

## ATOS DE RECLAMAÇÃO INSTITUCIONAIS E RELAÇÕES ASSIMÉTRICAS

Rosalice Pinto\*

**Resumo:** A partir de uma abordagem praxiológica do discurso em consonância com aspectos teóricos-metodológicos do Interacionismo Sociodiscursivo, esta contribuição tem como objetivo refletir sobre a materialização linguístico-textual das relações assimétricas em interações de serviço. Considerando que essas relações são estabelecidas por atores com papéis sociais e praxiológicos já pré-existentes, mas sendo constantemente (re)atualizadas em função da própria interação em curso, procuraremos mostrar, num estudo de caso específico, algumas configurações linguístico-textuais que traduzem essas assimetrias. Para tal, foram recolhidos e-mails e cartas que circularam entre um(a) cliente e uma instituição pública portuguesa (empresa de aviação), no final de 2009 e no início de 2010. Os documentos em análise se centravam no macro-acto reclamação.

**Palavras-chave:** Interacionismo sociodiscursivo, comunicação organizacional, abordagem praxiológica dos textos/discursos, linguística textual, macro-ato de reclamação.

### INSTITUTIONAL COMPLAINING ACTS AND ASYMMETRIC RELATIONSHIPS

**Abstract:** From a praxeological discourse approach along with theoretical methodology aspects in Social Discourse Interactionism, this contribution aims at reflecting about text linguistic materialization in asymmetric service relationships. Since these relationships are established by actors with preexisting social and praxeological roles, but constantly updated because of the current interaction, we try to some text linguistics formation which can translate these asymmetries in a case study. In order to do so, we collected emails and letters sent between a client and a Portuguese public institution (airplane company), in the end of 2009 and beginning of 2010. The documents analyzed focused on macro act complaining.

**Keywords:** Social discourse interactionism, organizational communication, text and discourse praxeological approach, textual linguistics, macro act complaining.

### Introdução

Este trabalho que segue fundamentalmente uma abordagem praxiológica do discurso (FILLIETTAZ, 2006) associada a aspectos teórico-metodológicos do interacionismo sociodiscursivo (BRONCKART, 1999) visa a mostrar: (1) de que forma a relação assimétrica entre cliente e empresa é instaurada em atos de reclamação presentes em documentos de circulação institucional; (2) quais os elementos linguístico-textuais mobilizados para tal efeito.

A questão da assimetria, ou dissimetria para alguns autores<sup>1</sup>, já foi trabalhada seguindo preceitos teóricos diversos. Contudo, nesta contribuição, assumimos uma acepção praxiológica, dinâmica e discursiva

da relação assimétrica, à semelhança de Filliettaz (2006). Para este autor, esta fundamenta-se tanto em relações sociais já previamente estabelecidas quanto na sua constante dinamicidade, sendo reconduzida, renegociada e reatualizada discursivamente durante a interação. A partir da estabilização desse conceito, esta contribuição parte da hipótese de que existem marcas linguístico-textuais (em especial marcadores de responsabilidade enunciativa) que semiotizam essas relações nos textos da comunicação corporativa.

Para atingir esse objetivo, adotamos uma metodologia descendente de análise, como preconiza Bronckart (2004). Na verdade, consideramos que a atividade social em que se instauram as relações assimétricas influencia a seleção por parte do agente produtor dos elementos linguístico-textuais observados em textos empíricos. E, ainda, essa mesma escolha é condicionada pelos papéis desempenhados pelo cliente/empresa na comunicação organizacional. Com isso, mostraremos, de um lado, a tendência do cliente/empresa de respeitar uma certa simetria imposta por regras ditadas pela própria instituição e, do outro, ressaltaremos a transgressão a essa simetria (ou assimetria) que, como constataremos, é linguisticamente marcada. Partimos de um corpus constituído de atos de reclamação endereçados a uma empresa pública portuguesa e das respectivas respostas institucionais. Tal recolha foi efetuada durante o 2º semestre de 2009 e 1º semestre de 2010.

