



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ  
INSTITUTO DE LETRAS E COMUNICAÇÃO  
CURSO DE MESTRADO EM LETRAS

ENEIDA LÚCIA GARCIA KLAUTAU

**A MODALIZAÇÃO EM *E-MAILS* PRODUZIDOS EM  
AMBIENTE ORGANIZACIONAL: uma abordagem na  
perspectiva do interacionismo sociodiscursivo**

BELÉM  
2011

ENEIDA LÚCIA GARCIA KLAUTAU

**A MODALIZAÇÃO EM *E-MAILS* PRODUZIDOS EM  
AMBIENTE ORGANIZACIONAL: uma abordagem na  
perspectiva do interacionismo sociodiscursivo**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Letras, da Universidade Federal do Pará, para obtenção do título de Mestre em Letras.

**Orientadora:** Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Fátima Cristina da Costa Pessoa

BELÉM  
2011

**Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)**

**Biblioteca Central/UFPA, Belém-PA**

---

Klautau, Eneida Lúcia Garcia

A Modalização em e-mails produzidos em ambiente organizacional: uma abordagem na perspectiva do interacionismo sociodiscursivo / Eneida Lúcia Garcia Klautau; orientadora, Fátima Cristina da Costa Pessoa. — 2011

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Pará, Instituto de Letras e Artes, Programa de Pós-Graduação em Letras, Belém, 2011.

1. Correio eletrônico - Linguagem. 2. Linguagem e línguas. 3. Modalidade (Linguística). I. Título.

CDD - 22. ed. 411

---

ENEIDA LÚCIA GARCIA KLAUTAU

**A MODALIZAÇÃO EM *E-MAILS* PRODUZIDOS EM  
AMBIENTE ORGANIZACIONAL: uma abordagem na  
perspectiva do interacionismo sociodiscursivo**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Letras, da Universidade Federal do Pará, para obtenção do título de Mestre em Letras.

**BANCA EXAMINADORA:**

---

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Fátima Cristina da Costa Pessoa  
Universidade Federal do Pará

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Sulemi Fabiano Campos  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Myrian Crestian Cunha  
Universidade Federal do Pará

**DATA DE APROVAÇÃO:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**CONCEITO ATRIBUÍDO:** \_\_\_\_\_

BELÉM  
2011

*A meus pais, João e Edith, que povoaram a minha infância com os livros e me proporcionaram cultivar o amor pela leitura.*

## AGRADECIMENTOS

Os agradecimentos que aqui se fazem representam o reconhecimento de todo o apoio recebido ao longo de minha jornada acadêmica. Palavras, gestos, abraços, sorrisos, olhares, conselhos, críticas e incentivos são apenas parte do muito que tenho a agradecer a tantas pessoas que fizeram parte de mais esta etapa vencida. De forma geral, agradeço à minha família, base de meu equilíbrio e meu porto seguro, e a meus amigos e colegas, pelo incentivo constante. De forma particular, agradeço

Ao Grupo Bertillon, pela acolhida carinhosa e pela oportunidade concedida

À estimada Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Célia Brito, pelos conselhos sempre pontuais e valiosos.

À querida Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Fátima Cristina da Costa Pessoa, orientadora deste trabalho de pesquisa, pela firmeza e pelo carinho com que sempre dirigiu meus passos em meu percurso de aprendizagem.

À Universidade Federal do Pará, espaço acadêmico em que a partilha do saber gera reflexões, questionamentos, aprendizagens e mudanças.

## RESUMO

Este trabalho se inscreve no campo das investigações acerca do papel da linguagem em atividades de trabalho e fundamenta-se nos pressupostos teórico-metodológicos do interacionismo sociodiscursivo (BRONCKART, 2009), cujos estudos se voltam, de forma especial, para a análise da materialidade do texto e, conseqüentemente, para a atividade de textualização. Com base no pressuposto de que todo texto empírico traz marcas das representações dos agentes verbais acerca da situação de ação particular em que se encontram inseridos (BRONCKART, 2009), estabeleceu-se, como objetivo geral deste trabalho, investigar, na materialidade do texto escrito, as unidades linguísticas modalizadoras como um indício das representações do enunciador frente aos parâmetros de sua situação de interlocução. De forma particular, o objetivo estabelecido foi o de, por meio de uma metodologia descendente de análise, investigar, no gênero de texto *e-mail* produzido em situação de trabalho, se ocorre ou não a modalização e que tipos são mais utilizados pelo enunciador (se lógicas, deônticas, apreciativas ou pragmáticas), tentando-se inferir o porquê de sua ocorrência, ou não ocorrência, assim como de seu tipo, com base nas possíveis representações do agente-produtor acerca dos parâmetros de interlocução relativos: ao papel social que ele mesmo desempenha no ato interlocutivo; ao papel social do seu destinatário; ao lugar social que ambos ocupam no ambiente de trabalho e ao conteúdo temático veiculado no texto. A hipótese aqui levantada é a de que a modalização, estando relacionada a essas representações do enunciador, esteja mais presente nas produções textuais que percorrem, no fluxo hierárquico da empresa, o caminho vertical ascendente (de subordinado para a chefia), e menos presente, ou, até mesmo, ausente, nas produções textuais que percorrem o caminho vertical descendente (de chefia para subordinado).

**Palavras-chave:** interacionismo sociodiscursivo, modalização, situação de trabalho, gênero de texto *e-mail*.

## ABSTRACT

This study is situated in the field of research on the role of language in workplace activities. It is based on the theoretical and methodological assumptions of sociodiscursive interactionism (BRONCKART, 2009), which is dedicated, in special, to the analysis of textual materiality and, consequently, to the activity of textualization. Based on the assumption that every empirical text brings marks of the representations of the verbal agents in relation to the particular active situation in which they are situated (BRONCKART, 2009), we have established, as the general aim of this study, to investigate, in the materiality of the written text, the modal linguistic units as a sign of the representations of the enunciator in the parameters of his or her situation of interlocution. In particular, the goal we set was, through a descending method analysis, to investigate, in the text genre of workplace e-mails, whether or not modalization occurs, and which types – logical, deontic, appreciative or pragmatic – are most utilized by the enunciator. We attempt to infer why they occur (or still, do not occur) as well as their type, based on possible representations of the agent-producer in relation to the relative interlocution parameters, e.g. the social role which him or herself play in the interlocutory act; the social role of its addressee; the social place which both occupy in the work environment and the thematic content linked to the text. Our hypothesis here is that modalization, related as it is to these representations of the enunciator, is more present in textual productions which go from the bottom up in the company's hierarchical structure (that is, from subaltern to managership). It is less present, or sometimes even inexistent, in textual productions which go from top to bottom (that is, from managership to subaltern).

