

FACULDADE DE TECNOLOGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tecnologia em Automação de Escritórios e Secretariado

Sofia Sayuri Nunes Iwasaki

Thalita Cristine de Freitas Pereira

**SALUDOS: ALGUNS ASPECTOS DAS SAUDAÇÕES NA
LÍNGUA ESPANHOLA PARA OS PROFISSIONAIS DE
SECRETARIADO BRASILEIROS**

São Paulo

2021

Sofia Sayuri Nunes Iwasaki
Thalita Cristine de Freitas Pereira

**SALUDOS: ALGUNS ASPECTOS DAS SAUDAÇÕES NA
LÍNGUA ESPANHOLA PARA OS PROFISSIONAIS DE
SECRETARIADO BRASILEIROS**

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: Profa. Ma. Glauce Gomes de Oliveira Cabral.

São Paulo

2021

Iwasaki, Sofia Sayuri Nunes
Pereira, Thalita Cristine de Freitas

SALUDOS: Alguns aspectos das saudações na língua espanhola para os profissionais de Secretariado brasileiros. São Paulo, 2021.

20p.

Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação) –
Faculdade de Tecnologia de São Paulo – SP, Curso Superior em Automação
de Escritórios e Secretariado.

Área de concentração: Gestão e Negócios

Orientadora: Glauce Gomes de Oliveira Cabral

1. Saudações; 2. Comunicação; 3. Espanhol; 4. Secretariado; 5.
Cortesia.

Agradecimentos

Primeiramente nós gostaríamos de agradecer especialmente a nossa querida orientadora Glauce Gomes de Oliveira Cabral pela paciência e por nos incentivar mesmo em momentos difíceis.

Em segundo lugar, gostaríamos de fazer agradecimentos pessoais.

Eu, Sofia, agradeço a:

À minha terapeuta, que me motivou e me ajudou a enxergar que nenhum fardo é tão grande que eu não possa suportar.

Às minhas cachorras, Mabel e Polly, que com sua fofura, carinho e fidelidade tornaram árduos dias de trabalho um pouco mais leves.

Aos meus pais, que sempre me incentivaram a estudar e sonhar com um futuro brilhante, o qual sinto que está cada vez mais próximo.

Ao meu irmão, que me faz companhia todos os dias e é um grande parceiro".

Ao meu namorado, que me ajudou nos momentos mais difíceis e não me deixou desistir.

Eu, Thalita:

Gostaria de deixar este artigo em memória do meu falecido cachorrinho Pingo, que me acompanhava quando eu ia tomar sol na varanda, fazia com que eu me sentisse menos sozinha, nunca esquecerei seu jeitinho espoleta de ser, infelizmente ele se foi, mas a memória dele sempre ficará em meu coração.

Aos meus pais e meu irmão que sempre me incentivaram nos momentos difíceis e não me deixaram desistir. "

Por fim, gostaríamos de agradecer às professoras Dra. Eliana Nagamini e Ma. Maria Luiza Ribeiro que avaliarão este trabalho, pois sem vocês não seria possível estar mais perto do nosso diploma.

Todo cumprimento é uma sujeição.
Obrigado a um cumprimento maior." (Albert
Camus)

RESUMO: *Este artigo investiga os cumprimentos na língua espanhola para profissionais de secretariado brasileiros que falam espanhol e como eles influenciam no ato comunicativo. Nosso objetivo foi observar como o ato de saudar pode influenciar diretamente no estabelecimento de uma comunicação polida e assertiva e como esse ato pode expressar a cortesia, tema que foi amplamente explorado no presente trabalho. Para isso realizamos uma pesquisa de cunho bibliográfico baseada em conceitos da Linguística. Os dados obtidos no estudo nos mostraram que as saudações são fundamentais no estabelecimento da comunicação pois expressam a cordialidade e a polidez, estas são imprescindíveis para projetar o efeito desejado no interlocutor e realizar o ato comunicativo de maneira sólida e sem falhas.*

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

ABSTRACT: *This article investigates the greetings in the Spanish language for Brazilian secretarial professionals who speak Spanish and how they influence the communicative act. Our objective was to observe how the act of greeting can directly influence the establishment of polite and assertive communication and how this act can express courtesy, a theme that was widely explored in the present work. For this, we carried out a bibliographic research based on concepts of Linguistics. The data obtained in the study showed us that greetings are fundamental in the establishment of communication because they express cordiality and politeness, which are essential to project the desired effect on the interlocutor and perform the communicative act in a solid and flawless communication.*

KEYWORDS: Greetings; Communication; Spanish; Secretariat; Courtesy.

Sumário

| | |
|---|----|
| 1. Introdução..... | 7 |
| 2. Hipóteses..... | 7 |
| 3. Metodologia | 8 |
| 4. Referencial teórico..... | 8 |
| 4.1. Pragmática..... | 8 |
| 4.2. Atos de fala..... | 9 |
| 4.3. Fraseologia | 10 |
| 5. Revisão da literatura: algumas perspectivas sobre as saudações | 11 |
| 5.1. A cortesia nas saudações: português brasileiro x espanhol | 11 |
| 5.2. Saudações numa variedade linguística..... | 12 |
| 5.3. Saudações nas ligações telefônicas | 14 |
| 6. Considerações finais | 16 |
| 7. Referências Bibliográficas | 17 |

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 FATEC São Paulo pelas alunas Thalita Cristine de Freitas Pereira e Sofia Sayuri Nunes Iwasaki, orientadas pela professora Glauce Gomes de Oliveira Cabral na mesma instituição.

Este trabalho partiu da percepção acerca das saudações formais e informais existentes na língua espanhola e como elas são importantes dentro de um contexto empresarial para um profissional de Secretariado que lide com falantes da língua espanhola.

O profissional de Secretariado trata diretamente com a comunicação dentro das organizações, tendo em vista esse fato, as saudações são uma parte importante no estabelecimento de uma boa comunicação, pois elas expressam a formalidade, polidez e cortesia entre o locutor e o interlocutor, e são elas que iniciam o ato comunicativo, sendo utilizadas no dia a dia da vida profissional e social.

