

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
Tecnologia em Automação de Escritórios e Secretariado

Ana Carolina de Souza Santana
Brenda Torres Rigunato Rocha

**SOLICITAÇÕES EM ESPANHOL PARA A COMUNICAÇÃO DE
PROFISSIONAIS BRASILEIROS DA ÁREA SECRETARIAL**

São Paulo
2022

**Ana Carolina de Souza Santana
Brenda Torres Rigunato Rocha**

**SOLICITAÇÕES EM ESPANHOL PARA A COMUNICAÇÃO DE
PROFISSIONAIS BRASILEIROS DA ÁREA SECRETARIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado à Faculdade de Tecnologia de
São Paulo (FATEC-SP) como requisito
parcial para a obtenção do título de Tecnólogo
em Automação de Escritórios e Secretariado.

Orientadora: Prof^a. M^a. Glauce Gomes de
Oliveira Cabral.

São Paulo

2022

BIBLIOTECA NELSON ALVES VIANNA FATEC-SP / CEETEPS

S232s Santana, Ana Carolina de Souza / Rocha, Brenda Torres Rigunato
Solicitações em espanhol para a comunicação de profissionais brasileiros da área secretarial / Ana Carolina de Souza Santana, Brenda Torres Rigunato Rocha. – São Paulo: Fatec-SP, 2022.
30 f.: il.

Orientadora: Profª. Mª. Glauce Gomes de Oliveira Cabral.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) - Faculdade de Tecnologia de São Paulo, Curso Superior de Tecnologia em Automação de Escritório e Secretariado, 2022.
Área de concentração: Gestão e Negócios

1. Solicitações. 2. Espanhol. 3. Secretariado. 4. Cortesia. 5. Comunicação. I. Cabral, Glauce Gomes de Oliveira. II. Faculdade de Tecnologia de São Paulo. III. Solicitações em espanhol para a comunicação de profissionais brasileiros da área secretarial.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradecemos especialmente a nossa orientadora Prof^a M^a. Glauce Gomes de Oliveira Cabral por nos instruir com paciência e pela disposição de toda semana corrigir nosso texto, nos manter motivadas e nos apoiar durante a realização deste trabalho, além de ter nos ajudado sempre com novas ideias.

Aos professores da banca examinadora Prof^a Dr^a. Cristina Camargo Alberts Franco e Prof. Dr. José Roberto Lourenço por terem aceitado o convite e cederem seu tempo para avaliar o nosso trabalho.

À Faculdade de Tecnologia de São Paulo, por ter nos fornecido conhecimento e os recursos para o desenvolvimento de nosso projeto, enriquecendo-nos não apenas pelo lado profissional, mas também pelo lado pessoal.

Em seguida, gostaríamos de fazer agradecimentos pessoais.

Eu, Ana Carolina, agradeço a:

À minha mãe, a minha irmã e aos meus amigos por todas as palavras de conforto e incentivo enquanto eu realizava este trabalho.

E a Deus por nunca me desamparar e me guiar pelos melhores caminhos.

Eu, Brenda:

Agradeço primeiramente aos meus pais, por me incentivarem a nunca parar de estudar, me darem todas as oportunidades de seguir estudando e me apoiarem sempre que precisei, também à minha irmã e meus cachorros Chewie e Luke pela companhia e lealdade de sempre.

Também gostaria de agradecer minha tia Eliane pela ajuda com as revisões deste trabalho e sua paciência para me ajudar a concluir mais esse capítulo em minha vida.

Por último, agradeço a meu namorado pela parceria e apoio sempre que necessário.

O homem cortês está certo de que o seu coração não será jamais uma ilha solitária.

Francis Bacon

RESUMO: *O presente trabalho apresenta os resultados da pesquisa sobre as formas das solicitações em espanhol e sua influência na comunicação de profissionais de Secretariado brasileiros. Nosso objetivo foi verificar os aspectos da cortesia, mais especificamente na forma de fazer solicitações, por conseguinte observar quais as formas existentes e como são utilizadas. Para isso, realizamos uma pesquisa de caráter bibliográfico baseada em conceitos da Pragmática. Os dados obtidos no estudo mostraram que as formas de fazer solicitações são utilizadas de modo cultural e estratégico na comunicação.*

PALAVRAS-CHAVE: Solicitações; Espanhol; Secretariado; Cortesia; Comunicação.

ABSTRACT: *The current study presents the results of the research about the forms of solicitation in Spanish language and its influence in the communication of Brazilian professional Secretariat. Our objective was to verify the aspects of politeness, more specifically in the forms of making solicitations, therefore note the existent forms and how those are used. For this, we conducted a bibliographic research based on concepts of Pragmatics. The data obtained in the study showed that the forms of making solicitations are used in a cultural and strategic form in communication.*

KEYWORDS: Solicitation; Spanish; Secretariat; Politeness; Communication.

Sumário

1. INTRODUÇÃO	7
2. HIPÓTESES	8
3. METODOLOGIA	8
4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	9
4.1 Contextualização sobre o estudo da Pragmática	9
4.2 Estudos sobre a Pragmática como uma vertente da Linguística	10
4.3 O que é cortesia e polidez?	11
4.3.1 Face positiva e face negativa	12
4.4 Teoria dos Atos de Fala	13
4.5 Solicitações	14
5. REVISÃO DA LITERATURA	15
5.1 Solicitações presentes em e-mails corporativos	15
5.2 Solicitações online	20
5.3 Cortesia em algumas variedades do espanhol	23
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho é resultado de uma pesquisa realizada como Trabalho de Conclusão de Curso Superior de Tecnologia em Automação de Escritórios e Secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo (FATEC-SP) pelas alunas Ana Carolina de Souza Santana e Brenda Torres Rigunato Rocha, orientadas pela Profª. Mª. Glauce Gomes de Oliveira Cabral na mesma instituição.

O interesse pelo tema surgiu da necessidade de compreender a importância do domínio da língua espanhola e o entendimento das diferenças e semelhanças entre as formas de se fazer solicitações para os profissionais brasileiros de Secretariado, pois a comunicação é uma das ferramentas fundamentais para a área Secretarial.

O objetivo do nosso trabalho é verificar como funciona a língua espanhola no aspecto da cortesia, mais especificamente na forma de fazer solicitações. Com isso pretendemos mostrar como é importante que o profissional brasileiro de Secretariado que trabalhe em empresas que tenham relações com países hispano-falantes aprenda sobre a língua e a cultura, já que ele atuará diretamente com a comunicação dentro das organizações. Sendo assim, mostraremos como é importante para o profissional conhecer as formas adequadas de se fazer pedidos para que se estabeleça uma boa comunicação de forma cortês entre os interlocutores.

O presente trabalho está dividido em 6 partes, sendo a primeira parte a introdução, na qual apresentamos o objetivo da pesquisa e as justificativas de sua realização; a segunda parte consiste nas hipóteses, que são os problemas-chave da investigação; a terceira parte é a metodologia, na qual descrevemos quais foram os caminhos percorridos para executar a pesquisa; a quarta parte constitui a fundamentação teórica, que traz as teorias nas quais o trabalho foi embasado; a quinta parte corresponde à revisão bibliográfica da literatura sobre trabalhos acadêmicos que tratam da temática que estudaremos; e a sexta parte se trata das considerações finais, na qual o trabalho é concluído, deixando em aberto possíveis ideias para futuras pesquisas.