### **Questões teóricas**

Do ponto de vista teórico, descreveremos, inicialmente, alguns aspectos epistêmico-metodológicos do Interacionismo Sociodiscursivo (doravante ISD) que servirão de base para o nosso estudo (cf. BRONCKART, 1999, 2004); em seguida, complementá-los-emos com questões apontadas por Filliettaz (2002, 2006) para o estudo da assimetria em interações verbais numa abordagem praxiológica do discurso.

#### **a) ISD – Uma abordagem descendente**

O projeto de trabalho do ISD que vai além da linguística e busca uma ciência integrada do humano considera que a linguagem tem um papel central no desenvolvimento humano. Inclusive, esta mostra-se um instrumento fundamental tanto da gnosiologia quanto da praxiologia. A primeira diz respeito à capacidade dos indivíduos da nossa espécie de apreender aspectos do universo e de organizá-los em mundos representados<sup>2</sup>. Já a segunda relaciona-se à forma como os membros da espécie humana se situam nestes mundos e organizam suas formas dinâmicas. Com efeito, o funcionamento humano, sendo genético ou genealógico, deve ser estudado levando-se em conta a sua construção permanente.

Neste quadro teórico, as práticas humanas têm um papel de grande relevância. Com isso, devem ser descritas tanto a partir de atividades coletivas ou “sociais” quanto de atividades de linguagem (que comentam e regulam as primeiras). Estas últimas, inclusive, podem vir a ser materializadas por textos que funcionam como unidades comunicativas globais orais ou escritas, estando estes vinculados a suportes variados.

Dessa forma, podemos afirmar que o próprio processo de semiotização<sup>3</sup> dependerá das atividades sociais às quais os textos se filiam. Como salienta Bronckart:

Les textes [...] ce sont des unités communicatives globales, dont les caractéristiques compositionnelles *dependent des propriétés des situations d'interaction et de celles des activités générales qu'elles commentent, ainsi que des conditions historico-sociales de leur propre élaboration* (ou du travail des formations discursives – Foucault, 1969). (BRONCKART, 2004, p. 115, grifo nosso).

Lembremos, ainda, que os textos, nesta perspectiva teórica, se encontram inseridos em gêneros textuais. Estes podem ser considerados como formas textuais estandardizadas, e estabilizadas momentaneamente pelo uso, em determinado contexto sócio-histórico. Devido exatamente a certa estabilidade dos gêneros textuais que podemos, quando da produção (ou interpretação) de determinado texto, recorrer a modelos textuais já presentes em nossa memória a longo termo e, simultaneamente, em função de representações que temos dos interlocutores envolvidos, do lugar e do momento de produção, da finalidade do texto, produzir/interpretar textos.

Em síntese, então, consideramos que, nesta perspectiva teórica e também no quadro do grupo de pesquisa do Projeto Pretexto<sup>4</sup> ao qual me filio, privilegia-se uma abordagem descendente. As atividades coletivas de natureza social condicionam os gêneros de texto que, por sua vez, condicionam os textos que apresenta uma natureza singular. O que nos interessa, assim, é descrever de que forma instâncias supra-ordenadas (atividades/gêneros) interferem/condicionam aspectos verbais (ao nível pragmático, sintático, semântico, morfológico e fonológico) e não-verbais encontrados nos textos empíricos.

E é exatamente a partir desses princípios teórico-metodológicos que serão pontuados alguns mecanismos enunciativos em textos institucionais, sendo que estes mesmos mecanismos traduzem relações assimétricas nos textos em que se inserem.

Salientemos que, complementando outros quadros teóricos, Bronckart, em trabalho de 2008, salienta que os mecanismos de responsabilidade enunciativa são condicionados não apenas por aspectos relacionados à atividade e questões genéricas, mas também por operações psico-cognitivas.