Este trabalho possui como objetivo explorar como as saudações na língua espanhola são importantes para um profissional de Secretariado que fala espanhol, pois são elas que iniciam o ato comunicativo, sendo assim utilizadas no cotidiano da vida profissional e pessoal. As saudações são fundamentais para a realização de uma comunicação polida e assertiva, elas estão dentro do universo da cortesia, tema que será explorado ao longo desse artigo, no decorrer da pesquisa decidimos focar em outros aspectos e variantes do espanhol.

O presente artigo está dividido em 6 partes: a primeira parte consiste na introdução, onde apresentamos nosso trabalho; a segunda parte constitui-se da hipótese, a terceira parte é a metodologia, na qual descrevemos como foi realizada nossa pesquisa, na quarta parte entramos no referencial teórico, onde apresentamos a teoria em que embasamos nosso trabalho; a quinta parte corresponde à revisão bibliográfica da literatura sobre temáticas que abarcam as saudações; a sexta parte se trata das considerações finais, em que concluímos nosso trabalho deixando em aberto a ideia de outros artigos e pesquisas sobre o tema.

2. Hipóteses

Observamos que há muitas semelhanças entre as duas línguas quanto às saudações que ajudam o profissional de Secretariado no estabelecimento da comunicação como *Buenos días* – Bom dia, *Buenas tardes* – Boa tarde, *Buenas noches* – Boa noite, mas é possível que as diferenças negligenciadas criem alguns problemas que impactem na relação entre as pessoas no ambiente corporativo, causando ruídos na comunicação.

Supostamente, ainda há poucos estudos que tratem das saudações dentro do contexto empresarial para os profissionais de Secretariado.

3. Metodologia

Com a finalidade de melhor avaliar as principais expressões de cumprimentos utilizados na língua espanhola desenvolvemos uma pesquisa de base qualitativa, na qual fizemos, primeiramente, uma pesquisa bibliográfica em três áreas que tratam sobre o tema e, posteriormente, uma breve revisão da literatura que discorre especificamente acerca das saudações.

No item 4, referencial teórico, fundamentamos nossa pesquisa tendo como base as seguintes áreas: 4.1 a Pragmática ou Pragmática sociocultural, 4.2 a teoria dos Atos de Fala e 4.3 a Fraseologia.

Tendo feito o referencial teórico, entramos no item 5. Revisão da literatura, no qual pudemos explorar melhor o tema e trazer algumas perspectivas acerca das saudações. Para isso, utilizamos dois artigos científicos, uma monografia de especialização e uma tese de doutorado que fomos relacionando ao referencial teórico.

4. Referencial teórico

O presente trabalho baseia-se em três conceitos para análise e desenvolvimento do tema em questão: Pragmática ou Pragmática sociocultural, Atos de fala e Fraseologia.

4.1. Pragmática

Segundo Levinson (2007) a Pragmática é o estudo da linguagem a partir de uma perspectiva funcional; é o estudo de todos os aspectos do significado não capturados em uma teoria semântica. Vai além do significado das palavras estudado pela semântica e da construção frásica estudada pela sintaxe, explorando as significações das palavras mediante o contexto extralinguístico em que ocorrem (o contexto discursivo, o contexto situacional, o contexto social) e a intenção comunicativa dos interlocutores. Como explica Escandell Vidal, 2004, p. 3, a Pragmática trata de “estabelecer com precisão quais fatores determinam sistematicamente o modo como funcionam nossos intercâmbios comunicativos” (tradução nossa)¹.

A Pragmática Intercultural trata das questões acerca das estratégias de comunicação em contextos culturais diversos entre interlocutor e locutor, sendo eles nativos e não-nativos tentando estabelecer o ato comunicativo.

Como defendem Briz (2014, p. 84-85; 2004, p. 67) e Bravo (2003, p. 101), a cortesia é um mecanismo retórico usado para convencer, obter um benefício interacional e, ao mesmo tempo, zelar pelas relações interpessoais e sociais ou evitar que estas sofram algum tipo de prejuízo. A cortesia é muito importante para se viver e se expressar adequadamente dentro de contextos sociais, nos quais o locutor se dirige ao interlocutor gerando assim o ato comunicativo.

¹ No original: “establecer con precisión qué factores determinan sistemáticamente el modo en que funcionan nuestros intercambios comunicativos”. (SCANDELL VIDAL, 2004, p. 3)

Nesse contexto se espera que o locutor utilize estratégias de cortesia para ter sua intenção comunicativa concretizada. Dentro desse processo podem acabar ocorrendo falhas de comunicação se as estratégias de cortesia não forem aplicadas adequadamente ou se forem utilizadas erroneamente, o que pode acabar gerando conflitos entre o locutor e o interlocutor e dificultando o ato comunicativo. Um exemplo claro que pode nos elucidar esse fato é: imagine duas pessoas desconhecidas e uma delas inicia uma conversa, porém, ela não usa uma saudação como “bom dia” ou “boa noite”, ou até mesmo um “olá” e vai direto ao ponto, a outra pessoa pode achar uma grosseria ou falta de respeito e criar uma má impressão da outra. Este é um exemplo simples, porém que elucida a importância de se utilizar as estratégias de cortesia.

4.2. Atos de fala

Uma das vertentes da Pragmática é a teoria dos Atos de fala. Segundo Souza Filho, na apresentação à tradução brasileira do livro do filósofo John Austin, “Quando dizer é fazer: palavras e ação” (1990), essa teoria, em vez de partir de noções abstratas oriundas de uma teoria ética ou de conceitos muito amplos como responsabilidade ação e vontade, parte das análises de Austin sobre os advérbios e seus semelhantes que determinam ou qualificam o termo “ação” como, por exemplo, “voluntariamente”, “acidentalmente” com o objetivo de observar a responsabilidade que decorre de uma ação, já que que esses advérbios costumam ser empregados pelo falante “para justificar, desculpar ou eximir-se da responsabilidade de seu ato” (SOUZA FILHO apud AUSTIN, 1990, p. 9).