2. HIPÓTESES

Ao longo desta pesquisa procuraremos responder a algumas perguntas: 1) Há semelhanças e/ou diferenças entre as formas de se fazer solicitações em espanhol e em português? Acreditamos de início, com base numa breve pesquisa para a elaboração do projeto deste trabalho e em nossas aulas de espanhol na faculdade, que uma das possíveis semelhanças entre as formas de se fazer solicitações em português e espanhol, por exemplo, é que existem alguns verbos em português que aparentam ser similares aos verbos em espanhol. Por outro lado, pensando nas diferenças, nos parece que os brasileiros buscam fazer solicitações de maneira mais sutil para soarem mais formais, sem que pareça uma ordem, enquanto os falantes nativos de espanhol são mais diretos quando solicitam algo; 2) Quais são as características formais e informais na escrita em espanhol? À primeira vista, deduzimos que as características dependem da situação, do sujeito (*tú*, *vos* ou *usted*) e do que está sendo solicitado; e por último buscamos entender também: 3) Quais são os diferentes tipos de solicitações existentes em espanhol?

3. METODOLOGIA

Com o propósito de melhor avaliar quais são as principais formas de se fazer pedidos usados na língua espanhola, nós desenvolvemos uma pesquisa exploratória, pois este tipo de trabalho é "voltado a familiarizar o pesquisador com o fenômeno sob investigação" (PAIVA 2019, p. 13) e de caráter bibliográfico, pois "a pesquisa bibliográfica tem por objetivo contextualizar uma pesquisa e mostrar o que já existe sobre o objeto investigado." (ibid., p. 59) em livros sobre o campo de estudo da Pragmática e da cortesia.

No item 4. Fundamentação teórica, a pesquisa foi separada da seguinte forma: 4.1 Contextualização sobre o Estudo da Pragmática, na qual buscaremos identificar como surgiu o estudo da Pragmática no campo linguístico. 4.2 Estudos sobre a Pragmática como uma vertente da Linguística, pesquisaremos o que é a Pragmática (um ramo da Linguística) e dentro dela o que se entende por cortesia e quais são os seus mecanismos e relações entre os falantes e os ouvintes. 4.3 O que é a Cortesia e Polidez? em que iremos nos aprofundar e entender melhor o que é cortesia e polidez e se existe diferença ou não entre ambos. 4.3.1 Face positiva e face negativa, na qual buscaremos entender o que cada uma das faces e a sua relação com a cortesia. 4.4 Teoria dos Atos de Fala, trataremos de um aspecto da Pragmática. E por fim, 4.5

Solicitações, onde observaremos as diferenças e semelhanças entre as formas como as frases são montadas nos diferentes fragmentos. Serão autores importantes para o nosso estudo: Escandell Vidal (2013), Reyes (2011), Félix-Brasdefer (2019), Bravo e Briz (2004) por facilitarem a compreensão da Pragmática dentro da área filosófica e linguística.

Feita a fundamentação teórica, iniciamos o item 5. Revisão de artigos científicos, no qual foi utilizada a estratégia qualitativa de pesquisa, investigando artigos científicos sobre as formas corteses de pedir, utilizadas no ambiente corporativo brasileiro e hispânico. Para Paiva (2019) esse tipo de pesquisa tem o propósito de entender os fenômenos sociais a partir de diferentes formas como análise de documentos. Em seguida, foram analisados estes dados com base na fundamentação teórica para compreender qual a importância de saber os significados e os usos adequados das formas de se fazer solicitações em espanhol para o profissional de Secretariado.

4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O presente trabalho baseia-se em três conceitos para análise e desenvolvimento do tema em questão: Pragmática, cortesia/polidez e atos de fala.

4.1 Contextualização sobre o estudo da Pragmática

A Pragmática tem uma origem múltipla, como nos explica Armengaud (2006, p. 17), visto que, por um lado, é vista como componente da semiótica pelas linhas filosóficas de Pierce-Morris-Carnap e Morris-Sebeok, e Mead-Morris e Mead-Bateson com uma visão empírica e naturalista, por outro, herda conceitos da Linguística da enunciação e da filosofia da linguagem.

O termo Pragmática, por sua vez, conforme Escandell Vidal (2013, p. 9), foi introduzido na Linguística pelo filósofo e semiótico Charles Morris há mais de meio século, situando-a, dentro dos estudos linguísticos, entre a semântica e a sintaxe, formando a conhecida tricotomia: semântica, sintaxe e pragmática. Segundo a autora (ibid.), tanto a semântica como a sintaxe se centram nas relações entre os signos: uma abstrai os usuários, a outra não se refere a eles nem aos significados. A novidade trazida pela Pragmática, quando comparada à semântica e a sintaxe, é de que toma

a linguagem tal como se manifesta dentro de uma situação de comunicação concreta (a língua em uso), considerando a relação entre os usuários e os significados.

4.2 Estudos sobre a Pragmática como uma vertente da Linguística

Graciela Reyes (2011, p. 23) defende a Pragmática como uma subdisciplina da Linguística e explica (ibid., p. 7) que a Pragmática analisa a linguagem em uso, "ou, mais especificamente, os processos pelos quais os seres humanos produzem e interpretam significados quando usamos a linguagem"¹. Para Reyes (2011, p. 23), a Pragmática trata de estudar o significado linguístico não em palavras ou frases isoladas, mas sim usadas durante uma comunicação.

Por sua vez, Escandell Vidal (2013, p.15) entende como uma tarefa difícil definir a Pragmática. Numa tentativa de defini-la, coloca-a em um lugar junto à semântica e à sintaxe e termina por propor uma definição ainda em construção, segundo a qual a Pragmática seria o estudo dos princípios que regulam o uso da linguagem na comunicação. Esses princípios, segundo a autora (2013, p. 16), são as condições que determinam tanto o emprego de uma declaração concreta por parte de um falante concreto em uma situação comunicativa concreta, como sua interpretação por parte do destinatário.

Ainda em busca de melhorar sua definição de Pragmática, Escandell Vidal (2013, p. 16) traz uma questão que mostra que a visão de outros autores sobre o tema está dividida em duas vertentes: para alguns, a Pragmática deve focar na relação do significado gramatical (com quem fala e sobre o que se fala); enquanto, para outros, deve tratar de analisar entre a forma das expressões e as atitudes dos usuários.

Félix-Brasdefer (2019, p. 9) em suas explicações sobre a Pragmática acrescenta que "o conhecimento da pragmática nos ajuda a negociar nossas intenções entre falantes de uma mesma cultura ou em interação com falantes de outras culturas para manter relacionamentos interpessoais"².

¹ No original: "o, más especificamente, los procesos por medio de los cuales los seres humanos producimos e interpretamos significados cuando usamos el lenguaje".

² No original: "El conocimiento de la nos ayuda a negociar nuestras intenciones entre hablantes de la misma cultura o en interacción con hablantes de otras culturas a fin de mantener las relaciones interpersonales".

Para chegar numa definição de Pragmática mais afinada a nossos propósitos, complementamos as definições acima com mais alguns aspectos, encontrados em alguns estudos, os quais pretendemos explorar em nossas análises. Um desses aspectos é o que sugere Reyes (2011, p. 7): analisar a linguagem não em palavras ou frases isoladas, mas na comunicação e nas sentenças em uso. Outro aspecto é o trazido por Escandell Vidal (2013, p. 16), segundo o qual a interpretação deve ser analisada também por parte de quem recebe a mensagem, ou seja, do destinatário. Mais outro aspecto foi o apontado por Félix-Brasdefer (2019, p. 9) que nos mostra que Pragmática pode nos ajudar a adequar as intenções entre falantes, seja de uma mesma cultura, seja de outras culturas, com o objetivo de estabelecer relacionamentos mais harmoniosos. Acreditamos que ao observar esses aspectos em nossa análise contribuiremos para melhorar a comunicação na área Secretarial.