**KEYWORDS:** sociodiscursive interactionism, modalization, workplace situation, e-mail text genre

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>09</b>
<b>1 O INTERACIONISMO SOCIODISCURSIVO: fundamentos epistemológicos .....</b>	<b>16</b>
1.1 VIGOTSKI, MARX & ENGELS E SPINOZA: bases para o interacionismo sociodiscursivo .....	20
1.2 O ISD REVISITA VIGOTSKI: a linguagem no centro da problemática do desenvolvimento humano e das práticas sociais.....	26
<b>1.2.1 A teoria da atividade de Leontiev: a busca do ISD por uma unidade de análise em psicologia .....</b>	<b>30</b>
<b>1.2.2 O agir humano em Habermas: o ISD articula o social e o psicológico .....</b>	<b>32</b>
<b>1.2.3 O par Bakhtin-Volochinov: o gênero de texto articula-se às atividades sociais .</b>	<b>35</b>
1.3 O ISD MOBILIZA SAUSSURE: os signos verbais como cristalização das formas sociais .....	37
<b>2 AS CONDIÇÕES DE PRODUÇÃO DE UM TEXTO: propostas teórico-metodológicas de uma hierarquia de níveis de análise .....</b>	<b>42</b>
2.1 A AÇÃO DE LINGUAGEM: uma unidade psicológica de análise.....	42
2.2 O TEXTO COMO UNIDADE COMUNICATIVA: a ação de linguagem se conecta aos gêneros históricos.....	47
2.3 OS TIPOS DE DISCURSO: as formas linguísticas traduzem os mundos discursivos .	50
2.4 OS MECANISMOS TEXTUAIS: coerência temática e enunciativa da produção verbal .....	54
<b>3 A ARQUITETURA INTERNA DOS TEXTOS: a metáfora do folhado textual.....</b>	<b>55</b>
3.1 A INFRAESTRUTURA TEXTUAL: o nível mais profundo do texto.....	56
3.2 OS MECANISMOS DE TEXTUALIZAÇÃO: o nível intermediário do texto .....	57
3.3 MECANISMOS ENUNCIATIVOS: a coerência interativa do texto .....	59
3.4 A MODALIZAÇÃO: as avaliações do agente-produtor na materialidade do texto .....	61
<b>4 PERCURSO METODOLÓGICO DA PESQUISA.....</b>	<b>66</b>
4.1 O OBJETO, OS OBJETIVOS E O UNIVERSO DA PESQUISA.....	66
4.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA, DE SELEÇÃO E DE ANÁLISE DOS DADOS.	69
4.3 APRESENTAÇÃO DO <i>CORPUS</i> DA PESQUISA.....	72
<b>5 A MODALIZAÇÃO EM ANÁLISE: as representações do enunciador no texto ....</b>	<b>77</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>98</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>101</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>104</b>

## INTRODUÇÃO

O ano de 2007 marcou minha primeira incursão na teoria que viria a se constituir o referencial de base deste trabalho de pesquisa: o interacionismo sociodiscursivo (ou ISD). O contato com os escritos de seu principal articulador, o professor belga de Didática de Línguas, Jean-Paul Bronckart<sup>1</sup>, ocorreu durante o Curso de Especialização em Ensino-Aprendizagem em Língua Portuguesa, ofertado pela Universidade Federal do Pará, na disciplina Funcionamento da Língua no Discurso, ministrada pela professora Célia Brito, que trazia reflexões acerca de fatos de linguagem discursivamente condicionados.

Enlaçada pelos pressupostos teóricos do ISD, almejei elaborar, ao final do curso de Especialização, e sob a orientação da professora Célia Brito, um projeto de ensino com base no modelo de arquitetura textual proposto por Bronckart, pretensão que se concretizou com o trabalho “Produção de textos em situações defensivas: as capacidades de ação, enunciativas e linguístico-textuais”, escrito em parceria com Suely Cláudia Lobato Maciel. Estava plantada, aí, a semente que faria germinar em mim a pretensão de galgar mais um degrau em meu percurso acadêmico: a entrada no Curso de Mestrado, o que ocorreu no ano de 2009.

Entre o final da Especialização (fevereiro/2008) e a entrada no Mestrado (março/2009), ocorreu o fato que me proporcionaria a construção de um projeto de pesquisa fundamentado na teoria do ISD. Estava sendo organizado o II Congresso da ASLIPA (Associação de Professores de Língua Portuguesa e de Literaturas de Língua Portuguesa do Estado do Pará), que aconteceria em maio de 2008, e, como partícipe dessa organização, tive, como incumbência, contatar possíveis patrocinadores para o Congresso, dentre eles o Grupo Bertillon<sup>2</sup>. Iniciava-se, nesse momento, uma parceria da qual, ambos, colheríamos bons frutos.

Decorrido algum tempo após a realização do Congresso, recebi, da vice-presidente do Grupo Bertillon, um convite para que aplicasse, como profissional da área de Letras, um curso

---

<sup>1</sup> Nascido em 1946, Jean-Paul Bronckart completou a sua formação inicial em psicologia experimental e em psicologia da linguagem na Universidade de Liège, sob a orientação de Marc Richelle. Prosseguiu seu percurso acadêmico na Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação de Genebra. De 1969 a 1975, foi colaborador de Jean Piaget no Centro Internacional de Epistemologia Genética, e de Hermine Sinclair, no Departamento de Psicolinguística. Nomeado professor de Didática de Línguas em 1976, desenvolveu programas de pesquisa sobre a epistemologia das ciências humanas/sociais, análise do discurso, processos de aquisição da linguagem e didática das línguas. Seus trabalhos atuais enfocam a questão das relações entre linguagem, ação-trabalho e formação.

<sup>2</sup> O Grupo Bertillon, sediado em Belém, no Estado do Pará, atua nas áreas de segurança eletrônica e patrimonial, asseio e conservação, cursos e treinamentos. É composto pelas empresas Bertillon Vigilância e Transporte de Valores, Bertillon Serviços Especializados, Bertillon Curso de Formação de Vigilantes e Conecta - Sistemas de Monitoramento.

que visasse ao desenvolvimento/aperfeiçoamento das produções textuais escritas de seus funcionários (chamados, na empresa, de colaboradores). Segundo a vice-presidência, os textos dos colaboradores apresentavam problemas diversos (ortográficos, morfológicos, sintáticos etc.) que, em sua análise, comprometiam: (i) o entendimento do conteúdo veiculado; (ii) a imagem do colaborador perante o leitor do seu texto; e (iii) a própria imagem da empresa, que tem entre seus principais objetivos a persecução da qualidade total.

Como a empresa utiliza, majoritariamente, para as comunicações diárias (internas e externas), o gênero de texto *e-mail*, foram-me disponibilizadas algumas dessas produções textuais para que eu, com base em uma análise inicial, elaborasse um plano de curso que atendesse, o mais adequadamente possível, à superação dos problemas de linguagem detectados.

Como estudiosa da língua, entretanto, meu olhar foi além e percebi, nos *e-mails* analisados, a presença de unidades linguísticas marcadoras de modalização, o que, por si só, não se configurava como algo excepcional, visto ser comum o uso desse mecanismo enunciativo por usuários de uma língua.