Austin não nos proporciona uma definição propriamente dita acerca da Teoria dos Atos de Fala, mas, segundo Souza Filho (apud AUSTIN, 1990, p, 11), deixa explícita, no decorrer de sua obra, sua ideia principal que é a de que mais que representar a realidade, a linguagem é uma forma de ação.

Inicialmente, são definidos dois tipos de enunciado: performativos e constatativos (AUSTIN, 1990, p. 21). Neste artigo, nos interessam os enunciados performativos, definidos da seguinte forma:

O termo "performativo" [...] é derivado do verbo inglês to perform, verbo correlato do substantivo "ação", e indica que ao se emitir o proferimento está se realizando uma ação, não sendo, conseqüentemente, considerado um mero equivalente a dizer algo. (AUSTIN, 1990, p. 23) ato ilocucionário – convencional, causa efeito no interlocutor – requer uma resposta (100). (AUSTIN, 1990,

Mais adiante, Austin nos apresenta o ato ilocucionário como “a realização de um ato ao dizer algo, em oposição à realização de um ato de dizer algo” (AUSTIN, 1990, p. 89) e, por seu caráter convencional, causa efeito no interlocutor, de quem se espera uma resposta (ibid, p. 100). A partir desta definição, surgem também as "forças ilocucionárias", referentes à ênfase dos enunciados (AUSTIN, 1990, p. 123), que são categorizadas em cinco classes: veriditivos, exercitativos, comissivos, comportamentais e expositivos. Entre elas, nos interessam as comportamentais, as quais, conforme Austin, incluem a ideia de reação diante da conduta e da sorte dos demais, e de atitudes e expressões de atitudes diante da conduta passada ou iminente do próximo. São elas: pedidos de desculpas, agradecimentos, saudações, entre outros. Quanto

às saudações, nosso tema, o autor as exemplifica com as seguintes expressões: "seja bem-vindo", "boa sorte" (AUSTIN, 1990, p. 129).

Dando continuidade à linha investigativa de Austin e integrando os estudos filosóficos aos linguísticos, John Searle (1969, p. 18) afirma que os atos de fala, ou atos realizados na emissão de uma frase, são em geral uma função do significado da frase. Esse significado de uma frase, ainda de acordo com Searle (ibid.), não determina em todos os casos, de forma única, qual ato de fala é realizado em uma dada expressão dessa frase, pois um falante pode querer expressar mais do que ele realmente diz, mas é sempre, a princípio, possível para ele dizer exatamente o que quer dizer. Portanto, num primeiro momento, é possível para cada ato de fala executar um determinado sentido por uma determinada sentença (ou conjunto de sentenças), dadas as premissas de que o orador está falando literalmente e que o contexto é apropriado.

Segundo Escandell Vidal (2013, p. 64), essencialmente, Searle acrescenta à teoria de Austin a ideia de que toda atividade linguística é convencional, ou seja, regida por regras.

4.3. Fraseologia

Ao analisar os fenômenos léxicos, como as combinações estáveis de palavras, muito generalizadas na língua e de importância capital na aquisição e processo da língua materna e segunda língua, Corpas Pastor (1996, p.14-20) apresenta inúmeras denominações e definições para o termo Fraseologia, de vários autores e, por fim, o define como uma subdisciplina lexicológica que se dedica ao estudo das Unidades Fraseológicas (UFs). Ainda segundo a autora (CORPAS PASTOR, 1996, p.20), o objeto de estudo se refere às unidades léxicas formadas por mais de duas palavras gráficas em seu limite inferior, cujo limite superior se encontra no nível da oração composta. Estas unidades possuem como características a alta frequência de uso, e de aparição mútua de seus elementos integrantes; por sua institucionalização, compreendida em seus termos de fixação e especialização semântica; por sua idiomaticidade e potenciais variações; assim como o grau pelo qual se dão todos estes aspectos distintos.

A partir de tal estudo Corpas Pastor (1996, p.170), chega às fórmulas rotineiras, que se trata das UFs da fala com caráter de enunciado. De acordo com Coulmas, 1981, p.3, são enunciados pré-fabricados, quase obrigatórios, em determinadas e específicas situações sociais - até mesmo em textos -, pois soam como reflexo da língua falada.

Tagnin (2013, p.124) também aborda o tema das fórmulas de rotina, ou fórmulas situacionais como as intitula. Sua definição coincide com a de Corpas Pastor (1996), porém reforça a obrigatoriedade das fórmulas em alguns momentos nos quais, se faltarem, o interlocutor pode ser visto como mal-educado. Ainda segundo a autora (TAGNIN, 2013, p. 124), uma vez que extremamente ligadas aos atos da fala, essas fórmulas possuem tamanha importância que existem estudos para a área de saudações, agradecimentos, elogios, reclamações, desculpas e votos.

Entretanto, Tagnin (2013, p. 125-127) alerta que deve haver a compreensão de que nem todas as fórmulas são correspondentes, no sentido pragmático, em todos os idiomas, pois muitas vezes fórmulas que em uma língua seriam coloquiais, em outra se transformam em uso formal, e vice-versa, podendo, assim, gerar conflitos na comunicação. E, em alguns casos, não há sequer

a existência de um correspondente a uma fórmula existente em outro idioma, já que, nessa cultura, não há a necessidade de algo propriamente dito.

5. Revisão da literatura: algumas perspectivas sobre as saudações

5.1. A cortesia nas saudações: português brasileiro x espanhol

O primeiro texto de nossa revisão é a tese de doutorado em Linguística e Língua Portuguesa de Isadora Valencise Gregolin apresentada em 2008 à UNESP, na qual ela investiga as estratégias de cortesia utilizadas em língua espanhola por falantes brasileiros na hora de expressarem os atos de cumprimentar, despedir, agradecer, desculpar e pedir em contextos online de interação (fórum). Neste artigo nos centraremos nos atos de cumprimentar, que são de nosso interesse. A pesquisa considera a complexidade estabelecida entre língua materna e língua estrangeira e propõe problematizar a interação escrita em língua espanhola entre brasileiros, os distintos tipos de elementos linguístico-pragmáticos que são transferidos da língua materna em contextos virtuais de interação.