Les mécanismes de prise en charge paraissent donc être sous la dépendance des activités sociales et du genre pour ce qui concerne leur finalité et leur orientation, et sous la dépendance d'opérations psycho-cognitives pour ce qui concerne les conditions concrètes de leur mise en oeuvre et leur teneur effective. (BRONCKART, 2008, p. 89).

De forma elucidativa, dentro do quadro teórico e metodológico desenvolvido pelo ISD, a questão enunciativa é um aspecto fundamental para o estudo dos textos. É exatamente através dos mecanismos de responsabilidade enunciativa<sup>5</sup>, entendidos aqui como os procedimentos específicos de textualização de natureza essencialmente interativa selecionados por um agente produtor, que pode ser desvendado o teor dialógico do texto, explicitando de um lado as avaliações relativas a aspectos do conteúdo temático e do outro as “vozes” ou “pontos de vista” que as assumem ou se “responsabilizam” por elas. E, como apontamos anteriormente, esses mecanismos de responsabilidade enunciativa são incessantemente coibidos pela atividade social/gênero textual em que se inserem. Na verdade, nas nossas análises, deter-nos-emos essencialmente no estudo das vozes presentes nos textos e de que forma a configuração linguístico-textual das mesmas pode traduzir relações assimétricas nas interações de serviço institucionais.

## **b) Uma abordagem praxiológica do discurso – assimetria nas interações**

Como já afirmamos na introdução, à semelhança de Filliettaz (2002, 2006), o que nos interessa aqui é mostrar que as relações assimétricas são diretamente coibidas pelas atividades sociais em que estas realidades discursivas estão inseridas. Consequentemente, ao estudarmos a assimetria nas interações, devemos levar em conta uma abordagem praxiológica do discurso, em que se considera que o funcionamento das atividades humanas implica dimensões sociais, cognitivas e semióticas.

E dentro desse contexto, como afirma Filliettaz:

*Adopter une approche praxéologique du discours, c'est en premier lieu admettre que communiquer ne revient ni à coder et décoder des messages, ni à énoncer et interpréter des propositions, ni même à traiter de l'information, mais à opérer des transformations finalisées dans l'environnement matériel, social et cognitif [...]* (FILLIETTAZ, 2006, p. 90, grifo nosso).

Vale mencionar ainda que, ao considerar uma abordagem praxiológica do discurso, dois aspectos merecem ser ressaltados. Em primeiro lugar, os participantes do ato comunicativo não devem ser considerados apenas como locutores, enunciadores, mas fundamentalmente como *atores sociais*,

dotados de desejos, motivos, intenções e emoções. E, ainda, qualquer ato comunicativo está indexado a determinada situação de ação. Esta por sua vez deve estar caracterizada por um certo número de parâmetros como: a) o local onde o discurso é produzido; b) as implicações a ele relacionadas; c) a natureza das contribuições asseguradas pelos atores envolvidos; d) os motivos do agir – Filliettaz (2002, cap. 2). Dessa forma, os agentes envolvidos estão submetidos a dois movimentos. De um lado, a coerções impostas pela própria prática social em que estão inseridos; do outro, às constantes co-construções /re-negociações estabelecidas durante a própria situação de ação em função das várias representações intersubjetivas.

Dessa forma, faz sentido neste trabalho assumirmos o ponto de vista defendido por Filliettaz numa perspectiva praxiológica do discurso. Para o autor:

[Une relation asymétrique] trouve son origine au plan des connaissances mobilisées par les acteurs ou au plan de leurs positions sociales, une relation asymétrique prend place lorsque des prises de rôles réciproques et complémentaires, en lien avec des identités situées, se trouvent potentiellement doublées d'un rapport vertical dans un système de places. (FILLIETTAZ, 2006, p. 94).

Com isso, considera-se que a relação assimétrica está relacionada tanto a relações sociais que preexistem antes da interação quanto das constantes reformulações e renegociações que transcorrem durante a interação.