A essa percepção, porém, agregaram-se outras mais: os autores das produções textuais escritas estavam inseridos em uma estrutura hierárquica organizacional bem definida; essas produções textuais percorriam essa estrutura hierárquica vertical e horizontalmente, ou seja, dirigiam-se de superior para subordinado, de subordinado para superior e de igual para igual (de gerente para gerente, por exemplo); e nem sempre as produções apresentavam modalização.

Faïta (2002), em suas incursões teóricas sobre as relações entre as práticas languageiras e situações de trabalho, assinala o fato de que a atividade verbal agrega referências a objetos, a contextos e suas disposições. O autor afirma existirem formas de regulação que, sem serem propriamente linguísticas, terminam por atingir o que é da ordem do linguístico.

Volochinov<sup>3</sup> (2006, p. 116-117), ao apontar os problemas fundamentais do método sociológico da linguagem, afirma que a enunciação é o produto da interação entre dois indivíduos socialmente organizados e que a palavra é orientada em função do interlocutor e, por isso, variará se este interlocutor for uma pessoa do mesmo grupo social ou não, se for superior ou inferior na hierarquia social.

---

<sup>3</sup> Optou-se por assumir, neste trabalho, o posicionamento de Bronckart (2008, p. 76), que defende ser Volochinov o único autor da obra “Marxismo e filosofia da linguagem”, assinada por Bakhtin

Essa orientação da palavra em relação ao interlocutor também é referenciada nos estudos de Bakhtin (2003) sobre os gêneros do discurso. O autor assinala serem os gêneros do discurso “formas relativamente estáveis e normativas de enunciado”. Assinala, igualmente, que o enunciado relaciona-se “com o próprio falante (o autor do enunciado) e com os outros que participam da comunicação discursiva” (BAKHTIN, 2003, p. 286 e 289). Bakhtin ressalta que todo enunciado possui autor e destinatário, podendo este destinatário ser um correligionário, um adversário, um subordinado, um chefe, um superior, um inferior, uma pessoa íntima, um estranho etc. Afirma o autor, por fim, que as concepções que se tem do destinatário são determinadas pela área da atividade humana e da vida cotidiana a que se reporta um dado enunciado: “A quem se dirige o enunciado? Como o locutor (ou o escritor) percebe e imagina seu destinatário? Qual a força da influência deste sobre o enunciado? É disso que depende a composição, e, sobretudo, o estilo, do enunciado.” (BAKHTIN, 2003, p. 301).

Meu conhecimento acerca da teoria concebida por Bronckart e as colocações de Faïta, de Volochinov e de Bakhtin somaram-se às minhas observações e levaram-me aos seguintes questionamentos: a estrutura hierárquica da empresa poderia ser vista como uma forma de regulação que, sem ser linguística, atinge o que é da ordem do linguístico? Ou seja, essa estrutura da empresa seria um elemento não-linguístico interferindo na composição dos textos dos colaboradores? Assim sendo, a presença (ou a ausência) da modalização, nessas produções textuais, estaria relacionada, como afirma Bakhtin, às concepções que se tem de si e do destinatário nessa área da atividade humana, no caso, estaria relacionada aos papéis sociais (de chefe, de subordinado, de igual) aí assumidos pelos interactantes? As modalizações poderiam assim ser vistas como reveladoras de posições e relações instituídas nesse ambiente de trabalho? E, por fim, que base teórica poderia sustentar a análise do uso da modalização relacionado aos parâmetros da situação de interlocução em que os autores desses textos observados se encontravam inseridos?

A busca por possíveis respostas justificava a tessitura de um pré-projeto de pesquisa com inscrição no campo das investigações acerca do papel da linguagem em atividades de trabalho. Mais do que isso, delineava-se, como base apropriada para essa pesquisa, o aporte teórico-metodológico que fundamentara meu trabalho final na Especialização, o interacionismo sociodiscursivo, em que a concepção de um modelo de produção textual contempla o estabelecimento de níveis de análise, entre eles o nível dos mecanismos

enunciativos, no qual se inscreve a modalização, marca linguística que se desenhava como o objeto de análise do estudo pretendido.

Revelei, então, à vice-presidente da empresa, meu interesse em iniciar esse estudo no meu percurso acadêmico e solicitei a oportunidade de um encontro, durante o qual eu exporia, de forma sucinta, minhas observações, meus questionamentos e o traçado de um caminho de investigação que, sob a égide do ISD, apresentava-se como adequado para a obtenção de possíveis respostas às questões que ora se colocavam.

Após a efetivação desse encontro, foi-me concedida, e formalmente registrada, a permissão<sup>4</sup> para a realização da pesquisa junto à empresa, o que me leva, neste momento, a expressar meus agradecimentos à presidência e aos colaboradores do Grupo Bertillon: a estes por, gentilmente, disponibilizarem seus *e-mails* para a composição de meu *corpus* de análise; àquela, pela autorização concedida.

Paralelamente, eu dera início à elaboração do pré-projeto de pesquisa necessário à inscrição no exame de seleção do Curso de Mestrado em Letras da Universidade Federal do Pará, requisitando, como orientadora, a Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Fátima Cristina da Costa Pessoa, que desenvolve projetos na linha de pesquisa Documentação, Descrição e Análise do Português da Amazônia. Esse pré-projeto trazia, ainda de forma incipiente, as bases teóricas do ISD como fundamentação requerida para a pretensa pesquisa.

Aprovada para o curso de Mestrado, busquei maior imersão na literatura pertinente, o que me propiciou sustentar, mais adequadamente, que este estudo sobre o uso da modalização relacionado a uma situação particular de interlocução poderia ser realizado com base na teoria do ISD, sobre a qual discorro, de forma detalhada, nos capítulos 1, 2 e 3 desta dissertação. Trago, no entanto, nesta introdução, algumas breves considerações que corroboram a escolha de meu suporte teórico e de sua aplicação no campo dos estudos sobre linguagem e trabalho.

Primeiramente, defendo que o estudo sobre a ocorrência da modalização no gênero de texto *e-mail* em situação de trabalho, com base nos pressupostos do ISD, faz-se possível por três aspectos principais que caracterizam essa corrente teórica: a clarificação terminológica, a

---

<sup>4</sup> Anexo 1: Documento de autorização da presidência. Como esta pesquisa tem como *corpus* textos produzidos por colaboradores do Grupo Bertillon no ambiente de trabalho, fez-se necessária a autorização do presidente da empresa, Sr. Guilherme Santos, para que, no âmbito de estudos do Mestrado em Linguística da Universidade Federal do Pará, fossem coletadas, analisadas e colocadas como anexo da presente pesquisa essas produções textuais.

conceitualização das condições de produção dos textos e a elaboração de um modelo de arquitetura textual.