De acordo com Gregolin (2008), com base nos principais estudiosos da cortesia, Haverkate (1994), Scandell Vidal (1998; 2005), Searle (1975), Kerbrat-Oreocchioni (2004), a transferência pode afetar diversos níveis linguísticos como o fônico, morfológico, sintático, léxico e semântico. Na medida em que as análises de situações de contato entre línguas avançaram no campo teórico da Linguística e Linguística Aplicada, alguns dos autores observaram que houve fenômenos de transferência que afetaram o nível pragmático e se relacionavam com aspectos culturais. Por se tratar de língua semelhantes muitos falantes utilizam formas parecidas com a da sua língua materna, mas que nem sempre existe uma equivalência nas duas línguas.

Gregolin (2008) utiliza as principais correntes teóricas da Pragmática para embasar sua pesquisa, assim como também fizemos no item 3.1 e 3.2, tratando mais especificamente, por um lado, dos aspectos dos Atos Performativos de Austin e dos Atos de Fala de Searle; por outro, da cortesia, com destaque para as investigações de Bravo (2001; 2004) e Escandell-Vidal (1998; 2005) e Haverkate (1994) – deste último não tratamos. Diferentemente de nosso artigo, Gregolin (2008) retoma as perspectivas de Grice (1989), Leech (1983) e Lakoff (1973) e suas propostas de máximas conversacionais para apresentar a Teoria da Relevância e seus pressupostos adotados em sua pesquisa.

A autora (ibid., p.137) defende que a cortesia deve explicar-se em termos de conhecimento adquirido e que, no caso de línguas estrangeiras, por mais alto que seja o conhecimento do falante, ele nem sempre será capaz de expressar, reconhecer e interpretar todos os significados pretendidos. Além disso, segundo a pesquisadora (ibid., 138) ainda há o contexto online, no qual os participantes devem atender as regras de netiqueta (etiqueta usada na internet) que são complexas e podem variar em cada cultura.

Conforme Gregolin (2008, p.138), os elementos linguístico-pragmáticos utilizados para denotarem cordialidade na língua portuguesa nem sempre são equivalentes aos utilizados em língua espanhola, o que possibilita diferentes interpretações segundo o grau de conhecimento de

língua espanhola por parte dos falantes de português, por isso a percepção de cordialidade pode gerar equívocos. Esses equívocos demonstram que os sujeitos tentam transferir seu conhecimento para outra língua e podem encarar de uma forma diferente o conceito de erro, por causa da situação pragmática.

Para ilustrar com alguns exemplos que Gregolin encontrou no fórum online em que investigou, abaixo temos um quadro que a autora elaborou na sua pesquisa.

Quadro 1. Estratégias para cumprimentar (Fonte: GREGOLIN, 2008, p. 132)

| Ato de fala | Enunciado | Estratégia utilizada |
|--------------|---|---|
| Cumprimentar | Muchas gracias, NNN | Cumprimentar agradecendo |
| | Hola mis amores /chicas de mi vida | Cumprimentar com adjetivo |
| | NNN, yo recibí el e-mail con los | Não cumprimentar/uso de vocativo |
| | Perdón, yo empezaré ahora | Cumprimentar desculpando-se |
| | ¿Que tal están? | Cumprimentar preocupando-se |
| | Entoces, o que haremos | Cumprimentar com “entonces” |
| | ...¡Miren qué bello! Ayer entré en el foro, pero me quedé sola / ¡Hola, acá estoy yo! | Cumprimentar chamando a atenção |
| | Estoy de vuelta a las actividades! | Cumprimentar atenuando o fato de ter estado afastada das atividades |
| | ¿Dónde están mis compañeras de grupo? | Cumprimentar com pergunta |

Gregolin identificou em sua pesquisa uma tendência brasileira a utilizar estratégias de cortesia positiva nas interações em contexto online, com a realização de Atos de Fala Agradadores e marcadores excessivos. No contexto pesquisado, a distância ou proximidade não estão relacionados com o uso dos pronomes (*Tú/Usted/Vos*) mencionados por Laborda Gil (2003) como característicos para expressar cordialidade em contexto eletrônico. Por se tratar de um contexto de interação entre falantes não-nativos, essa percepção não corresponde aos valores pragmáticos da língua estrangeira, então, foi possível observar uma oscilação no uso de (*Tú/Usted/Vos*) e (*Vosotros e Ustedes*).

5.2. Saudações numa variedade linguística

O segundo texto é o artigo de Rafael Areiza Londoño, publicado em 2005, nas atas do *II Coloquio Inernacional del Programa EDICE*, fruto da cooperação de vários pesquisadores de diferentes universidades que investigam a cortesia.

Inicialmente, com o propósito de nos introduzir no tema das saudações, Areiza Londoño (2005, p.82) afirma que a conversação é como um jogo onde a saudação é o ponto de partida, e o acolhimento é indispensável. Desta forma, os interlocutores se encontram envolvidos em um conjunto de regulações para relações sociolinguísticas adequadas. O autor (ibid.) ainda define alguns elementos desse “jogo” da seguinte maneira:

O sujeito faz uso da convenção social, apropria-se dela de maneira particular e a expressa sinceramente em sua relação com o outro. É neste caso em que se encontra a saudação, que significa desejar bem-estar ao interlocutor [...]. **A saudação**, nesses contextos formais ou muito formais, usado como parte da etiqueta sociocultural imposta para as ocasiões protocolo, dando origem ao estereótipo do ato de fala, que neste caso é entendido como um vestígio de um evento que em algum ponto da história teve um sentido [...]. **A saudação como um ato não-sincero**, é um daqueles comportamentos impostos, uma daquelas atividades que praticamos fora de nossa vontade ou do que fazemos estrategicamente em preparação para futuras ações de nosso interesse, mas que é inevitável em todos os tipos de relacionamentos onde uma ação consensual é pretendida ou pelo menos de convivência.² (AREIZA LONDOÑO, 2005, p. 82, grifos nossos).