4.3 O que é cortesia e polidez?

De acordo com Escandell Vidal (2013, p. 141) a cortesia corresponde a uma das vertentes sociais da Pragmática. A autora (2013, p.142) classifica a cortesia como o “conjunto de normas sociais, estabelecidas por cada sociedade, que regulam o comportamento adequado de seus membros”³, na qual cada sociedade contém o seu modo de cortesia. E, continuando, (ibid., p. 143) afirma que “as regras de cortesia fazem parte do aprendizado não apenas de uma determinada língua, mas também de uma determinada cultura.”⁴

Escandell Vidal (2013, p. 143) também explica que a inter-relação da cortesia com as formas linguísticas fica mais evidente por meio dos dêiticos sociais, visto que a sociedade conforme cada cultura estabelece classificações para os seus membros dependendo de características como idade, sexo, posição familiar, posição social e atuação individual. Assim cada pessoa deve utilizar o tratamento de acordo com as posições relativas que ambos exercem na sociedade.

Por sua parte, Brown & Levinson (1987, apud FÉLIX-BRASDEFER, 2019, p. 159) em seus estudos sobre a cortesia, sugere um modelo de cortesia linguística

³ No original: "conjunto de normas sociales, establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento adecuado de sus miembros".

⁴ No original: "las normas de cortesía forman parte del aprendizaje no sólo de una determinada lengua, sino de una determinada cultura."

universal que tem como objetivo compreender o comportamento cortês evidenciado pelas estratégias linguísticas com a finalidade de encontrar formas de como diminuir embates durante a comunicação entre o interlocutor e o ouvinte, dado que “a comunicação é um tipo de comportamento racional, que busca a máxima eficiência”⁵ (1987, apud ESCANDELL VIDAL, 2013, p. 154). Deste modo, propondo dois tipos de comportamento comunicativo: a racionalidade e a imagem pública.

Em contrapartida, Bravo (2004, p. 144) acrescenta que o estudo da cortesia não está ligado apenas à comunicação, mas também à comunicação não verbal com o apoio de estudos antropológicos, históricos, sociológicos e literários.

De acordo com Marques (2008, p.44), estudiosos como Leech e Lakoff preferem usar o termo cortesia, enquanto autores como Brown & Levinson e Kasper utilizam o termo polidez. Sendo assim, muitos estudos posteriores utilizam esses termos como sinônimos.

4.3.1 Face positiva e face negativa

Nas relações sociais a imagem pública das pessoas é importante, pois está relacionada à cortesia. O sociólogo canadense Erving Goffman (1967, apud FÉLIX-BRASDEFER, 2019, p.155) em seus estudos explica que essa concepção de imagem (face) pública consiste em dois tipos: a face positiva e a face negativa. Sendo a face positiva caracterizada como “o desejo de não receber imposições”⁶ e a face negativa como “o desejo de ser aprovado.”⁷

De acordo com Goffman, a imagem pública depende da situação entre o falante e o ouvinte, na qual os participantes do discurso "devem interagir por meio de atividades de imagem (*facework*)”⁸ (FÉLIX-BRASDEFER, 2019, p. 156) que consiste em ações comunicativas como, por exemplo, pedido de informações. Essas atividades de imagem dependerão também de expressões gramaticais, estratégias diretas ou indiretas convencionais para assim preservar ou garantir as ligações interpessoais.

⁵ No original: "la comunicación es un tipo de conducta racional, que busca la máxima eficacia".

⁶ No original: "El deseo de no recibir imposiciones."

⁷ No original: "El deseo de ser aprobado."

⁸ No original: "deben interactuar mediante actividades de imagen (*facework*)".

4.4 Teoria dos Atos de Fala

Uma das linhas da Pragmática é a Teoria dos Atos de Fala. Em um artigo publicado no Congresso Nacional de Linguística e Filologia, Gustavo A. P. da Silva (2005) apresenta filósofos como John Langshaw Austin e John Searle que entendiam que, na linguagem, "todo dizer é um fazer", e então consideravam os tipos de ações que eram realizadas por meio da linguagem, ou seja, os chamados "atos de fala" (que vêm do inglês, "*Speech Acts*"). Conforme Silva (2005), em seu livro "Quando dizer é fazer: palavras e ação" (*How to Do Things with Words*, 1962), Austin defende a ideia de que falar e se comunicar é transmitir e trocar informações, mas é também uma forma de agir sobre o interlocutor e sobre o mundo ao seu redor.

Ainda de acordo com Silva (2005), a princípio, Austin (1962) percebeu dois tipos de enunciados: os constativos e os performativos. Os enunciados constativos, também conhecidos como afirmações, são os que descrevem um relato de coisas, o que permite classificar as frases em verdadeiras ou falsas, como "Eu jogo futebol" ou "A Terra gira em torno do sol". Os enunciados performativos, por sua vez, diferentemente dos constativos, não podem ser classificados como verdadeiros ou falsos, uma vez que não descrevem nem relatam nada; mas quando estão na primeira pessoa do singular do presente do indicativo, na forma afirmativa e na voz ativa, eles realizam uma ação, no sentido de que, nesse caso, dizer é fazer uma ação.

Entretanto, a partir disso, e seguindo a argumentação de Silva (2005), Austin se depara com problemas, uma vez que percebe que nem todo enunciado performativo tem o verbo na primeira pessoa do singular do presente do indicativo na forma afirmativa e na voz ativa. Por exemplo, em frases como "Proibido fumar" ou "Vocês estão autorizados a sair", uma ação é realizada e tanto a proibição quanto a autorização nas frases são realizadas mesmo sem o emprego dos verbos "proíbo" ou "autorizo". Ele também constata que podem existir enunciados performativos sem nenhuma palavra relacionada ao ato que executam, por exemplo, na frase "Curva perigosa", em que a ação de advertir é realizada sem a necessidade de escrever "Eu te advirto que a curva é perigosa".

Por outro ângulo, segundo Silva (2005), continuando a linha de raciocínio aberta pelo filósofo Austin, em "Atos de fala" (*Speech Acts*, 1969) e em "Expressão e significado" (*Expression and Meaning*, 1979), seu discípulo, o também filósofo Searle, categoriza cinco grandes atos de linguagem: 1. os representativos: que mostram a

convicção do locutor sobre uma proposição: afirmar e dizer); 2. os diretivos: que induzem o alocutário (interlocutor) a fazer algo: ordenar, pedir ou mandar; 3. os comissivos: que envolvem o locutor em uma ação futura como prometer ou garantir; 4. os expressivos: que expressam sentimentos como: desculpar ou agradecer; e 5. os declarativos (que produzem uma situação nova: batizar, demitir ou condenar). Com isso, ele entende que enunciar uma frase ou uma sentença é executar um ato proposicional e um ato ilocucional, isto é, que corresponde à referência, ao conteúdo comunicado e ao ato que se realiza na linguagem.

Para nossa pesquisa sobre cortesia, nos interessam os atos diretivos tal como foram propostos por Searle, visto que são esses os que levam o interlocutor a fazer algo como mandar, ordenar ou – já aproximando de nosso foco de estudo – fazer um pedido ou solicitação.

4.5 Solicitações

Usando os atos de fala para analisar o seu estudo sobre o caráter positivo da cortesia espanhola Henk Haverkate (2004, p. 56) explica que os atos de discurso são atos de fala que estão relacionados com a situação comunicativa concreta, como dissemos no item anterior. Para ele (ibid.), dentro do ato discursivo existem três tipos de atos:

- **ato assertivo:** o locutor tem um certo comprometimento pela verdade expressa pelo enunciado.
- **ato diretivo:** está ligado ao “comportamento intencional do interlocutor para que ele realize a ação descrita pelo conteúdo proposicional do enunciado” (HAVERKATE, 2004 p. 59)⁹. Deste modo, a solicitação que é objeto de estudo do nosso trabalho é considerada um ato de fala diretivo, tendo como exemplo, perguntas de informação e esclarecimento.
- **ato expressivo:** relacionado a pretensão do locutor em exprimir seu estado psicológico referente ao conteúdo proposicional do enunciado.