Quanto à clarificação terminológica, o ISD adota a expressão “agir languageiro” para indicar que a realidade é constituída de práticas situadas, estabelecendo o texto como o correspondente linguístico dessa realidade. Em seguida, considerando a diversidade das formas desse agir, adota a expressão “modos de agir languageiro”, e, para dar conta da variedade das produções verbais correspondentes a essas diferentes ações de linguagem, estabelece a noção de “gêneros de texto”. Bronckart (2008, p. 87) explica que essas opções terminológicas permitem ao ISD

manter a distinção de níveis que o programa metodológico de Volochinov efetua entre o agir languageiro e o texto; distinção cuja manutenção é indispensável na medida em que a um determinado agir languageiro podem corresponder vários gêneros de textos possíveis, assim como a vários gêneros de textos pode corresponder um único agir languageiro.

Com relação às condições de produção dos textos, o ISD, com base na noção de gênero do discurso, de Bakhtin (2003), assume a preexistência de gêneros de textos, que (i) são organizados em um repertório de modelos, denominado de “*arquitrato* de uma comunidade languageira” (BRONCKART, 2008, p. 88, grifo do autor), ao qual “todo agente de uma ação de linguagem deverá necessariamente recorrer” na elaboração de um texto (BRONCKART 2009, p. 101); e (ii) são indexados socialmente – ou seja, são vistos como adaptados à situação de ação. O ISD assume, igualmente, que, apesar de se processarem com base em um modelo de gênero de texto, todas as produções verbais comportam traços singulares provenientes das propriedades (ou dos parâmetros físicos e sociosubjetivos) sempre particulares da situação de interlocução em que o agente verbal se encontra inserido.

Quanto à elaboração de um modelo da arquitetura textual, o ISD o concebe constituído por três níveis hierárquicos: “Concebemos a organização de um texto como um *folhado* constituído por três camadas superpostas: a *infra-estrutura geral do texto*, os *mecanismos de textualização* e os *mecanismos enunciativos*” (BRONCKART 2009, p. 119). Metodologicamente, essa concepção de níveis hierárquicos apresenta-se como ferramenta apropriada para um estudo em que se necessita desvendar a complexa trama da organização do texto.

Entendo que esses três aspectos do ISD, aqui apresentados de forma breve, concorrem para o recorte que neste estudo se faz sobre o uso do mecanismo enunciativo da modalização em *e-mails* produzidos em situação de trabalho, com o objetivo de relacionar esse uso aos

efeitos de sentido que o enunciador pretende que sejam alcançados pelo destinatário, em virtude dos parâmetros da situação de interlocução em que ambos se encontram inseridos.

Com relação à aplicação dessa teoria para tratamento de um *corpus* constituído por *e-mails* produzidos em situação de trabalho, defendo, como justificativa, o fato de que o ISD desenvolve, desde 2008, pesquisas cujo enfoque são as relações entre linguagem, ação-trabalho e formação. Nesses trabalhos atuais, uma das problemáticas abordadas pelos seus pesquisadores é justamente a da análise das condições de materialização do agir humano em textos produzidos em situações de trabalho, considerando-se “as funções assumidas por determinadas estruturas ou operações discursivas em relação aos interactantes, à atividade em curso e ao quadro técnico e organizacional dessa atividade” (BRONCKART, 2008, p. 106).

Relativamente aos estudos realizados pelo ISD no âmbito da relação linguagem e trabalho, Bronckart (2008, p. 279) esclarece:

nós abordamos as questões a partir da problemática dos textos, em uma *démarche* descendente, dos gêneros dos textos aos tipos de discurso, às unidades infra-ordenadas. E quando tomamos essa dimensão de gênero textual, é aí que vemos que os trabalhadores possuem gêneros que são ligados à sua prática. E nessa corrente [...] estamos numa abordagem da linguagem que é sensível à interação entre a língua e seu contexto.

Note-se que essa abordagem descendente, adotada de Volochinov (2006) pelo ISD, fortalece a persecução de uma análise baseada no entendimento de que as operações linguísticas realizadas pelos interlocutores em suas produções textuais, orais ou escritas, estão intimamente ligadas à “situação de ação de linguagem interna”, expressão que, segundo Bronckart (2009, p. 91), designa as representações do agente verbal sobre os mundos físico, social e subjetivo em que se processa seu texto, representações que “são construídas na interação com as ações e com os discursos dos outros e, mesmo quando são alvo de uma reorganização singular [...], continuam portando os traços dessa alteridade constitutiva”.

Sob esse ponto de vista teórico, levanta-se a seguinte questão: dado que todo texto empírico, apesar de produzido em referência a um modelo de gênero, comporta traços singulares provenientes dos parâmetros da situação de interlocução em que o agente verbal se encontra inserido (BRONCKART, 2009), pode a modalização (ou a ausência dela) nas produções textuais dos colaboradores ser vista como uma marca textual relacionada às representações desses agentes-produtores acerca dos parâmetros do ambiente organizacional em que se processam as suas trocas verbais?

A hipótese aqui levantada é a de que a modalização, vista como decorrente das representações do enunciador relativamente ao seu contexto de trabalho, pode estar mais presente nos *e-mails* que percorrem, no fluxo hierárquico da empresa, o caminho vertical ascendente (de subordinado para a chefia), e menos presente, ou até mesmo ausente, nas produções textuais que percorrem o caminho vertical descendente (de chefia para subordinado).

Definido o objeto e colocado o objetivo desta pesquisa, coadunados à questão e à hipótese levantadas, e realizada a explanação inicial sobre a orientação teórico-metodológica emanada do quadro do ISD, faz-se necessário conhecer mais amplamente os fundamentos epistemológicos desse quadro para que se compreenda o porquê de o ISD se constituir a base de sustentação do raciocínio que permeia o presente estudo. Dessa questão tratará o capítulo 1 deste trabalho.

Os capítulos 2 e 3 abordarão, mais particularmente, a frente de trabalho do ISD na qual se inscreve esta pesquisa, ou seja, aquela que se volta, de forma especial, para o estudo da arquitetura dos textos. Serão apresentadas as proposições teórico-metodológicas do ISD para a construção de um modelo de produção e análise textual, assim como as operações psicolinguísticas (ou psicolinguageiras) subjacentes a essa produção. Serão apresentados também os três níveis que integram o modelo de arquitetura textual concebido pelo ISD.

O capítulo 4 esclarecerá o percurso metodológico da pesquisa, o que abrange: a definição do objeto, dos objetivos e do universo da pesquisa, os procedimentos de coleta, de seleção e de análise dos dados e a apresentação do *corpus*.

O capítulo 5 contemplará a análise das unidades linguísticas de modalização, utilizadas em segmentos de textos inscritos no gênero *e-mail*, produzidos em situação de trabalho, a fim de estabelecer uma relação entre essa operação psicolinguageira realizada pelo enunciador e os parâmetros da situação de interlocução em que este se encontra inserido.

Como fechamento, serão apresentadas as considerações finais acerca do trabalho, de acordo com o que foi abordado nos capítulos precedentes.