De acordo com Areiza Londoño (2005, p.83), quando não há a disposição para cumprimentar a todos no recinto em que se encontra, é recomendável que se use uma saudação coletiva, acompanhada de um gesto amplo e olhar receptivo, do contrário pode causar mal-estar social e sensação de exclusão, ao cumprimentar uns e não cumprimentar outros. Este gesto pode ser considerado como negar a palavra a quem não cumprimentou. Através de sua pesquisa, o autor (ibid., p.84) descobre que na região do *Eje Cafetero* (Eixo Cafeeiro), na Colômbia, as pessoas se cumprimentam todas as vezes em que se encontram, não importa quantas vezes sejam, e sempre com o mesmo entusiasmo e ações características. Aquelas que não o fazem são vistas como mal-educadas. Além disso, há uma hierarquia, e quanto mais alto o nível da pessoa não cumprimentada, pior será a forma como o chamarão. Isso revela alguns matizes nas saudações que vão além dos conhecidos “Buenos días”, “Buenas tardes” e “Buenas noches” e que devem ser considerados pelo profissional de Secretariado.

Há ainda o “choque de olhares”, ou “olhar avaliador”, que Areiza Londoño (ibid, p. 87) descreve, com base em Charaudeau (1986), que ocorre quando um sujeito olha o outro avaliando se há a possibilidade de uma interação. De acordo com os olhares os dois indivíduos decifram se querem se cumprimentar ou apenas seguir em frente como se nada tivesse acontecido.

² No original: “El sujeto hace uso de la convención social, se la apropia de manera particular y la expresa con sinceridad en su relación con el otro. Es en esta instancia donde se encuentra el saludo, que significa desearle bienestar al interlocutor (...) El saludo, en aquellos contextos formales o muy formales, se utiliza como parte de la etiqueta sociocultural impuesta para ocasiones protocolarias, dándose así el estereotipo del acto de habla, que en este caso se entiende como huella de un evento que en algún momento de la historia tuvo un sentido (...) El saludo, como acto no-sincero, es uno de esos comportamientos impuestos, es una de aquellas actividades que practicamos por fuera de nuestro querer o que realizamos estratégicamente en preparación de una acción posterior de nuestro interés, pero que se hace ineludible interior de todo tipo de relación donde se pretenda una acción consensuada o por lo menos de convivencia.”

Para nos mostrar como a carga emotiva influencia nas consequências das saudações. Areiza Londoño (2005, p. 87-88), cita o personagem da cidade de Pereira (Colômbia) “*Ramoncito, el ciego*”, de uma crônica de 1885, de Diego Avellaneda Díaz. Na história, o personagem cego cumprimentava a todos pelo nome próprio de cada um, o que lhes dava um tom de exclusividade. Assim, mesmo sem pedir nada, os moradores da cidade sempre lhe davam esmolas, pela sua educação e “carinho”.

Alguns fatores sociais interferem nas saudações. A esse respeito, Areiza Londoño (2005, p.89-90) nos evidencia que as saudações variam de acordo com a proximidade dos interlocutores, mas também podem ser de acordo com a tonalidade da conversação. Nesse sentido, uma conversação pode começar formal, e adquirir um desfecho um pouco mais informal, podendo, inclusive, ser alterado o pronome de tratamento. Outros fatores como grupo social, faixa etária, nível educacional, religiosidade e tempo desde a última interação também interferem nos graus de cumprimentos (AREIZA LONDOÑO, 2005, p. 91-93).

Por fim, Areiza Londoño (2005, p. 95) conclui seu trabalho apontando que o ato de falar saudar é uma constante presente em todos os eventos e relações, capaz de iniciar e dar o tom às conversações, de acordo com fatores macros e micro textuais.

Este estudo de uma variante específica nos mostra o quão peculiares são as características das saudações de acordo com a sua respectiva cultura, quando nos atentamos aos detalhes da comunicação que nos passam despercebidos no dia a dia e no ambiente corporativo. Dito isto, é de suma importância uma prévia pesquisa por parte do profissional de Secretariado sobre a cultura das saudações daqueles que estamos prestes a receber, ou visitar, para evitar possíveis descortêsias constrangedoras por falta de conhecimento. Dessa forma, trazendo a reflexão de Areiza Londoño (2005) para o escopo de nossa pesquisa, quando um profissional de Secretariado está prestes a ter contato com outra cultura em âmbito profissional, e é seu papel estabelecer o tom de recepção, é imprescindível o uso da saudação correta para que o estrangeiro da língua espanhola, ou alguma outra, sinta-se confortável. Com isto, lembramos da revisão anterior, de Gregolin (2008), na qual vemos a importância do estudo da Pragmática, uma vez que as línguas nem sempre possuem a mesma denotação em sua tradução do português para o espanhol, e vice-versa.

Por fim, acrescentamos a esse ponto que com Areiza Londoño (2005) pudemos ver como e quando utilizar dos artifícios de saudação apresentados por Gregolin (2008).

5.3. Saudações nas ligações telefônicas

Agora entraremos em um assunto muito relevante atualmente, pois faz parte do nosso cotidiano na vida pessoal e profissional, que são as saudações nas ligações telefônicas. Para embasar nossa investigação utilizamos a monografia de especialização de Viviane Bousada Caetano da Silva (2008), realizado na PUC-Rio, que explora o tema.

Segundo Silva (2008, p. 64), os falantes da língua materna, por fazerem parte de uma sociedade e estarem inseridos em uma determinada cultura, possuem expectativas sociais a serem correspondidas, o que faz com que haja um certo automatismo em suas respostas, sem pensar muito no que está acontecendo durante a interação social. De maneira espontânea sabem comunicar-se dentro da situação em que se encontram, de acordo com o grau de formalidade

exigido na conversação. Entretanto, para um estrangeiro, é difícil quando se depara com uma língua desconhecida e uma cultura com aspectos que estão fora de sua realidade. A autora cita Christine Revuz (1998, p. 217) que diz: “toda tentativa para aprender a linguagem vem perturbar, questionar, modificar aquilo que está inscrito em nós com as palavras da primeira língua”.