Em síntese, salientamos aqui que os mecanismos de responsabilidade enunciativa, em especial as vozes, pontuados dentro do quadro do ISD, em interações sociais diversas, dizem respeito a atores sociais. Sendo que estes devem ser estudados levando-se em conta três papéis. São eles: o social (traços identitários que preexistem à própria interação); o praxiológico (a própria tarefa em curso implica papéis definidos) e discursivo/linguístico-textual (implicações na materialização linguístico-textual oriundas dos papéis social e praxiológico dos interactantes).

## **Metodologia de trabalho**

É importante precisar aqui que, ao se pensar em interações institucionais que implicam prestação de serviço, existe uma relação que se estabelece entre empresa e cliente. Sendo que esta pode vir a se materializar linguístico-textualmente em gêneros textuais diversos.

Contudo, o que nos interessa aqui é estudar os atos de reclamação presentes em alguns gêneros textuais (e-mails, cartas) que circularam institucionalmente e nos quais estão inseridos o macro-ato “reclamação”. Na verdade, os atos de reclamação presentes em documentos diversos são produzidos sob o efeito de determinada indignação e de estresse frente a

determinados descontentamentos por parte, no nosso caso, de um cliente. O ato de reclamação produzido tem como objetivo levar a instituição a produzir uma resposta favorável sob a forma de algum tipo de benefício (reembolso ou prêmio, por exemplo). O cliente lesado, por ter tido o seu direito retirado, tenta ter o seu prejuízo compensado de alguma forma.

A partir dessas considerações prévias, vale salientar que os nossos *corpora* de análise foram constituídos por cartas e e-mails endereçados por um cliente a uma instituição pública portuguesa e as devidas respostas aos mesmos. Optamos por estudar determinado caso e todos os documentos que fizeram parte deste processo (no total seis documentos), devido ao fato de termos tido a ocasião de acompanhar este processo de reclamação do início ao final. Ou seja, desde quando iniciou-se a reclamação da cliente por descumprimento de um serviço até a resolução do problema pela empresa. Todos estes documentos tinham em comum o fato de apresentarem um ato de reclamação indexado. De um lado, a cliente reclamando por um serviço inadequadamente realizado. Do outro, a empresa, tentando justificar o problema e resolver a situação. Passamos agora a contextualizar um pouco a situação de forma a poder compreender a origem do ato de reclamação da cliente.

#### a) Breve contextualização

A tesoureira de uma empresa privada viaja para a Grécia com escala em Barcelona (24 de Agosto de 2009). As bagagens foram extraviadas: uma das malas foi entregue em 26 de Agosto de 2009 e a outra em 28 de Agosto de 2009. Alegando danos sofridos, a cliente solicita reparação do dano com pagamento de indenização. Como esta não pode ser paga pela empresa<sup>6</sup>, esta última concede recompensa pelos danos sofridos.

#### b) Estudo de caso – documentos analisados<sup>7</sup>

Os seis documentos analisados que integram este estudo de caso estão apresentados abaixo, seguindo uma ordem temporal de envio. Os documentos 1 e 3, produzidos pela cliente, dizem respeito tanto à carta de reclamação pelos danos sofridos com o atraso na entrega das bagagens, quanto a um e-mail em que continua a reclamar à empresa aérea. Os demais dizem respeito a e-mails de respostas da empresa à cliente.

Documentos	Interlocutores	Datas
Carta registrada com aviso de recepção (doc. 1)	Cliente redige carta, reclamando à empresa de aviação	11/09/2009
E-mail (doc. 2)	Empresa responde à cliente	16/09/2009
E-mail (doc. 3)	Cliente responde à empresa	16/09/2009
E-mail (doc. 4)	Empresa responde à cliente	16/09/2009
E-mail (doc. 5)	Empresa responde à cliente	16/09/2009
E-mail (doc. 6)	Empresa responde à cliente	22/01/2010

### **c) Análise dos textos**

São conhecidos os vários teóricos que procuraram descrever as cartas/ as cartas de reclamação, seguindo uma abordagem linguístico-textual. De um lado, Adam (1998)<sup>8</sup>, por exemplo, procurou descrever algumas constantes estruturais do gênero textual carta. Do outro lado, outros autores procuraram estudar textualmente as cartas de reclamação como: Hutin (s/d), em língua francesa ou Miranda (2004), Pinto e Seara (2009, 2010); Silva (2010) Wilson (2010), em português europeu e brasileiro, seguindo, evidentemente abordagens teóricas distintas.