## **1 O INTERACIONISMO SOCIODISCURSIVO: fundamentos epistemológicos**

Antes da abordagem dos fundamentos epistemológicos do interacionismo sociodiscursivo, faz-se necessário compreender em que circunstâncias e em que momento ocorreu a emergência desse quadro teórico proposto pelo professor Jean-Paul Bronckart. Com esse objetivo, será elucidado, inicialmente, o caminho de formação profissional de Bronckart, marcado, segundo o próprio autor (BRONCKART, 2004, p. 313-317), por várias etapas, conforme exposto a seguir.

De 1964 a 1969, na Universidade de Liège (Bélgica), ele graduou-se em psicologia experimental e em psicologia da linguagem.

De 1969 a 1976, na Universidade de Genebra, licenciou-se em psicologia do desenvolvimento e teceu tese de doutorado em psicolinguística do desenvolvimento. Essa etapa configurou-se como uma busca pessoal de formação intensiva no campo da linguística, com aprofundamento técnico nos métodos da Gramática Gerativa e com estudo também aprofundado da semiologia, da teoria saussureana, da gramática estrutural, das teorias da enunciação de Benveniste e Culioli etc.

O período de 1976 ao começo dos anos 80 é considerado, pelo autor, como uma fase de transição, marcada por um forte engajamento político e administrativo.

De 1980 até mais ou menos 1998, com a colaboração ativa de Daniel Bain, Bernard Schneuwly, Joaquim Dolz, Itziar Plazaola e de muitos outros professores-pesquisadores, Bronckart dedicou-se a desenvolver a Unidade de Didática das Línguas da Universidade de Genebra. Sob sua coordenação, iniciou-se um extenso programa de pesquisa voltado à compreensão da estrutura e do funcionamento dos textos que circulam socialmente, assim como das relações desses textos com a atividade humana.

Os trabalhos aí realizados podem ser divididos, ainda segundo Bronckart (2004), em quatro frentes de trabalho principais: a primeira, dos trabalhos teóricos e empíricos, cujo objetivo foi o de fornecer um modelo da estrutura e do funcionamento dos textos/discursos do francês contemporâneo; a segunda, em que os trabalhos primeiros serviram de referência de base para um conjunto de pesquisas sobre as condições de aquisição dos principais domínios da organização dos textos (tempos verbais, organizadores textuais, procedimentos de modalização etc.); a terceira, com trabalhos referentes à didática das línguas, incidiu sobre a elaboração de dois tipos de instrumentos de ensino: manuais destinados ao ensino do francês

para o 7º, o 8º e o 9º ano e sequências didáticas, metodologia de ensino para domínio da produção/recepção dos gêneros de texto; e a quarta, voltada para o desenvolvimento de trabalhos mais teóricos, enfocando a epistemologia das ciências humanas, as consequências a serem tiradas da teoria saussureana do signo e as teorias da ação.

Foi desse conjunto de trabalhos teóricos e empíricos coordenados por Bronckart e por seu grupo de pesquisa na Unidade de Didática das Línguas da Universidade de Genebra que emergiu o interacionismo sociodiscursivo, cujos conceitos foram inicialmente sistematizados em sua obra *Activité langagière, textes e discours. Pour un interacionnisme sócio-discursif* (1997), traduzida para o português em 1999, por Anna Rachel Machado<sup>5</sup>. O autor explica que essa obra apresenta, além de reflexões teóricas gerais, a frente de trabalho do ISD que se volta, de forma especial, para a análise da arquitetura e da organização dos textos. E acrescenta:

Esse trabalho se faz não de uma perspectiva interna, mas de uma externa, isto é, coloca sempre a problemática dos tipos de relações que existem entre formas linguísticas e o contexto das práticas sociais [...]. Dessa maneira, nossa posição de base está em dizer que [...] as formas linguísticas traduzem as operações psicolinguageiras, e o que nos interessa são as operações sob as formas linguísticas e a relação entre essas operações e o contexto social. [...] Esse é, então, o primeiro tipo de trabalho que é, de certa maneira, de instrumentação metodológica para abordar outros problemas (BRONCKART, 2008).

Acerca desse quadro teórico desenhado por Bronckart e da orientação que fundamenta os estudos nele realizados, esclarece o autor em entrevista concedida à professora Dayse Cunha, da Universidade Federal de Minas Gerais:

O que chamamos de *interacionismo sociodiscursivo* (ISD) é, inicialmente, uma posição epistemológica e uma tomada de posição sobre o desenvolvimento humano, sobre uma ciência do humano e sobre as condições de seu desenvolvimento. É uma posição que é, ao mesmo tempo, sócio-histórica, materialista-dialética e que considera importantes – eu diria que considera centrais – as questões da linguagem e da formação-educação.

[...]

Na origem, há uma orientação fundamentalmente vigotskiana: a construção do humano é histórico-cultural e a linguagem ocupa nela um lugar importante (BRONCKART, 2008, p. 273).

---

<sup>5</sup> Anna Rachel Machado desenvolveu seus estudos de graduação em língua portuguesa e língua francesa, na PUC/Campinas e qualificou-se como mestre em linguística, na UNICAMP. Desenvolveu estudos de doutorado em linguística aplicada e, em 2003, desenvolveu pesquisa de pós-doutorado na FAPSE-UNIGE, sob direção do Dr. Jean-Paul Bronckart. O quadro teórico-metodológico que assume é o do interacionismo sociodiscursivo, com a integração de aportes oriundos da Ergonomia da Atividade e da Psicologia do Trabalho.

Delineia-se, assim, conforme nos informa Bronckart (2009), uma teoria e um amplo programa de pesquisa fortemente alicerçados em uma psicologia da linguagem regida pelos princípios epistemológicos gerais do interacionismo social, movimento ao qual se filiam várias correntes da filosofia e das ciências humanas que, em comum, aderem “à tese de que as propriedades específicas das condutas humanas são o resultado de um processo histórico de **socialização**, possibilitado especialmente pela emergência e pelo desenvolvimento dos **instrumentos semióticos**” (BRONCKART, 2009, p. 21, grifos do autor).

Relativamente ao exposto, duas observações se fazem necessárias. A primeira delas relaciona-se às investigações empreendidas no campo geral do interacionismo social (ou sociointeracionismo), sobre o que discorre, de forma elucidativa, o autor em tela:

Levando a sério a **historicidade** do ser humano, a investigação interacionista se interessa, em primeiro lugar, pelas condições sob as quais, na espécie humana, se desenvolveram formas particulares de organização social, ao mesmo tempo que (ou sob o efeito de) formas de interação de caráter semiótico. A seguir, desenvolve uma análise aprofundada das características estruturais e funcionais dessas organizações sociais, assim como dessas formas de interação semiótica. Enfim, trata dos processos filogenéticos e ontogenéticos pelos quais essas propriedades sociosemióticas tornam-se objeto de uma apropriação e de uma interiorização pelos organismos humanos [...] (BRONCKART, 2009, p. 22, grifo do autor).