Silva (2008) usa como base para sua investigação quatro filmes, dois brasileiros (“Avassaladoras” e “Bossa Nova”) e dois espanhóis (“Fale com ela” e “Mulheres à beira de um ataque de nervos”). A partir deles ela analisa algumas cenas nas quais são usadas saudações e despedidas em diálogos telefônicos. A análise verifica quais as expressões que são mais frequentes e mais adequadas a cada contexto. Ao todo são 22 cenas de ligações telefônicas, que apresentam contextos variados. Na pesquisa a autora utiliza como base de dados 11 cenas em português e 11 cenas em espanhol, totalizando assim 22 cenas.

Silva (2008, p.70) destaca que há em espanhol algumas expressões cristalizadas principais de abertura numa ligação telefônica, como por exemplo: *¿dígame?*, *¿sí?* e *¿hola?*. A primeira expressão: *¿dígame?*, foi utilizada num contexto mais formal, pois se tratava de cenas de uma secretária atendendo um telefonema na empresa e de um policial atendendo uma chamada na delegacia. Já a segunda expressão, *¿sí?*, se mostrou como coringa, pois foi utilizada tanto em situações formais como informais, sendo utilizada para atender ligações tanto em casa como no escritório. A última expressão: *¿hola?*, foi mais utilizada em contextos informais, onde as pessoas eram conhecidas ou havia pouco distanciamento social entre elas. A esse respeito, Silva (2008, p. 70) explicita que no português, em contrapartida, a única expressão cristalizada de abertura de ligação telefônica foi o: *alô?*, sendo utilizada tanto em contextos formais como informais.

A pesquisadora (ibid., p. 74) conclui em seu artigo que existem expressões próprias em cada idioma e que o estudante estrangeiro não deve apenas traduzir literalmente expressões de sua língua materna, pois nem sempre essas traduções criam o efeito desejado no ato comunicativo, às vezes inclusive podem causar uma certa estranheza por parte do ouvinte.

Ainda sobre o mesmo tema, temos também o artigo de Julio Escamilla Morales, Efraín Morales Escorcia e Luz M. Torres Roncallo, publicado em 2005, nas atas do *II Coloquio Internacional del Programa EDICE*, as quais já mencionamos anteriormente.

O artigo em questão (ibid., p. 18) aborda a cortesia nas conversações telefônicas entre empregados e clientes de uma loja de ferragens de Cartagena, na Colômbia. O texto é dividido em quatro partes: estratégias de abertura de conversação, desenvolvimento da conversação, estratégias de encerramento de conversação e os níveis de formalidade e informalidade.

Em sua primeira parte (ibid., p.19-22), que trata sobre estratégias de abertura de conversação, os autores afirmam que há dois tipos de abertura no contexto telefônico: a do início da chamada e as que surgem no decorrer com a troca de um dos interlocutores. Os dados coletados na pesquisa mostram que os atendentes saúdam o cliente, através da ligação, com o nome da empresa e mostrando disposição ao serviço, enquanto os clientes às vezes nem cumprimentam e apenas perguntam pelo que estão procurando.

Na segunda parte (ibid., p.22-23), que aborda o desenvolvimento da conversação, os autores apresentam duas classificações: relações declarativas e contratos discursivos, e formas assertivas predominantes. Na primeira classificação, notamos a ausência, muitas vezes, do

pronome em primeira pessoa da parte do cliente, quase se ocultando e falando de si como se fosse outra pessoa. Já em relações estritamente institucionais, quando há reconhecimento do interlocutor, há uma certa intimidade, possibilitando que se tratem com *tú* (“*tuteen*”) (ibid., p.24). Em alguns casos, há ainda um “vai e vem” de formalidade e informalidade. De qualquer forma, advertem os autores (ibid., p. 27), há uma certa ausência da formalidade contínua, tendo em vista uma certa convivência entre todos da região (ibid., p. 27). Na segunda classificação (ibid., p.27), observamos que as formas assertivas predominantes nas conversações são de teor interrogativo, como quando alguém pergunta sobre alguém. Já a forma como transmitem algo de teor negativo (ibid., p.28), são cordiais como geralmente são em todas as conversas.

Na terceira parte (ibid., p. 28-30), são abordados os sinais de valor conclusivo e as saudações e agradecimentos. Nos sinais de valor conclusivo (ibid., p. 29) podemos ver que quando o atendimento se encerra, há sinais de que uma despedida está se aproximando, com expressões que situam os interlocutores sobre isso como “ah, bom”, “bom, então”. Em contrapartida, quando o atendente vai apenas passar o cliente para outra linha, a despedida toma uma forma diferente, apenas com o anúncio de que outro interlocutor tomará o seu lugar a seguir. Já no caso das saudações e agradecimentos (ibid., p.29-30), como encerramento temos as finalizações costumeiras de conversação, de despedida. Se não isso, uma conversa é finalizada também com um agradecimento de cortesia.

Por fim, na discussão sobre os níveis de formalidade e informalidade (ibid., p. 31), apesar da necessidade da formalidade devido ao contexto institucional e profissional, foi observada muito mais informalidade no contexto analisado na pesquisa. Por conta da convivência entre as pessoas nas ligações muitas vezes colegas de trabalho, ou parte da mesma comunidade, as expressões de cortesia acabam sendo deixadas de lado.

Desta forma, o trabalho conclui que não há uma receita perfeita para as ligações neste caso, uma vez que os trabalhadores dão continuidade às conversações de forma natural e espontânea, não havendo assim violação alguma de um modelo, ou algo neste sentido.

Ao analisar ambos os artigos, é possível observar a forte presença de frases cristalizadas - tal como expusemos no item 3.3 que fala sobre a Fraseologia - uma vez que as saudações iniciais em uma ligação telefônica são quase obrigatórias. Além disso, podemos observar a relação com a teoria dos Atos de Fala (item 3.2), já que a saudação inicial exerce a ação de perguntar pela pessoa, dando início ao diálogo.