No entanto, centrar-nos-emos, aqui, seguindo uma abordagem praxiológica do discurso, mas com subsídios relevantes do ISD, em pontuar de que forma os atores sociais exercem seus papéis nas interações de serviço, através da análise de mecanismos linguísticos-textuais nos quais o ato de reclamação se faz presente.

Dessa forma, merecem destaque os papéis sociais desses atores. Sendo que para identificá-los, devem ser observados os traços identitários que pré-existem à própria interação.

Sabemos previamente que temos aqui uma relação de prestação de serviços. De um lado, um cliente que pagou por um serviço e, com isso, deve salvaguardar os seus direitos. Do outro, uma empresa pública (no caso uma empresa de aviação) que tem de cumprir os seus deveres em função de ter efetuado a venda de determinado serviço.

No caso em análise, o cliente, por ter sido lesado em seu direito (atraso na entrega das bagagens), efetua uma reclamação. Face a isso, todos os documentos analisados têm como pano de fundo uma reclamação que apresenta-se como um macro-ato. O cliente, ao pagar por determinado serviço, exige o bom cumprimento do mesmo. O descumprimento/mau cumprimento implica a solicitação de uma recompensa pelo prejuízo causado. Dessa forma, a finalidade do documento produzido pelo cliente é de reclamar por um serviço inadequadamente efetuado. Em contrapartida, solicita algo “em troca”.

Os atores sociais colocados nesta cena específica são, de um lado, o cliente que tem o seu direito lesado e do outro a empresa, ou melhor, um departamento específico da empresa que, frente a existência prévia de uma espécie de contrato de prestação de serviço que procura a satisfação ao cliente, implicitamente presente numa interação de serviço, procura prestar o “melhor serviço possível”. No caso em análise, a cliente tem a sua bagagem extraviada e se vê no direito de ter uma indenização, uma vez que a bagagem foi entregue em data posterior à sua chegada no lugar de chegada. Praxiologicamente (do ponto de vista do cliente, evidentemente) está implicitamente determinado que a empresa, além de devolver a bagagem extraviada ao cliente, deve indenizar a cliente pelos danos sofridos com o extravio.

Face aos papéis sociais e praxiológicos apontados, vejamos como estes atores sociais são marcados linguístico-textualmente nos vários documentos analisados e de que forma essa configuração demarca as relações assimétricas entre cliente/empresa.

No primeiro documento, por exemplo, a cliente face às representações das relações pré-estabelecidas entre empresa/cliente, ao discorrer acerca dos diversos danos sofridos invoca-os de diversas formas, construindo-se como uma espécie de vítima da situação. São vários os recursos linguísticos utilizados que atestam este papel. São elementos quantificadores e qualificadores com valor axiologicamente negativo; sintagmas preposicionais; locuções verbais formadas pelo metaverbo “poder”/“ter” + verbo acompanhadas pelo advérbio de negação “não”; atestados nos seguintes segmentos:

- Nesse mesmo dia fiz a reclamação AEGEAN, por isso comecei as férias a perder imensas horas para a efectuar [...] (doc. 1).
- [...] O cálculo do valor justo da indemnização a que tenho direito pela compensação das péssimas férias que tive (doc. 1);
- No dia 24/8 tinha agendado uma visita à ilha SETES que não pude efectuar porque fiquei à espera das malas (doc. 1);
- Estive 5 dias sem roupa e não pude fazer as visitas que tinha programado (doc. 1);
- PF [por favor] resolvam este assunto com mais respeito pelos passageiros (doc. 3);
- A mesma saiu do Aeroporto de Lisboa no dia 24 de Agosto sem cintas de identificação se não estivessem a conversar isto não tinha acontecido (doc. 3).