A segunda observação diz respeito ao encontro da abordagem interacionista com a psicologia. Bronckart explica que essa ligação encontra-se radicalmente fundamentada na obra do psicólogo soviético Lev Semenovitch Vigotski<sup>6</sup> e, por tal motivo, é ao trabalho deste autor que seus próprios estudos sobre o desenvolvimento humano encontram-se claramente articulados.

Sobre sua adesão aos princípios interacionistas propostos por Vigotski, Bronckart, em entrevista concedida à pesquisadora Anna Rachel Machado, da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, pontua a que direções o levou o contato com o teórico russo:

Em minhas escolhas pessoais, a primeira corrente teórica à qual aderi foi a [...] conhecida como psicologia soviética [...], através de Luria e de Leontiev [...] fui progressivamente tomando consciência da importância da obra de Vigotski, [que] me levou a Marx e a Spinoza e, desse modo, esses três autores (ou esse triunvirato) passaram a ser minhas referências centrais, continuando a sê-lo até hoje (BRONCKART, 2004, p. 314).

---

<sup>6</sup> Nas várias obras pesquisadas, encontrou-se o sobrenome desse teórico russo grafado de diferentes formas: Vygotsky, Vygotski, Vigotsky e, ainda, Vigotski. Por motivo de padronização, adotou-se, neste trabalho, a grafia Vigotski.

Além de ter como referência central esse triunvirato, Bronckart revisita os pressupostos teóricos de diversos autores, tais como Habermas, Saussure, Leontiev, Bakhtin, Volochinov, Foucault, Durkheim, Bourdieu e Ricoeur. Seu objetivo, como fundador e articulador do ISD, foi (e continua sendo) o de, por meio dessas revisitas, clarificar as relações que podem ser postas entre atividade de linguagem, gêneros de textos, línguas naturais e LÍNGUA (esta como sistema comum ao conjunto das línguas naturais) (BRONCKART, 2007, p.22).

Por exemplo, Bronckart mobiliza a teoria saussuriana e a coloca como referência para o enfrentamento de alguns problemas que o recurso a essas diversas fontes teóricas gera no percurso investigativo do ISD (BRONCKART, 2007, p. 21). Nos estudos empreendidos por Volochinov sobre interação e linguagem e nos trabalhos desenvolvidos por Bakhtin sobre gêneros do discurso também encontra valiosa fonte de inspiração. Destes dois últimos autores, Bronckart toma “uma abordagem descendente dos fatos languageiros, colocando em primeiro plano a práxis, isto é, a dimensão ativa, prática, das condutas humanas em geral e das condutas verbais em particular” (BRONCKART, 2007, p. 20).

A partir das colocações realizadas, entende-se ser necessário, em um primeiro momento, realizar um breve sobrevoo sobre o interacionismo social de Vigotski (o que implica abordar Marx e Spinoza), a fim de serem compreendidas, de forma mais clara e detalhada, as razões que levaram Bronckart a aderir ao quadro epistemológico geral dessa corrente teórica e a defender uma versão mais específica desse quadro, a que chamou, como supracitado, de interacionismo sociodiscursivo.

Após esse breve sobrevoo – em que restará esclarecido o porquê de Vigotski, Marx e Spinoza constituírem-se alicerces epistemológicos para a sedimentação do quadro teórico do interacionismo sociodiscursivo – serão abordados aportes outros, que, buscados por Bronckart, consolidam a tese central do ISD de que “a ação constitui o resultado da **apropriação**, pelo organismo humano, das propriedades da atividade social mediada pela linguagem” (BRONCKART, 2009, p. 42, grifo do autor).

## 1.1 VIGOTSKI, MARX & ENGELS E SPINOZA: bases para o interacionismo sociodiscursivo

A formação acadêmica de Lev Semenovich Vigotski (1896-1934), teórico russo reconhecido como um dos pioneiros da psicologia moderna, foi marcada pela diversidade: cursou Direito e Literatura na Universidade de Moscou, frequentou aulas de História e de Filosofia na Universidade Popular de Shanyavskii e, por fim, participou de cursos na Faculdade de Medicina – estes motivados por seu grande interesse em adquirir referências teóricas no campo da Neurologia e da Fisiologia para compreender o processo de desenvolvimento psicológico humano (REGO, 1995).

Essa eclética formação – que teve como pano de fundo o clima de modificações por que passava a sociedade soviética no período da revolução russa de 1917 – permitiu a Vigotski lançar um novo e mais abrangente olhar sobre o comportamento consciente humano. Melhor dizendo, o trânsito por diferentes áreas de conhecimento possibilitou a esse autor, em seus estudos sobre a gênese dos processos psicológicos tipicamente humanos, agregar diferentes campos do saber sob um enfoque comum que, integrador dos fenômenos sociais, semióticos e psicológicos, não separa os indivíduos do contexto histórico-cultural em que se desenvolvem (WERTSCH, 1988, p. 34, *apud* REGO, 1995).

Para a compreensão dessa abordagem vygotkiana, é essencial, segundo Cole e Scribner (2007, p. XXIX), relacioná-la às condições sócio-políticas da União Soviética de então, as quais se colocavam, para o estudioso e seus colaboradores, tanto como fonte dos problemas a serem solucionados como fonte de inspiração, à medida que eles buscavam elaborar uma teoria marxista do funcionamento intelectual humano. Sobre essa inserção contextual, explicam os referidos autores:

Vygotski trabalhou numa sociedade onde a ciência era extremamente valorizada e da qual se esperava, em alto grau, a solução dos prementes problemas sociais e econômicos do povo soviético. A teoria psicológica não poderia ser elaborada independentemente das demandas práticas exigidas pelo governo, e o amplo espectro da obra de Vygotski mostra, claramente, a sua preocupação em produzir uma psicologia que tivesse relevância para a educação e para a prática médica. [...]. Dessa forma, estava de acordo com sua visão teórica geral desenvolver seu trabalho numa sociedade que procurava eliminar o analfabetismo e elaborar programas educacionais que maximizassem as potencialidades de cada criança.

Dedicou-se, assim, o teórico russo a desenvolver pesquisas que lhe permitissem descrever e explicar, em uma perspectiva sócio-histórica, de que modo funções mentais elementares (sensoriais e reflexas) dão origem a mecanismos mentais complexos (lembrança voluntária, controle consciente do comportamento, memorização ativa, pensamento abstrato etc), tipicamente humanos, aos quais ele chamou de funções psicológicas superiores.