Quanto à estrutura de uma solicitação em espanhol, Félix-Brasdefer (2019, p. 190-193) nos mostra que é constituída por três elementos:

⁹ No original: "comportamiento intencional del interlocutor de forma que éste lleve a cabo la acción descrita por el contenido proposicional del enunciado."

- **ato principal**, que pode ser direto ou indireto, pois depende de fatores como: a situação, a distância e o poder social entre os interlocutores e o grau de imposição.
- **modificação interna do ato principal**, que pode acontecer tanto por mitigadores léxicos como diminutivos (*¿Me sirves un vasito de agua?*) e marcadores de cortesia (*¿Podrías limpiar el baño, por favor?*); como mitigadores sintáticos usados para expressar cortesia ou deferência como o *condicional* (futuro do pretérito, em português) (*¿Me podrías prestar los apuntes de la clase?*), pretérito imperfeito (*¿Podías prestarme los apuntes de la clase?*) e negação antes do pedido (*¿No me prestas los apuntes de la clase?*)
- **elementos de apoio** (informação que antecede ou segue o ato principal).

Uma vez explicitado nosso ponto de partida teórico, no próximo item passaremos a revisar alguns estudos mais ou menos recentes cujo foco são as formas de pedidos e de que modo essas formas são utilizadas na comunicação em espanhol.

5. REVISÃO DA LITERATURA

Neste item realizamos a revisão bibliográfica de três textos acadêmicos sobre o tema de estudo do nosso trabalho, sendo: um artigo, uma dissertação de mestrado e uma tese de doutorado.

5.1 Solicitações presentes em e-mails corporativos

O primeiro trabalho para a nossa revisão é sobre um conteúdo de grande importância, pois lidar com e-mail corporativo faz parte da rotina do profissional de Secretariado. Trata-se da dissertação de mestrado em Letras intitulada “As manifestações de cortesia em e-mails empresariais. Português do Brasil e Espanhol peninsular: semelhanças e contrastes” de Isabella Moraes Gallardo apresentada em 2014 à Universidade de São Paulo (USP). Essa dissertação investiga diferenças e semelhanças nas manifestações da cortesia verbal existentes em e-mails corporativos entre espanhóis e brasileiros. Em nossa revisão focaremos nas maneiras de se fazer solicitações e nos usos dos atos de fala, principalmente os atos diretos.

Gallardo (2014) para fundamentar sua pesquisa emprega as principais correntes teóricas da Pragmática, como também fizemos no item 4 (fundamentação

teórica), além de tratar mais especificamente dos aspectos dos atos de fala diretivos com destaque para as investigações de Haverkate (1994) e Blum-Kulka (1996) – deste último não tratamos no item 4. Diferentemente de nosso trabalho, Gallardo (2014) utiliza as categorias e as máximas conversacionais do “princípio de cooperação” de Grice (1991) associadas aos estudos sobre a cortesia, iniciados por Brown e Levinson (1978).

A autora (2014, p. 41-42) em sua pesquisa analisou 136 mensagens transmitidas entre funcionários de diversas empresas: de um lado, foram 68 e-mails escritos por brasileiros comunicando-se com brasileiros, usando somente a língua portuguesa, sendo participantes brasileiros adultos, residentes na região da Grande São Paulo, no Brasil, de ambos os sexos, maiores de 25 anos; de outro lado, foram 68 e-mails escritos por espanhóis comunicando-se com espanhóis e brasileiros, utilizando a língua espanhola, sendo os participantes espanhóis adultos, residentes na cidade de Madrid, na Espanha, de ambos os sexos, maiores de 35 anos.

Conforme discutimos por meio de Haverkate (2004) atos diretivos ocorrem quando o locutor possui intenção de levar o interlocutor a realizar o conteúdo proposicional do enunciado, deste modo, comparando os dados obtidos, Gallardo (2014, p. 64) percebeu que existem algumas diferenças referentes aos atos diretivos usados nos e-mails analisados. Nas mensagens em português verificou-se um número maior de pedidos e que ao menos um ato diretivo foi encontrado em 43 de 68 e-mails dos falantes da língua portuguesa, isto é equivalente a 63% do total de e-mails deste grupo; já nos e-mails em espanhol foram encontrados atos diretivos em 36 de 68 mensagens, o que representa 52% dos 68 e-mails analisados.

Na análise da pesquisadora (ibid., p. 65-69) sobre as formas de pedidos é possível verificar que nos e-mails empresariais dos brasileiros em português, em primeiro lugar aparece a forma verbal imperativa, representando 15% dos atos diretivos encontrados. Em segundo lugar, foi identificada a estrutura com os verbos “pedir” ou “solicitar”, que apareceu em 9% dos casos. Em terceiro lugar, os verbos usados no futuro do pretérito do português que representa 8% do total dos atos diretivos encontrados. E em quarto lugar, apareceram o uso dos verbos “precisar” ou “necessitar”, representando 7% dos casos.

Por sua vez, nos e-mails corporativos em espanhol o modo verbal imperativo representa 10% de seus atos diretivos encontrados. Ainda que esta forma verbal seja uma das mais utilizadas neste grupo de e-mails, observa-se uma porcentagem menor de ocorrências com relação ao português. Foram encontrados também nos e-mails o verbo no tempo *condicional* (em português: futuro do pretérito), que apareceu em 10% dos casos, sendo uma ocorrência semelhante ao português. O uso de verbos como “*pedir*”, “*solicitar*”, “*rogar*”, equivale a 8% dos atos diretivos. Semelhantemente ao português, foram identificados também nos e-mails deste grupo 4% de uso dos verbos “*precisar*” ou “*necesitar*”. Vale destacar que muitas formas de pedidos apresentam uma ocorrência de uso semelhante na língua portuguesa e espanhola, com uma variação pequena entre ambas as línguas.

Compreendendo a escolha e utilização de cada verbo, a estrutura com os verbos no modo imperativo, como citamos anteriormente, foi mais usada nas mensagens em português do que em espanhol. Gallardo (2014, p. 72) aponta que embora o verbo no imperativo apresente um pedido de forma direta, isso não elimina uma possível interpretação cortês, pois a interpretação da cortesia está relacionada também à situação comunicativa na qual é apresentada. Além disso, o uso de partículas pragmáticas, como “por favor”, pode ser proveitoso para reduzir a ameaça da imagem negativa do interlocutor que representaria o uso do imperativo somente. É relevante recordarmos que Félix-Brasdefer (2019) ao explicar sobre as partículas pragmáticas utiliza o termo marcadores de cortesia que se refere a um dos exemplos de modificação interna do ato principal, um dos três elementos que constitui a estrutura de uma solicitação, como apontamos no item 4.5.

Em relação ao uso do *condicional* (ou futuro do pretérito do português) a pesquisadora (2014, p. 71-72) explica, com base em Haverkate (1994), que este tempo verbal em atos diretivos aponta uma possível distância interpessoal. E em paralelo aos estudos que abordamos no item 4.5 realizados por Félix-Brasdefer (2019), o autor esclarece que o tempo *condicional* é um exemplo de mitigador sintático usado para expressar cortesia ou deferência.

Outra forma que consideramos curiosa foi o tempo futuro, que apareceu em apenas 2% dos atos diretivos, tanto em português quanto em espanhol. A autora (2014, p. 74), baseando-se em Bosque (1999), justifica seu baixo uso dizendo que “o

uso do futuro, por representar uma forma direta de emitir pedidos/ordens, requer mais conhecimento sobre as noções de poder e distância social para ser utilizado”.

Continuando em sua análise, Gallardo (2014, p. 74) expõe que nos e-mails também identificou que em português houve um uso de 7% do verbo “precisar”, sendo um número maior se comparado com o grupo do espanhol que foi encontrado apenas em 4% dos e-mails. A pesquisadora (ibid., p. 75) explica que a utilização do verbo “precisar” é um possível indicador de cortesia, visto que apresenta um tipo de deferência ao interlocutor, já que procura preservar sua autonomia ao diminuir o nível de imposição de seu ato diretivo, assim melhorando sua face negativa. Isso vai ao encontro ao que tínhamos exposto em nosso item 4.3.1: a face negativa é caracterizada como a vontade de ser aprovado.