No entanto, este papel de vítima da situação transmitido textualmente pela cliente é credibilizado pela inúmera quantidade de articuladores lógicos utilizados, como vemos a seguir:

- Uma das malas foi-me entregue no dia 26/08 e a outra só no dia 28/8. A do dia 28 não tinha a cinta de identificação e só foi encontrada porque eu me lembrava da sua marca (Yamaha) (doc. 1);
- [...] A reclamação tem que ser feita a XXX, pois não cabe quaisquer culpas à AEGEAN [...] (doc. 3).

Ou ainda, por marcadores textuais, com *valor anafórico* e que salientam o teor lógico-argumentativo da reclamação da cliente:

- Por tudo isto não posso deixar de reclamar dos prejuízos que me foram causados (doc. 1).

Lembremos que esta subserviência persuasiva é balanceada com certo teor de agressividade e de descortesia, identificado tanto pelo uso de atos ameaçadores da face FTAs<sup>9</sup> (salientados inclusive pela utilização de caracteres em negrito), ou ainda, de verbos no imperativo acompanhados



de atos ameaçadores da face, introduzidos por expressões atenuadoras da própria face da cliente.

- É INACEITÁVEL (doc. 1);
- PF resolvam este assunto com mais respeito pelos passageiros (doc. 1);
- Agradeço por isso resolvam esta questão a contento e não é ao fim de gastos que tenho tido e 2 meses passados, que me dão uma resposta destas (doc. 3).

Na verdade, a assimetria estabelecida na relação cliente/empresa é evidenciada nos diversos documentos produzidos pelo cliente. E esta está ciente da existência de um contrato de prestação de serviços prévio, por isso exige o cumprimento dos seus direitos por parte da empresa. Esta tem o dever de cumprir corretamente este contrato. E este tom exigente e até impositivo da cliente é evidenciado no fecho dos documentos analisados:

- Deixo ao Vosso critério o cálculo do valor justo da indemnização (doc. 1);
- Cumprimentos (doc. 1 e 3).

Por outro lado, existe por parte da empresa, nos documentos produzidos (docs. 4 e 6) o uso, em e-mails institucionais, de formas canônicas utilizadas normalmente, na abertura e no término de cartas:

- Exma Senhora (docs. 4 e 6);
- Certos da sua compreensão, aproveitamos a oportunidade para apresentar melhores cumprimentos (doc. 4 e 6);

O tom respeitoso institucional característico da resposta da empresa respeita de certa forma uma representação pré-existente de algumas características estruturais esperadas em uma carta comercial.

No entanto, existe em determinados momentos, uma tentativa empresarial de quebrar a formalidade estabelecida nesta interação de serviço, com uma tentativa de aproximação da empresa com o cliente, criando certa cumplicidade.

- O seu contato tem o número XXXXX (doc. 5);
- Falaremos consigo muito brevemente (doc. 5).

Vale salientar ainda que este tom polido e cordial perpassado pela instituição é demarcado também por uma atitude de subserviência, demonstrada pela seleção lexical observada:

- Lamentamos que tenha sido percebido um conjunto de circunstâncias que terá contribuído para uma avaliação desfavorável [...] (docs. 4).

### **Considerações prévias**

Este breve estudo permite ilustrar de que forma algumas coerções

praxiológicas podem vir a marcar textualmente as relações assimétricas que surgem numa interação cliente x prestador de serviço em atos de reclamação institucionais. Vimos, por exemplo, da parte do cliente, utilização de FTAs; emprego de qualificadores e quantificadores, de expressões negativas. Por outro lado, por parte da empresa, expressões de demarcam a cortesia, polidez e até certa subserviência.