Podem-se distinguir, dentro de um processo geral de desenvolvimento, duas linhas qualitativamente diferentes de desenvolvimento, diferindo quanto à sua origem: de um lado, os processos elementares, que são de origem biológica; de outro, as funções psicológicas superiores, de origem sociocultural. A história do comportamento da criança nasce do entrelaçamento dessas duas linhas. A história do desenvolvimento das funções psicológicas superiores seria impossível sem um estudo de sua pré-história, de suas raízes biológicas, e de seu arranjo orgânico (VIGOTSKI, 2007, p. 42)

Conforme ainda elucidam Cole e Scribner (2007, p. XXIII), deparava-se Vigotski, entretanto, com uma dificuldade: a psicologia soviética do início do século XX (assim como a europeia e a americana) encontrava-se dividida em duas tendências antagônicas: “um ramo com características de ‘ciência natural’, que poderia explicar os processos elementares sensoriais e reflexos, e um outro com características de ‘ciência mental’, que descreveria as propriedades emergentes dos processos psicológicos superiores”.

Segundo os dois autores supracitados, Vigotski não encontrava em nenhuma dessas tendências as bases necessárias para o estabelecimento de uma teoria unificada dos processos psicológicos humanos. Em busca de uma abordagem abrangente que possibilitasse a descrição e a explicação das funções psicológicas superiores, em termos aceitáveis para as ciências naturais, ele se impôs a tarefa de formular uma síntese das duas concepções antagônicas. Tal tarefa deveria incluir

a identificação dos mecanismos cerebrais subjacentes a uma determinada função; a explicação detalhada da sua história ao longo do desenvolvimento, com o objetivo de estabelecer as relações entre formas simples e complexas daquilo que aparentava ser o mesmo comportamento; e, de forma importante, deveria incluir a especificação do contexto social em que se deu o desenvolvimento do comportamento (COLE; SCRIBNER, 2007, p. XXIV).

Com esse objetivo – o de construir uma psicologia do desenvolvimento que sintetizasse as duas tendências opostas e, conseqüentemente, desse conta de analisar as condutas humanas não em suas especificidades físicas ou psíquicas, mas em todos os seus aspectos e, principalmente, como resultado de um permanente e dinâmico processo histórico

de socialização – Vigotski buscou desenvolver seu trabalho à luz de pensamentos filosóficos que lhe fornecessem bases sólidas e adequadas para a consecução desse grande empreendimento.

Nesse percurso investigativo de Vigotski, desempenharam papel fundamental o pensamento marxista da história da sociedade humana e o pensamento monista de Spinoza, ambos abordados, aqui, de forma sucinta, mas elucidativa.

O pensamento marxista da história da sociedade humana teve, como articuladores, Karl Heinrich Marx (1818-1883) e Friedrich Engels (1820-1895), os quais, em sua obra conjunta, *A ideologia alemã*, construíram “uma teoria explicativa das condições históricas de produção e reprodução da vida dos homens” (SADER, 2007, p. 13), uma teoria em que a compreensão do real, a construção de conhecimento e o entendimento do homem deveriam ser concebidos e explicados sob uma perspectiva materialista histórico-dialética (REGO, 1995, p. 96).

Segundo essa perspectiva, o processo de desenvolvimento humano, ao longo da história, possui sua raiz na sociedade e na cultura, sendo irrefutável tanto o caráter dialético da formação psíquica humana quanto a função mediadora que desempenham nesse desenvolvimento mental os instrumentos elaborados pelos homens para a execução de suas atividades.

Para Marx e Engels (2007, p. 87 e 94), o que os indivíduos são coincide com sua produção, “tanto com *o que* produzem como também com *o modo como* produzem. O que os indivíduos são, portanto, depende das condições materiais de sua produção”. Acrescentam os autores que esses indivíduos, “ao desenvolverem sua produção e seu intercâmbio materiais, transformam também, com esta sua realidade, o seu pensar e os produtos do seu pensar”.

Oportunamente, Bronckart (2006, p. 33) comenta, em resumo, a tese filosófica de Marx e Engels:

Nas *Thèses sur Feuerbach* e em *L'idéologie allemande*, esses autores, guardando inteiramente os princípios da dialética hegeliana, invertem seu postulado de partida: não seria a dialética da consciência que explicaria a vida material e a história dos povos, mas, sim, seria a vida material dos homens que explicaria sua história e, portanto, a consciência humana seria um produto dessa vida material. Além disso, eles afirmam que a especificidade da essência humana, em particular sua capacidade de pensamento ativo, não pode decorrer diretamente das propriedades do corpo humano, que ela só pode originar-se da reintegração, no humano, das propriedades da vida social objetiva, em seus aspectos de práxis, de ação e de linguagem [...].

Cole e Scribner (2007, p. XXV-XXVI), por sua vez, auxiliam na compreensão de como Vigotski se utilizou dos dois principais postulados de Marx e Engels (o materialismo dialético e o materialismo histórico) para construir uma teoria sociocultural dos processos psicológicos superiores.

Quanto ao materialismo dialético, os autores explicam que o princípio fundamental deste é o de que todo fenômeno tem sua história e que essa história é caracterizada por mudanças qualitativas (na forma, na estrutura e nas características básicas) e por mudanças quantitativas; e, assim sendo, metodologicamente, os fenômenos devem ser estudados como processos em movimento e em mudança. Foi essa linha de raciocínio, esclarecem eles, que Vigotski aplicou para explicar a transformação dos processos psicológicos elementares em processos complexos.

Quanto aos princípios e métodos do materialismo histórico, Cole e Scribner (2007) explicam que a proposta geral de Marx era a de que “mudanças na sociedade e na vida material produzem mudanças na ‘natureza humana’ (consciência e comportamento)”. Esclarecem, ainda, que Vigotski foi o primeiro a tentar correlacionar essa proposta a questões psicológicas concretas e que, nesse seu esforço, “elaborou de forma criativa as concepções de Engels sobre o trabalho humano e o uso de instrumentos como os meios pelos quais o homem transforma a natureza e, ao fazê-lo, transforma a si mesmo”.

De forma original, Vigotski estendeu esse conceito de mediação homem-natureza pelo uso de instrumentos ao uso de signos:

A invenção e o uso de signos como meios auxiliares para solucionar um dado problema psicológico (lembrar, comparar coisas, relatar, escolher etc.) é análoga à invenção e uso de instrumentos, só que agora no campo psicológico. O signo age como um instrumento da atividade psicológica de maneira análoga ao papel de um instrumento no trabalho (VIGOTSKI, 2007, p. 52).

Vigotski percebia, assim, o desenvolvimento psíquico humano integrado à inserção do homem em quadros sociais específicos, nos quais este, dialética e interativamente, pela mediação da linguagem, apropria-se das propriedades do meio e as interioriza: “a internalização das atividades socialmente enraizadas e historicamente desenvolvidas constitui o aspecto característico da psicologia humana” (VIGOTSKI, 2007, p. 58). No entendimento do autor, essa internalização das formas culturais de comportamento tinha como base as operações com signos.

Visto, brevemente, o papel desempenhado pelo pensamento marxista nos estudos empreendidos por Vigotski sobre as funções psicológicas superiores, será abordado, a seguir,

o pensamento monista de Spinoza, igualmente utilizado pelo psicólogo russo em sua busca por solucionar os paradoxos fundamentais com que se deparavam seus contemporâneos.

