vou... vou ver se eu consigo aqui na vizinha, tá bom?
- O: Tudo bem.
- U: Um momento... ..
- O: Senhora? ... Senhora!? Senhora? Estou desligando por falta de comunicação, por gentileza, retorne a ligação.