Na realidade, através da análise proposta, procuramos evidenciar que as relações assimétricas não são apenas induzidas pelos próprios papéis sociais pré-existentes, mas é durante a interação que elas são re(atualizadas), em função da mobilização, da negociação e da co-construção desses papéis sociais. Evidentemente, como afirma Marcuschi:

No caso do modelo interacional não se coloca como central a intenção comunicativa nem a intersubjetividade, mas a significação situada. [...] *Diante disso, como interlocutores, no processo interacional, estamos sempre propensos a ver nos comportamentos de nossos parceiros de diálogo significações. Também estamos o tempo todo interpretando suas palavras para além de seus significados.* (MARCUSHI, 2007, p. 119, grifo nosso).

## Notas

\* Pesquisadora do Centro de Linguística da Universidade Nova de Lisboa e da Fundação para a Ciência e a Tecnologia de Portugal. E-mail: rosapinto1@netcabo.pt

<sup>1</sup> Referimo-nos aqui aos trabalhos de Kerbrat-Orecchioni (1992) e Markovà et Foppa (1991) apud Filliettaz (2006). Inclusive, vale salientar que a primeira autora utiliza o termo dissimetria para caracterizar esta relação vertical, no lugar de assimetria - termo utilizado por Filliettaz (2006).

<sup>2</sup> Em relação aos mundos representados, Bronckart baseia-se em Habermas. De acordo com este último autor, o agir leva em conta representações coletivas que são organizadas em sistemas (denominados mundos) formais ou representados: mundo objetivo, mundo social e mundo subjetivo. Esses mundos são produtos de operações de descontextualização e de generalização. Para mais detalhes, ver: Bronckart (1999, cap. I).

<sup>3</sup> Este processo de semiotização dentro do ISD está relacionado não apenas ao aspecto da materialização linguística, mas também a questões psíquicas e sociais. Para um estudo aprofundado sobre questões epistemológicas do quadro teórico, ver: Bronckart (1999, cap. I); Bronckart (2004, p. 113-123).

<sup>4</sup> Menciono aqui o grupo de pesquisa Praxis, Conhecimento e Texto, inserido na Linha de Investigação Gramática & Texto, do Centro de Linguística da Universidade Nova de Lisboa.

<sup>5</sup> Segundo o modelo de análise proposto pelo Interacionismo Sociodiscursivo, o texto pode vir a ser estudado através de uma espécie de folhado textual constituído por três planos que interagem entre si: o da infra-estrutura, o dos mecanismos de textualização e o dos mecanismos de responsabilidade enunciativa. Neste trabalho em que trabalhei com as relações assimétricas em textos institucionais, deter-nos-emos no estudo do último plano.

<sup>6</sup> Vale salientar que pelas normas que vigoram no transporte aéreo, a empresa só é obrigada a pagar indenização se houver desaparecimento da bagagem ou se a bagagem entregue estiver danificada.

<sup>7</sup> Os documentos aqui mencionados não puderam ser reproduzidos por não termos tido autorização da empresa para esta divulgação.

<sup>8</sup> Como pontua Adam (1998), a forma epistolar apresenta algumas constantes composicionais. Podemos hesitar entre cinco ou três grandes unidades: o contato inicial com o destinatário da carta, a apresentação e o desenvolvimento do objeto do discurso, por fim, a interrupção final do contato, ou conclusão.

<sup>9</sup> Segundo o modelo de Brown e Levinson (1987), as estratégias de cortesia colocam em cena duas faces. De um lado, uma face positiva que corresponde a uma imagem valorizante que o locutor constrói e que tenta impor. Do outro, uma face negativa relacionada aos próprios territórios do eu e que diz respeito à necessidade de respeitar o espaço pessoal do interlocutor. Estas faces são susceptíveis de serem ameaçadas quando da interação pelos próprios atos de linguagem que cada um dos interlocutores concretiza em relação a ele mesmo ou ao outro. Estes atos ameaçadores são denominados FTAs (Face Threatening Acts). A esses atos Kerbrat-Orecchioni (1994) acrescenta a noção de FFA (Face Flattering Acts), atos valorizantes da face.