Por outro lado, observa-se um maior uso dos verbos “*tener/ter*” ou “*deber/dever*” no grupo do espanhol encontrados em 4% dos casos; em português, entretanto, aparecem em apenas 2% dos casos. Segundo a pesquisadora (ibid.), estes dados apontam que os brasileiros acabam por preferir formas que suavizem a imposição do ato diretivo sobre o interlocutor.

Outra explicação, conforme Gallardo (2014, p. 75), é a de que o locutor ao manifestar que precisa de algo, estimula seu ouvinte a ajudá-lo, reforçando, assim, as atividades de afiliação. Em contrapartida, a pesquisadora (ibid., p. 76) interpreta que, quando o locutor utiliza o verbo “*deber*”, ele expressa evidentemente ao seu destinatário que está fazendo um pedido ou uma ordem.

Um ponto que merece relevância no trabalho de Gallardo (2014, p. 77-78), foi o de que apenas 2% dos casos no grupo do espanhol utilizaram pedidos com verbos no infinitivo e em português apareceram em 5% dos pedidos. Em alguns e-mails os locutores preferiram usar verbos do tipo “pedir/solicitar” com seus verbos auxiliares todos no infinitivo na tentativa de suavizar a força ilocutiva dos pedidos, uma possível estratégia atenuadora de cortesia.

Outro ponto que nos parece interessante no mesmo trabalho (ibid., p. 81) foi o uso de atenuadores que tem como uma das funções a estratégia de mitigar um pedido, de guardar a imagem e, assim, conseguir um objetivo de maneira mais rápida e eficiente. Percebe-se que nas mensagens em português houve o uso de atenuadores em 53% dos atos diretivos emitidos. Já nos e-mails em espanhol apenas 23% dos

atos diretivos possuem alguma forma de atenuação, sendo uma diferença de 30 pontos percentuais. A pesquisadora (ibid., p. 82-83) conclui que isto ocorreu por uma diferença cultural entre os grupos, pois os brasileiros buscam ser mais indiretos na forma de fazer um pedido, os espanhóis, por sua vez, utilizam de fato da atenuação como uma estratégia para alcançar um objetivo de forma eficaz.

Por fim, Gallardo (2014, p. 97-100) esclarece que em sua análise notou o uso dos agradecimentos após um ato diretivo. A pesquisadora explica que este tema não se encontrava dentro de seus objetivos iniciais, porém, ao perceber a relevância desses atos de fala, optou por incluir também este assunto. É possível perceber que em português foram encontradas 37 formas de agradecimento de 68 e-mails, equivalente a 54% das mensagens, por outro lado, em espanhol encontrou-se apenas 17 formas de agradecimentos de 68 e-mails, o que representa 25% dos 68 e-mails analisados. A autora (ibid.) explica que o uso do agradecimento pode ser considerado como uma estratégia de cortesia, pois uma de suas funções é a de evitar um conflito, manter a harmonia e o equilíbrio na comunicação. Gallardo (ibid.) conclui que a maior frequência de agradecimentos no grupo do português pode indicar uma diferença sociocultural entre os grupos, assim como o uso de atenuadores que citamos anteriormente.

Dessa forma, por meio da pesquisa de Gallardo (2014) verificamos quais as formas são as mais usadas na língua espanhola e língua portuguesa e percebemos que, entre as semelhanças, as três estruturas mais utilizadas nos e-mails empresariais (modo verbal imperativo, pedidos com verbos “pedir/solicitar/*rogar*” e o uso do verbo no *condicional*/futuro do pretérito) são as mesmas nos dois idiomas, sendo um possível indicativo das características de maneiras de pedidos no ambiente corporativo. Por outro lado, notamos que existem certas diferenças como a preferência de utilizar o verbo “precisar” no português, outro exemplo é o uso maior de atenuadores pelo lado dos brasileiros do que dos espanhóis, como dito anteriormente, indicando distinções entre as culturas.

Por último, essas distinções entre as culturas nos remetem à definição de Pragmática de Félix-Brasdefer (2019) que nos explica que a Pragmática nos ajuda a negociar nossas intenções entre falantes da mesma cultura ou de culturas diferentes. Isto nos mostra como é importante que o profissional de Secretariado, como um mediador das relações interpessoais, reconheça e entenda utilizar de maneira correta

as várias formas de se fazer solicitações, pois muitas vezes o profissional de Secretariado terá que se comunicar com executivos de outros países e expatriados.

5.2 Solicitações online

Outro texto que usaremos em nossas comparações é a tese de doutorado de 2008 de Isadora Valencise Gregolin em Linguística e Língua Portuguesa denominada “Estratégias de cortesia em língua espanhola: estudo de caso em fórum online com participantes brasileiros”, defendida na Universidade Estadual Paulista (UNESP), na qual a pesquisadora identifica as estratégias existentes no ambiente online para expressar atos de cumprimentar, agradecer, despedir e pedir. Em nossa revisão nosso foco será nos atos de pedir. Vale ressaltar que Gregolin investiga essas estratégias de cortesia consideradas transferências na Pragmática da língua materna à estrangeira, nesse caso analisando a cortesia utilizada por falantes brasileiros em língua espanhola.

Tal qual o item 4 de nosso trabalho, Gregolin (2008, p. 2) também se baseia e revisita as teorias Pragmáticas dos Atos de Fala de Austin (1962) e as reformulações propostas por Searle (1975) para refletir sobre as máximas de Lakoff (1973) e Leech (1983), mas, diferentemente de nós, a autora adiciona Grice (1975) em suas investigações, o que achamos pertinente, pois as propostas dessas máximas de linguagem formal de conversação apresentam o início da preocupação com a cortesia nas investigações linguísticas. E, assim como definimos em nossa pesquisa, Gregolin (2008, p. 14-15) analisa as estratégias de cortesia na expressão do ato de fala diretivo **pedido**.

Gregolin (2008, p. 15) inicia comparando os usos dos pedidos nos idiomas espanhol e português e percebe que em muitos casos não há uma relação de equivalência de uso entre as línguas, e diz que, com frequência, os falantes brasileiros, por não conhecerem “quais regras regulam a língua espanhola, utilizam as estratégias que utilizariam em sua língua materna sem se darem conta dos efeitos produzidos na interação”. A pesquisadora dá como exemplo de seu argumento o seguinte excerto: “*hola! Ya envié nuestra actividad a ti y también a la profesora. Cualquier cosa escíbame! Besitos, hasta pronto!*”.

Ainda segundo a análise da autora (2008, p. 15), em português a expressão “qualquer coisa” se trata de um ato de oferecer ajuda, algo equivalente a “caso haja

qualquer coisa que queira ...”; o que não expressa essa mesma ideia em espanhol, apesar de existirem as duas palavras (*cualquier/ra* e *cosa*). Sobre isso, a autora continua:

Algumas expressões e fórmulas utilizadas como Atos de Fala Indiretos expressam atitudes do falante e são aprendidas ao longo da vida na língua materna. Porém no caso de línguas estrangeiras, segundo o nível de conhecimento da língua, nem sempre o falante é capaz de expressar, reconhecer e de interpretar o significado pretendido. (GREGOLIN, 2008, p. 15-16).

Isso está diretamente relacionado ao nosso trabalho uma vez que se o profissional de Secretariado não for capaz de reconhecer e interpretar essas diferenças entre as línguas e atuar como faria na língua materna, certamente haverá mal-entendidos que poderão ser interpretados como descortesia pelos interlocutores.