6. Considerações finais

A partir das revisões previamente apresentadas podemos perceber, através da perspectiva de Gregolin (2008), um grande contraste entre a língua espanhola e o português brasileiro, uma vez que é apontado como equívoco a intenção de substituir saudações semelhantes em ambos os idiomas, mas que não possuem equivalência alguma. Já no texto de Areiza Londoño, que analisa uma variedade específica, o espanhol colombiano do *Eje Cafetero*, conseguimos enxergar semelhanças da vida no interior do Estado de São Paulo, no âmbito da saudação como um gesto educado, não importando quantas vezes veja a mesma pessoa no dia.

Todos os estudos revisados nos apresentaram as saudações de ângulos divergentes, mas que se convergem na conclusão de que as saudações têm tudo a ver com a cortesia, uma vez que

tais estratégias cooperam para um cenário comunicativo recíproco, no qual os interlocutores buscam a compreensão mútua e o cuidado nas relações interpessoais. Palavras soltas, sem o devido comportamento ou entonação, podem dar margem a interpretações pessoais distorcidas.

Tendo dito isso, concordamos que os objetivos propostos inicialmente neste trabalho, que eram o de explorar as saudações e mostrar como elas são importantes no estabelecimento inicial de uma comunicação entre o profissional de Secretariado e um falante de espanhol, foram alcançados em parte uma vez que os resultados mostraram a importância das saudações, mas mais no registro informal. Apesar disso, no caso das ligações telefônicas, que é uma das funções recorrentes do profissional de Secretariado, o registro formal não ficou de fora, vimos que há expressões cristalizadas que são esperadas pelos nativos de espanhol, o que faz com que sejam de aprendizado imprescindível.

Dessa forma, com este trabalho é possível compreender determinados pontos cruciais para uma comunicação verdadeira e concisa com nativos da língua espanhola, seja pessoalmente seja por ligação telefônica.

Também acreditamos que todos os pontos abordados nas revisões possuem grande potencial de exploração para trabalhos futuros, já que existem poucos estudos acerca do assunto.

7. Referências Bibliográficas

AREIZA LONDOÑO, R. ¡Primero se saluda! Una mirada sociolingüística al saludo en el Eje Cafetero, Colombia. MURILLO MEDRANO, J. (ed.) **Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: perspectivas metodológicas.** Estocolmo (Suecia)/Universidad de Costa Rica: Edice. 2005, p.81-95. Disponível online em: https://www.su.se/polopoly_fs/1.135444.1369041592!/menu/standard/file/2coloquioEDICE.pdf. Acesso em: 14 out. 2021.

AUSTIN, J. L. 1990. **Quando dizer é fazer: palavras e ações.** Porto Alegre, RS: Artes Médicas, 1990. Tradução de Danilo Marcondes Souza Filho do original em inglês *How to do things with words* (1962, 1975).

AUSTIN, John L. *How to do things with words.* New York: Oxford University Press, 1965.

BLANCO, Ramiro Carlos Humberto Caggiano. **Atenuação pragmática e problemas de intercompreensão: um estudo cultural entre paulistanos e cordobeses.** 2016. 185 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Língua Espanhola e Literaturas Espanhola e Hispano-Americana, Letras Modernas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8145/tde-06062016-121646/publico/2016_RamiroCarlosHumbertoCaggianoBlanco_VCorr.pdf. Acesso em: 15 maio 2021.

BRAVO, Diana (Ed.). Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción. **La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes.** Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. Estocolmo: Edice, 2003a, p. 98-108.

BRAVO, Diana (Ed.). Presentación. **La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes**. Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. Estocolmo: Edice, 2003b, p. 8-15.

BRAVO, Diana. **Estudios de la (des)cortesía en español**. Estocolmo: Edice, 2005. 365 p. Disponível em:

<https://books.google.com.br/books?id=MF9qblchfUYC&printsec=frontcover&dq=diana+bravo&hl=pt-BR&sa=X&ved=2ahUKEwjclcLJh8ruAhUuDrkGHfjUD88Q6wEwA3oECAQQAQ#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 25 abr. 2021.

BRAVO, Diana; BRIZ, Antonio. **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**. Barcelona: Ariel Lingüística., 2004. 397 p. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/262653023_BRAVO_DIANAYANTONIO_BRIZ_EDS_2004_Pragmatica_sociocultural_estudios_sobre_el_discurso_de_cortesia_en_espanol_BarcelonaAriel_Linguistica_397_pp. Acesso em: 09 maio 2021.

BRIZ, A. ALBELDA, M. **Una propuesta teórica y metodológica para el análisis de la atenuación lingüística en español y portugués**. *La base de un proyecto en común (ES.POR.ATENUACIÓN)*. Onomázein. Santiago, Chile: n. 28, 2013, p. 289-319.

CHARAUDEAU, P. **Análisis del discurso y sus implicaciones pedagógicas**. Cali: Universidad del Valle, 1986.

CORPAS PASTOR, G. 1996. **Manual de Fraseología Española**. Madrid: Editorial Gredos, 1996.

COULMAS, F. 1981. Introduction: Conversational Routine. Coulmas, F (ed.). **Conversation routine**, 1981, p. 1-17.

ESCAMILLA MORALES, J. MORALES ESCORCIA, E. TORRES RONCALLO, L. M. La expresión de la cortesía en algunas conversaciones telefónicas de carácter institucional en la ciudad de Cartagena, Colombia. Un aporte a los estudios contrastivos. MURILLO MEDRANO, J. (ed.) **Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: perspectivas metodológicas**. Estocolmo (Suecia)/Universidad de Costa Rica: Edice. 2005, p.81-95. Disponível online em: https://www.su.se/polopoly_fs/1.135444.1369041592!/menu/standard/file/2coloquioEDICE.pdf Acesso em: 27 out. 2021