## Referências

ADAM, J. M. Les genres du discours épistolaire: de la rhétorique à l'analyse pragmatique des pratiques discursives. SIESS, Jürgen (dir.). **La Lettre entre réel et fiction**. Paris: Sedes, 1998, p. 37-53.

BRONCKART, J. P. **Atividade de linguagem, textos e discursos**. São Paulo: EDUC, 1999.

BRONCKART, J. P. (ed.). Agir et discours en situation de travail. **Cahiers de la Section des Sciences de l'Éducation 103**, 2004.

BRONCKART, J. P. **Genre de texts, types de discourse et «degrés» de langue**. Texto! 13 (1). [em linha] 2008. Disponível em: <<http://www.revue-texto.net/index.php?id=86>>. Acesso em: 10 jul. 2010.

BROWN P.; LEVINSON S. C. **Politeness: Some universals in language usage**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

FILLIETTAZ, L. **La parole en action. Elements de pragmatique sociale**. Québec: Nota Bene, 2002.

FILLIETTAZ, L. Asymétrie et prises de rôles. Le cas des réclamations dans les interactions de service. LAFOREST, M.; VINCENT, D. (eds.). **Les interactions asymétriques**, Québec: Editions Nota Bene, 2006, p. 89-112.

HUTIN, S. s/d, **Stratégies argumentatives, images de l'autre et images de soi dans la construction de la relation de service**: fragments de lettres de clients adressées à France Telecom [em linha], Disponível em: <[http://laseldi.univ-fcomte.fr/utilisateur/shutin/fichiers\\_9.htm](http://laseldi.univ-fcomte.fr/utilisateur/shutin/fichiers_9.htm)>. Acesso em: 26 abr. 2010.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. ¿Es universal la cortesía? BRAVO, Diana; BRIZ,

Antonio (eds.). **Pragmática sociocultural**: estudios sobre el discurso de la cortesía en español. Barcelona: Ariel, 1994, p. 39-54.

MIRANDA, F. Cartas de reclamação e respostas institucionais na imprensa: acerca do gênero e os mecanismos de responsabilização enunciativa. **Calidoscópio**, 2 (2), p. 17-24, 2004.

MARCUSCHI, A. **Cognição, Linguagem e Práticas Interacionais**. Rio de Janeiro, Lucerna, 2007.

PINTO, R.; SEARA, I. Stratégies argumentatives dans la communication publique: vers une étude communicative/différentielle. **Conférence Communication et Argumentation dans la Sphère Publique**, Université "Dunarea de Jos", Galati, Romênia de 13 a 16 de Maio de 2010.

PINTO, R.; SEARA, I.; COUTINHO, A. Genres épistolaires dans la communication publique: quels rapports polyphoniques/intertextuels possibles. **12o International Conference on Dialogue Analysis (IADA)**, Universidade Pompeu Fabra, Barcelona, Setembro de 2009.

SILVA, L. N. da. **Caracterizando o gênero carta de reclamação**, [em linha]. Disponível em: <[http://www.alb.com.br/anais16/sem10pdf/sm10ss12\\_07.pdf](http://www.alb.com.br/anais16/sem10pdf/sm10ss12_07.pdf)>. Acesso em: 30 abr. 2010.

WILSON, V. **Cartas de reclamação**: um gênero de discurso expressivo, [em linha] Disponível em: <[http://www.filologia.org.br/vcnlf/anais%20v/civ11\\_01.htm](http://www.filologia.org.br/vcnlf/anais%20v/civ11_01.htm)>. Acesso em: 30 abr. 2010.

Recebido em: abril de 2013.

Aprovado em: maio de 2013.