Gregolin (2008, p. 33) considera a cortesia como um ato de conseguir o benefício mútuo dos interlocutores, satisfazendo a imagem de ambos, na tentativa de buscar um equilíbrio de imagens. Dessa forma, para ela, a cortesia é um sistema de normas de comportamento em sociedade que está relacionado não apenas ao uso verbal, mas principalmente às relações sociais estabelecidas por meio da linguagem. E, seguindo as propostas de Bravo (2001) e de Kerbrat-Orecchioni (2004), a pesquisadora se ocupa da cortesia estratégica, que consiste nos recursos que podem ou não ser naturais na língua dos falantes e que estes escolhem usar de acordo com as circunstâncias e com os contextos que se deparam.

A pesquisadora apresenta, em seguida, os principais aspectos linguísticos de cortesia positiva e de cortesia negativa relacionados com os Atos Expressivos de **cumprimentar, agradecer, desculpar-se e despedir-se**, mas para nosso trabalho focaremos na cortesia relacionada com o Ato Diretivo de **pedir**, que apresentamos no item 4 de nosso trabalho e que Gregolin (2008, p. 46) apresenta por último, no item 1.5.5 de sua pesquisa. Assim como explicado por ela, a principal característica dos Atos Diretivos é a preocupação do falante em tornar o menos ameaçador possível o que diz ao interlocutor, pois quem realizará a ação solicitada é justamente o interlocutor, não o falante.

A autora (2008, p. 47), para exemplificar os pedidos que são realizados de forma indireta, usa a frase: “Como está abafada esta sala!”. Segundo ela, essa é uma

sentença declarativa com uma aparência de constatação sobre a temperatura, mas que, na verdade, é uma estratégia que pode ser utilizada para a realização do ato de pedir, pois pretende que o interlocutor faça algo para amenizar o calor.

Outras estratégias trazidas por Gregolin (2008, p. 47-48) são o uso da forma condicional, que transmite uma impressão de distanciamento do falante em relação ao que é falado (por exemplo, a frase "*Me gustaría que estuvieras aquí mañana*" ao invés de "*Esté aquí mañana*"), e a prática de fazer perguntas ao interlocutor. Sobre isso, ela explica que, fazendo um pedido com aparência de pergunta como "Você pode fechar a porta?", quem enuncia essa frase não está perguntando sobre a capacidade física (ou falta dela) do interlocutor de fechar a porta, mas sim solicitando-lhe que feche a porta.

Seguindo nossa revisão, Gregolin (2008, p. 48) traz algumas observações que nos chamaram a atenção, principalmente por se relacionarem com os motivos que nos levaram a começar nossas pesquisas nesse tema. Ao trazer alguns enunciados apresentados por Curcó (1998, p.171) como "*Denos dos cafés*", "*Denos dos cafecitos*", "*¿Nos da dos cafés?*" e "*¿Nos da dos cafecitos?*", a pesquisadora observa diferenças entre os idiomas português e espanhol. Ela diz que desses exemplos, aqueles que usam o imperativo seriam escolhidos em língua espanhola para expressarem o ato diretivo de **pedido** - o que ela entende como a expressão de uma cultura orientada ao uso da cortesia positiva, de aproximação.

Em contrapartida, em português e em nossa cultura brasileira, geralmente imaginamos que utilizar a forma "por favor" antes de um pedido não seria o suficiente para que o enunciado não fosse considerado educado ou cortês. Para exemplificar essa cortesia "dupla" do português, a pesquisadora (2008, p.49), reúne mais as seguintes frases: "Retire seu carro, por favor?", "Dê dois cafés, por favor?", "Por favor, você pode retirar seu carro?" e "Você pode retirar seu carro?". E explica que o uso do verbo "poder" como modalizador é o que parece garantir o efeito de cortesia, mais até do que utilizar apenas a forma "por favor". Afinal, se comparados o primeiro e o último enunciados, é possível constatar que o último seria preferido para expressar um pedido "mais cortês" nesse contexto em língua portuguesa.

Introduzindo as conclusões, Gregolin (2008, p. 136) relembra que sua pesquisa se ocupou da cortesia estratégica, "que consiste nos recursos que podem estar ou

não convencionalizados na língua dos falantes e que estes escolhem segundo as circunstâncias contextuais com as quais se defrontam" não da cortesia formal. A pesquisadora também partiu do pressuposto que nenhuma forma linguística, sozinha, expressa cortesia, pois sempre será o contexto que a determinará. E com a análise das estratégias e os exemplos apresentados ao longo da pesquisa, a autora concluiu que cada língua possui mecanismos mais ou menos estabilizados para expressar cortesia nas diferentes situações sociais.

Outra conclusão à qual Gregolin (2008, p. 137) pôde chegar diz respeito à relativização da proximidade entre a língua portuguesa e a língua espanhola. Ela constata e explica que algumas situações comunicativas aceitam usos de formas "muito próximas" entre as línguas, porém na maioria das situações analisadas não há uma relação de equivalência de uso entre as línguas. O que entendemos como um possível o motivo para a falha na comunicação, e respectivamente, falha na cortesia.

Por fim, outro ponto trazido por Gregolin (2008, p. 137) que gostaríamos de destacar é como ela defende que a cortesia deve explicar-se em termos de conhecimento adquirido (ESCANDELL-VIDAL, 1998), ou seja, que no caso de línguas estrangeiras, nem sempre o falante será capaz de expressar, reconhecer e interpretar todos os significados pretendidos, por mais alto que seja seu nível de conhecimento. Mas a autora sugere que uma reflexão que leve em conta os aspectos pragmáticos da língua estrangeira pode fornecer a falantes não-nativos pistas do funcionamento tanto da língua quanto da cultura estrangeira.

5.3 Cortesia em algumas variedades do espanhol

Como último texto da revisão da literatura usamos o artigo "Variação pragmática de atos de fala diretivos do espanhol na tríplice fronteira: Argentina, Brasil e Paraguai" que foi escrito por Natalia dos Santos Figueiredo, docente na Universidade Federal da Integração Latino-americana (UNILA). O artigo foi publicado recentemente (2021), na Revista de Estudos Linguísticos e Literários da Universidade Federal da Bahia (UFBA). Em seu artigo a pesquisadora apresenta a descrição do ato de fala diretivo em 4 variedades do idioma espanhol: duas capitais, Assunção (Paraguai) e Buenos Aires (Argentina), e duas cidades de fronteira, Ciudad del Este no Paraguai e Puerto Iguazú na Argentina. Em seu estudo, ela também apresenta as estratégias de cortesia utilizada pelos locutores dessas cidades, mediante a descrição

de variações pragmáticas, o que, a princípio, mais nos chamou a atenção e justificou incluir esse artigo em nossa revisão da literatura.

Assim como no item 4 de nosso trabalho, Figueiredo (2021) fundamenta sua pesquisa com a teoria de Searle (1969), que por sua vez retoma a hipótese de Austin (1962) sobre os atos de fala, segundo a qual, como já dissemos, todo enunciado linguístico atua como uma ação, e que provoca alguma mudança na interação e na comunicação. A autora (2021, p. 17) também explica que a teoria de Searle (1969) trata das variedades das condutas e regras em que as línguas estão organizadas, e ela demonstra que esse também é o caso no espanhol, idioma analisado em sua pesquisa sobre a variação pragmática de atos de fala.

Como seus estudos se enveredam na variação pragmática, Figueiredo (2021, p. 17-18) também cita estudos desse campo como o de Márquez-Reiter (2002) e o de Placencia e Bravo (2002). Os estudos de Márquez-Reiter (2002) demonstram mal-entendidos pragmáticos entre falantes de variedades do espanhol quanto à percepção das falas de nativos de Buenos Aires, vistas como mais diretas na produção de atos de fala diretivos, os quais, pontua Figueiredo (ibid., p. 17), são considerados por Félix-Brasdefer (2011) como os mais propícios para o estudo das diferenças sociais e culturais da valoração Pragmática. Dos estudos de Placencia e Bravo (2002), a pesquisadora (2021, p. 17) toma, entre outros aspectos, a ideia de que é importante e necessário descrever variedades linguísticas como as do espanhol para evitar o domínio de teorias etnocêntricas que analisam apenas às variedades dominantes.