ESCANDELL VIDAL, M. V. **Aportaciones de la Pragmática**. 2017. 17 f. Tese (Doutorado) - Curso de Língua Espanhola e Literaturas Espanhola e Hispano-Americana, Língua Estrangeira, Uned, Barcelona, 2017. Cap. 1. Disponível em: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33386983/Aportaciones_de_la_pragmatica-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1636586377&Signature=Ft2euwBIgtw4egQGvBdkIpto6DVSe2bYYerBmS22uoX4k0n5aSlDw8slDpn6uXXxMUv16hoelqODGa-U6z8QBRr38QwsqUpyJnBjCu98SmGJhfrOSVjbYXln1-V3mw0ykf6BwedlLyA5XGFDNGBaTIOYD-NrovfzbbxsEK2Rm4s55JeRn6OdQJdsmreiyUo6~V5hI8yJP0U~A0GqWiC86RzpjFoirlyj1

D7wxAs8XAoLhv7hBI3rHaHsYlcegi~s7Qvvv6E~7vNWfcqIIT6X8yfF2CXulRvj908skg XG8FnZYGsYHKs5RRKzHcAOuOKx7M5mIbvhnVNwryEjDe0sQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA. Acesso em: 10 out. 2021.

ESCANDELL VIDAL, M. V. **Introducción a la pragmática**. Barcelona: Ariel Letras, 2013.

GREGOLIN, Isadora Valencise. **Estratégias de cortesia em língua espanhola: estudo de caso em fórum online com participantes brasileiros**. 2008. 165 f. Monografia (Especialização) - Curso de Língua Espanhola e Literaturas Espanhola e Hispano-Americana, Língua Estrangeira, Unesp, Araraquara, 2008. Disponível em: https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/103597/gregolin_iv_dr_arafcl.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 14 out. 2021

KERBRAT ORECCHIONI, C. ¿Es universal la cortesía? In: BRAVO, D. e BRIZ, Antonio. **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**. Barcelona: Ariel Lingüística, 2004, p. 39-54.

LABORDA GIL, X. Estilo y cortesía en el correo electrónico. **Tonos Digital**, número 6, dezembro de 2003. Disponível em: <https://www.um.es/tonosdigital/znum6/estudios/Labordad.htm>. Acesso 20 nov. 2021.

LEVINSON, S. **Pragmática**. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

MAUAI, Ângelo Américo. **Elementos para uma Análise Linguística do Discurso Realizado em Situação de Entrevista: contributos para o seu estudo semântico-pragmático**. 2015. 139 f. TCC (Graduação) - Curso de Língua Portuguesa, Humanidades, Universidade Aberta, São Paulo, 2015. Disponível em: https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/4394/1/TMEPM_AngeloMauai.pdf. Acesso em: 04 jul. 2021.

MOREIRA, Reginaldo Gurgel. **(DES)CORTESIA LINGUÍSTICA NA NOVA PRAGMÁTICA E A PROBLEMÁTICA DA INTENCIONALIDADE NOS ATOS DE FALA VIOLENTOS NA PUBLICIDADE BRASILEIRA: QUEM É O RESPONSÁVEL?** 2016. 152 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Linguística Aplicada, Linguagem e Interação, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza-Ceará, 2016. Disponível em: http://www.uece.br/posla/wp-content/uploads/sites/53/2019/11/DISSERTAC%CC%A7A%CC%83O_REGINALDO-GURGEL_.pdf. Acesso em: 05 jun. 2021.

OLIVEIRA, Fábio Amadeu Queirós de. **Pragmática Intercultural 2.0: abordagens didáticas nas aulas de linguas estrangeiras**. 2019. 287 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Língua Estrangeira, Língua Estrangeira, Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, 2019. Disponível em: https://run.unl.pt/bitstream/10362/85767/1/F%C3%A1bio%20Oliveira_Relat%C3%B3rio_Pragm%C3%A1tica%20Intercultural%202.0.pdf. Acesso em: 07 jun. 2021.

PIMENTEL, Renato Lira. **DEFINIÇÕES DE PRAGMÁTICA EM ARTIGOS CIENTÍFICOS DA ÁREA DE LETRAS: DIVERGÊNCIAS OU HOMOGENEIDADE?** 2016. 14 f. Tese (Doutorado) - Curso de Letras, Linguística, Universidade Federal de Pernambuco, Pernambuco, 2016. Disponível em: http://www.revistadialogos.com.br/Dialogos_20/Dial_20_Renato.pdf. Acesso em: 16 maio 2021.

REVUZ, Christine. A língua estrangeira entre o desejo de um outro lugar e o risco do exílio. SIGNORINI, I. *Lingua(gem) e Identidade*. Campinas: Mercado das Letras, São Paulo: FAESP, 1998, p. 213-230.

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+definition+1969&ots=0UhR8SO6R3&sig=Ktk7Tc5bKcaBz2U-tJ2WTT6WiTg#v=onepage&q&f=true Acessado em 29/09/2021.

SILVA, Gustavo Adolfo da. **TEORIA DOS ATOS DE FALA**. 2016. 1 f. TCC (Graduação) - Curso de Língua Portuguesa, Humanidades, Universidade Estadual do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <http://www.filologia.org.br/viiiifelin/41.htm>. Acesso em: 13 abr. 2021.

SILVA, Viviane Bousada Caetano da. **ESTRUTURAS DE ABERTURA E FECHAMENTO EM LIGAÇÕES TELEFÔNICAS EM PORTUGUÊS E EM ESPANHOL LÍNGUA MATERNA COM APLICABILIDADE EM PL2E**. 2008. 20 f. Monografia (Especialização) - Curso de Língua Espanhola e Literaturas Espanhola e Hispano-Americana, Língua Estrangeira, Puc Rio, Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: http://www.filologia.org.br/xicnlf/8/estruturas_de_abertura_e_fechamento.pdf. Acesso em: 27 out. 2021.

SOUZA FILHO, Danilo Marcondes. Apresentação. **Quando dizer é fazer: palavras e ações**. Porto Alegre, RS: Artes Médicas, 1990. Tradução de Danilo Marcondes Souza Filho do original em inglês *How to do things with words* (1962, 1975).

TAGNIN, S. E. O. 2013. **O jeito que a gente diz: combinações consagradas em inglês e português**. Barueri, SP: DISAL, 2013.