Ideia essa de Figueiredo (2021, p. 17) que nós pesquisadoras achamos interessante e relevante para nosso trabalho, principalmente considerando a importância do domínio das variantes no idioma estrangeiro (no caso de nossa pesquisa, do espanhol) para os profissionais de Secretariado, os quais, por sua vez, atuam justamente com a comunicação nas organizações e precisam saber exprimir suas falas de maneira cortês, ainda que isso signifique abranger todas as diferentes formas de cortesia que possam existir.

A autora (2021, p. 24) traz algumas considerações sobre a presença dos idiomas no contexto da tríplice fronteira, afirmando que não existe um equilíbrio entre as línguas, pois observa que o português exerce um papel de poder na região. Com frequência esse é o idioma utilizado em interações comerciais, mesmo entre

brasileiros e hispano-falantes, no consumo de programação da TV brasileira em Puerto Iguazú, na Argentina, e até em vitrines de comércio na Ciudad del Este, no Paraguai. Inclusive, comparando-se essa situação das duas cidades estrangeiras com Foz do Iguaçu, o espanhol não tem a mesma influência na cidade brasileira. Em compensação, nos lugares que recebem mais turistas estão presentes algumas traduções em menus de restaurantes e vitrines de lojas, mas, como Figueiredo (ibid., p. 26) adverte em seu texto, "a quantidade de pessoas que entende e fala o espanhol é bem menor que aquela que se comunica em português em Puerto Iguazú e Ciudad del Este".

A coleta de dados de Figueiredo (2021, p. 26) consistiu na interação de quatro participantes de cada uma das localidades (Assunção e Ciudad del Este, no Paraguai, e Buenos Aires e Puerto Iguazú, na Argentina), de forma individual. Figueiredo propunha duas situações às quais os participantes tinham que responder: 1) como pediriam para que alguém tirasse uma foto para eles e 2) como pediriam para fechar uma porta. Segundo a pesquisadora (ibid., p. 27), essa interação considerou todas as variações e frases diferentes que foram produzidas pelos participantes, o que gerou 117 enunciados, que em seguida foram divididos e classificados de acordo com as variações pragmáticas e com as estratégias de atenuação ou intensificação da força ilocucionária do enunciado.

Chegando nos resultados, Figueiredo (2021, p. 28) então consegue comparar as estratégias mais frequentes utilizadas pelos participantes em cada variedade do espanhol e em cada contexto. Nesse sentido, a pesquisadora explica que "a cortesia requer diferentes estratégias de atenuação do ato de fala diretivo, ameaçador das faces dos interlocutores, tanto para quem solicita como para quem se solicita a ação."

Neste contexto, Figueiredo analisa a variação pragmática na sua realização lexical primeiramente em duas capitais (Assunção e Buenos Aires), em seguida, na tríplice fronteira, o que expressamos abaixo de forma sintetizada.

Em Assunção (Paraguai), nos enunciados no presente e no imperativo há grande presença de uma partícula "*na*" nos pedidos de foto (ex. *Sacamena una foto*) que vem do guarani - que, lembramos, juntamente com o espanhol é língua oficial no Paraguai. Essa partícula na maioria das vezes está acompanhada da estrutura "*un*

poco" (ex.: *Sacamena un poco una foto*), que pode ser explicada ou traduzida como um "por favor".

Em Buenos Aires (Argentina), a pesquisadora analisa o uso exclusivo do verbo "sacar" para os pedidos de foto. Nos pedidos relacionados a fechar a porta aconteceram modificações da força ilocucionária pelo advérbio de negação "no?"(exemplo: *¿No me cerrás la puerta?*).

Em Ciudad del Este (Paraguai), foram pontuadas modificações aspectuais relacionadas a forma verbal "poder+infinitivo", classificada pela pesquisadora como perífrase de aspecto inicial. Exemplo: *¿Me podés sacar una foto?* ou *¿Me quitás una foto?*

Por fim, em Puerto Iguazú (Argentina), a pesquisadora (2021, p. 34-35) notou uma modificação na força ilocucionária a partir de uma modificação na ordem sintática "clítico 0", isto é, o fato de que o verbo cujo regime verbal normalmente é usado com pronome clítico ("sacarle una foto") seja modificado com o apagamento desse pronome ("sacar una foto") resulta no apagamento dos participantes do evento funcionando como uma estratégia de intensificação da urgência do ato de fala.

Em suas considerações finais, Figueiredo (2021, p.40) começa observando que há uma convergência maior das estratégias utilizadas para pedidos entre Puerto Iguazú e Ciudad del Este do que entre essas cidades e Buenos Aires, o que indica o contato linguístico entre essas duas variedades do espanhol (provavelmente pela proximidade na região de fronteira) fazendo delas uma mesma variedade de dialeto. Com isso, a pesquisadora retoma a ideia de Márquez-Reiter (2002) sobre os mal-entendidos pragmáticos, considerando que o contraste encontrado entre Buenos Aires e as outras cidades pode causar mal-entendidos e falhas na comunicação.

Relembrando que Figueiredo (2021, p. 18) traz uma análise de Márquez-Reiter (2002) sobre as estratégias de diretividade e, principalmente, de indiretividade, a autora também percebe (2021, p. 36) que o grau de indiretividade entre os locutores de Buenos Aires é maior no caso dos pedidos de foto, "já que todos realizaram o ato de fala apenas com enunciados interrogativos, forma de enunciado mais indireta do que o imperativo." Alguns exemplos de frases dadas pelos falantes de Buenos Aires são "*¿Me sacás una foto?*" ou "*¿Me sacarías una foto?*". Para analisar o grau de indiretividade (*indirectness*), Figueiredo fundamenta-se na taxonomia (classificação

ordenada e hierárquica) de Blum-Kulka et al. (1989), que propõe o cálculo obtido pelo somatório dos enunciados multiplicados pelo valor da estratégia de indiretividade correspondente.

Mesmo que a pesquisa de Figueiredo (2021) saia do que propusemos na fundamentação teórica devido à especificidade da variação, achamos válido mantê-la na revisão da literatura pois percebemos que, se o profissional de Secretariado que se comunica em espanhol em situações de trabalho que exigem uma linguagem clara e cortês não domina essas variedades ou desconhece que podem existir variações pragmáticas, pode haver falha em sua comunicação e a cortesia pode ser prejudicada, por sua vez, prejudicando suas relações de trabalho.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante a realização deste trabalho notamos que alguns assuntos que tratamos na fundamentação teórica foram mencionados e estudados nos textos selecionados na revisão da literatura. Isso significa que o fato de nos preocuparmos em fazer uma fundamentação teórica longa contribuiu para que compreendêssemos as teorias linguísticas que ainda não conhecíamos.

A partir das revisões apresentadas percebemos que, por meio da perspectiva contrastiva de Gallardo (2014), por um lado, nos e-mails empresariais muitas formas de pedidos apresentam uma ocorrência de uso semelhante no português brasileiro e no espanhol, com uma variação pequena entre ambas as línguas, como por exemplo, a preferência na utilização do verbo “precisar” pelos brasileiros procurando preservar sua autonomia ao diminuir o nível de imposição de seu ato diretivo, por outro lado, no espanhol observa-se uma preferência no uso do verbo “*deber*” expressando evidentemente ao seu destinatário que está fazendo um pedido ou uma ordem, assim revelando como é importante que o profissional brasileiro de Secretariado se atente com essas diferenças e saiba identificar a melhor forma para se utilizar no ato da comunicação.

Um aspecto que nos surpreendeu foi o uso dos agradecimentos que apareceram como um índice de cortesia associada a pedidos para falantes brasileiros indicando, assim, uma diferença sociocultural. Outro ponto que devemos considerar nos textos acadêmicos escolhidos foi o uso de atenuadores como estratégia de mitigar

um pedido, de guardar a imagem e, assim, conseguir um objetivo de maneira mais rápida e eficiente. Dado o caráter breve de nosso artigo, deixaremos estes temas como sugestões para futuras pesquisas e outros estudos mais aprofundados, pois nos parece um campo com grande potencial de exploração. Assim como também sugerimos que estudos futuros investiguem as máximas de Grice, que apareceram tanto no texto de Gallardo (2014) como de Gregolin (2008).

Sobre a pesquisa de Figueiredo (2021), gostaríamos de reforçar que ao longo de nossas análises percebemos que, por causa da especificidade da variação, esse trabalho saía do que tínhamos proposto na fundamentação teórica. Entretanto, optamos por mantê-lo em nossas revisões pois entendemos que a falta de conhecimento das variações pragmáticas que podem existir prejudica o profissional de Secretariado que preza por uma comunicação clara e cortês, o que interfere em suas relações profissionais. Além do fato de a pesquisadora analisar, em seu artigo, variantes do espanhol que são geograficamente mais próximas de São Paulo, nossa cidade, então achamos válida essa análise para nosso estudo. E aqui também deixamos como indicação para próximas pesquisas a investigação pragmática de pedidos em outras variedades do espanhol.

Tendo dito isso, concordamos que os objetivos propostos inicialmente neste trabalho, que eram o de investigar as formas de se fazer solicitações, compreender quais são as características formais e informais na escrita em espanhol e, por último, entender quais são os diferentes tipos de solicitações existentes em espanhol, foram alcançados, uma vez que os resultados nos mostraram a importância do uso correto das formas de pedidos e mostraram como elas são importantes no estabelecimento de uma comunicação entre o profissional brasileiro de Secretariado e um falante de espanhol.

Finalmente, o presente trabalho reuniu aspectos importantes sobre o tema que certamente agregarão conhecimentos não somente aos profissionais da área de Secretariado, mas também aos de outras áreas administrativas e, principalmente, aos estudantes dessa carreira que pretendam melhorar sua comunicação interpessoal na língua espanhola.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARMENGAUD, Françoise. **A pragmática**. São Paulo: Parábola Editorial, 2006.
- AUSTIN, John L. **How to do Things with words**. New York: Oxford University Press, 1962.
- BORETTI, Susana H, & RIGATUSO, Elizabeth M. La investigación de la cortesía en el español de la Argentina. Estado de la cuestión. In: BRAVO, Diana; BRIZ, Antonio. **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**. Barcelona: Ariel Lingüística, 2004, p. 139-167.
- BLUM-KULKA, S. Playing it safe: the role of conventionality in indirectness. In: BLUM-KULKA, S.; HOUSE, J.; KASPER, G. (eds.). **Cross-cultural pragmatics: requests and apologies**. Norwood, NJ: Ablex, 1989, p. 37-70.
- BOSQUE, Ignacio; DEMONTE, Violeta. **Gramática descriptiva de la lengua española**. Real Academia Española, Colección Nebrija y Bello. 1. ed. Madrid, Espasa-Calpe. Tres volúmenes, 1999.
- BRAVO, Diana; BRIZ, Antonio. **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**. Barcelona: Ariel Lingüística, 2004.
- BROWN, Penelope, & LEVINSON, Stephen. **Politeness: Some universals in language usage**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- CURCÓ, C. ¿No me harías un favorcito?: reflexiones en torno a la expresión de la cortesía verbal en el español de México y el español peninsular. In: HAVERKATE, H., MULDER, G., MALDONADO, C.F. **La pragmática lingüística del español: recientes desarrollos. Diálogos Hispánicos**, 22. Amsterdam: Rodopi, 1998, p. 129-171).
- ESCANDELL VIDAL, Maria Victoria. **Introducción a la pragmática**. Barcelona: Ariel, 2013.
- FÉLIX-BRASDEFER. J. César. **Pragmática del español contexto, uso y variación**. Abingdon: Routledge, 2019.
- FIGUEIREDO, Natalia dos Santos. Variação pragmática de atos de fala diretivos do espanhol da tríplice fronteira: Argentina, Brasil e Paraguai. **Estudos Linguísticos e Literários**, Salvador, n. 67, p. 14–41, 2021. Disponível em: <<https://periodicos.ufba.br/index.php/estudos/article/view/44098>>. Acesso em: 21 set. 2022.
- GALLARDO, Isabella. **As manifestações de cortesía encontradas em e-mails empresariais. Português do Brasil e Espanhol peninsular: semelhanças e contrastes**. Dissertação de Mestrado em Letras, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014, 213 p. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8145/tde-01102014-180529/>. Acesso em: 21 jun. 2022.
- GOFFMAN, Erving. **Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior**. New York, NY: Anchor Books, 1967.
- GREGOLIN, Isadora Valencise. **Estratégias de cortesía em língua espanhola: estudo de caso em fórum online com participantes brasileiros**. Tese de doutorado em Linguística e Língua Portuguesa. Faculdade de Ciências e Letras da Universidade

Estadual Paulista, Araraquara, 2008, 165f. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/103597/gregolin_iv_dr_arafcl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 21 set. 2022

GRICE, H. P. Logic and conversation. In: COLE, P. e MORGAN, P. (Eds.). **Syntax and semantics 3: speech acts**. New York: Academic Press, 1975. p. 41-59.

HAVERKATE, Henk. El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmlingüística de la cultura española. In: BRAVO, Diana; BRIZ, Antonio. **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**. Barcelona: Ariel Lingüística, 2004, p. 55-65.

HAVERKATE, Henk. **La cortesía verbal**. Madrid: Editorial Gredos, S. A., 1994.

MARQUES, Rosangela. **Estratégias de cortesía e polidez no gênero fórum educacional digital**. Dissertação de Mestrado em Língua Portuguesa, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008, 126 p. Disponível em: <<https://sapientia.pucsp.br/bitstream/handle/14494/1/Rosangela%20Licca%20Marques.pdf>>. Acesso em: 08 set. 2022.

PAIVA, Vera Lúcia Menezes de Oliveira. **Manual de pesquisa em Estudos Linguísticos**. 1. ed. São Paulo: Parábola, 2019.

REYES, Graciela. **El abecé de la pragmática**. 9. ed. Madrid: Arco Libros, S. L., 2011.

SEARLE, John R. **Expressão e significado** (Expression and meaning). Cambridge: Cambridge University Press, 1979.

SEARLE, John R. **Speech acts: an essay in the philosophy of language**. 1969. Cambridge University Press. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=t3_WhfknvF0C&oi=fnd&pg=PA1&dq=john+searle+speech+acts+definicion+1969&ots=0UhR8SO6R3&sig=Ktk7Tc5bKcaBz2UtJ2WTT6WiTg#v=onepage&q&f=true>. Acesso em: 21 set. 2022.

SEARLE, John R. Indirect Speech Acts. In: COLE, P. e MORGAN, J.L. (Eds.) **Syntax and Semantics 3: Speech Acts**. Nova York: Academic Press, 1975.

SILVA, Gustavo Adolfo Pinheiro da. Teoria dos Atos de Fala. **Cadernos do CNLF (CiFEFil)**, v. I; 2005, p. 259-263; Atas do VIII Fórum de Estudos Linguísticos: Língua Portuguesa e Identidade: marcas culturais, Instituto de Letras, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <<http://www.filologia.org.br/viiiifelin/41.htm>>. Acesso em: 31 ago. 2022.