Retomando o já exposto no início desta seção, relembramos que cada um dos ramos da psicologia de então tendia a tratar de forma isolada os fenômenos físicos e psíquicos, suprimindo, em consequência, a problemática da articulação dessas duas ordens de fenômenos. Para Vigotski, essa situação se explicava por estar a psicologia ancorada em uma epistemologia dualista, segundo a qual objetos e ideias pertencem a duas substâncias distintas e autônomas (BRONCKART, 2009).

Decorre desse entendimento a adesão de Vigotski à epistemologia monista de Spinoza, como também explica, oportunamente, Bronckart (2009, p. 25, grifo do autor):

Vigotski sustentava [...] que a psicologia devia inscrever-se na epistemologia **monista** de Spinoza, isto é, devia considerar: a) que a Natureza ou o universo é constituído de uma substância única: a matéria homogênea e em perpétua atividade; b) que o físico e o psíquico são duas das múltiplas propriedades dessa substância material ativa e as únicas acessíveis à inteligência humana; c) que essa inteligência, devido a suas propriedades limitadas, não pode apreender a matéria de que se origina como uma entidade homogênea ou contínua, mas sob a forma parcial e descontínua dos fenômenos físicos e psíquicos.

Ao aderir ao monismo de Spinoza, Vigotski obteve base teórica apropriada para explicar, mais adequadamente: (i) que o homem, ao mesmo tempo em que é possuidor de um aparelhamento biocomportamental e psíquico inicial que o dota de potencialidades específicas, encontra-se imerso, desde o seu nascimento, em um ambiente de pré-construídos sócio-históricos aos quais é integrado, ou dos quais se apropria, por meio de atividades coletivas mediadas pela linguagem; (ii) que é no exercício dessas atividades coletivas mediadas pela linguagem que ele interioriza as propriedades dos signos e as estruturas da linguagem; e (iii) que é essa interiorização da linguagem e de suas significações sociais que transforma o psiquismo e permite a emergência do pensamento consciente.

Absorvendo, assim, distintos (mas harmônicos) postulados filosóficos, Vigotski, com o auxílio de seus colaboradores, notadamente Alexander Romanovich Luria (1902-1977) e Alexei Nikolaievich Leontiev (1903-1979), desenhou o seu percurso de investigação, que foi “demonstrar como o social se transforma em ideacional e como, subsequentemente, o ideacional interage com o corporal” (BRONCKART, 2006, p. 33).

Faz-se importante novamente ressaltar que Vigotski, ao se apoderar do conceito de mediação presente na perspectiva materialista histórico-dialética de Marx e Engels, demonstra ser fundamentalmente por intermédio dos sistemas de signos (precipualemente a linguagem)

que o contexto sócio-cultural entra em relação com o desenvolvimento psicológico humano. Segundo o autor, “o uso de signos conduz os seres humanos a uma estrutura específica de comportamento que se destaca do desenvolvimento biológico e cria novas formas de processos psicológicos enraizados na cultura” (VIGOTSKI, 2007, p.34).

Retoma-se esse entendimento de Vigotski para a apresentação dos quatro princípios gerais do interacionismo social destacados por Bronckart (2003, p. 56-57). Princípios que, segundo este autor, situam a perspectiva epistemológica na qual devem ser entendidas as propostas do quadro interacionista sociodiscursivo e que podem ser resumidos sobre a forma de quatro teses lapidares:

**Tese 1**

A consciência e as funções psíquicas superiores do homem (sobretudo pensamento e linguagem) são o produto da *apropriação*, em seguida da interiorização das propriedades das diferentes *formações sociais* nas quais todo ser humano se encontra necessariamente inserido.

**Tese 2**

Esse processo de apropriação se realiza no quadro estrutural que constitui a *ação humana* e por um meio privilegiado que é o das produções semióticas, em particular as produções verbais. Ao lado dessas características genéticas, a consciência humana é, em consequência, uma estrutura não somente histórico-social, mas igualmente acional e semiótica.

**Tese 3**

As duas unidades maiores de análise da psicologia são, conseqüentemente, as ações e os textos. As ações são seqüências organizadas de comportamentos, isoladas no fluxo contínuo da atividade de um grupo, pelo mesmo fato de que elas são atribuíveis a um agente. [...] Os textos são seqüências organizadas de comportamentos verbais, orais ou escritos, que são atribuíveis a um agente singular, num contexto determinado de ação. [...]

**Tese 4**

As relações entre ações e textos podem ser descritas como *relações de mediação*: o texto é o mediador da ação. [...]

É essa concepção de linguagem como legítimo instrumento mediador de constituição do pensamento consciente humano que possibilita a Vigotski realizar a interseção (referida mais acima por Bronckart) do social, do ideacional e do corporal e, conseqüentemente, a articular diferentes campos do conhecimento para um estudo mais completo e satisfatório acerca das condições em que se processa o desenvolvimento humano.

Adere a esse entendimento Bronckart, que, a partir de uma revisita aos postulados de base do interacionismo social vigotskiano – e fundamentado em pensamentos teóricos convergentes com tais postulados – desenha o quadro teórico do ISD, em que emergem, como igualmente centrais, o papel mediador da linguagem na constituição do pensamento

consciente humano e o papel das práticas discursivas no desenvolvimento e funcionamento humanos.

Sobre essa revisita a Vigotski e sobre o desenho desse novo quadro teórico, discorrer-se-á, detalhadamente, a seguir.

## 1.2 O ISD REVISITA VIGOTSKI: a linguagem no centro da problemática do desenvolvimento humano e das práticas sociais

Na seção anterior, abordou-se como Vigotski, no decorrer de seus estudos sociointeracionistas acerca da construção do pensamento consciente humano, trouxe à tona uma importante questão: a necessidade de haver um entrelaçamento de diferentes áreas de conhecimento na abordagem de problemáticas relacionadas às Ciências Humanas/Sociais, já que o estudo conjunto dessas problemáticas acabava por colocar em conexão vários aspectos (fisiológicos, cognitivos, sociais, culturais, linguísticos etc.) do funcionamento humano. Com base nesse entendimento, a corrente sociointeracionista assumiu uma posição contestadora no que se refere à divisão das Ciências Humanas/Sociais, passando a criticar a impermeabilidade e a autonomia das múltiplas disciplinas e subdisciplinas integrantes dessa ciência.

Acompanhando esse posicionamento, Bronckart (2006) esclarece que, por ser uma variante e um prolongamento do interacionismo social, o ISD acata os princípios fundadores deste e assume igual posição contestadora da divisão das Ciências Humanas/Sociais.

Sobre o porquê da adesão a esse posicionamento, explica-nos o autor:

A ciência do humano é uma ciência integrada. No fundamento dessa nossa posição há o *spinozismo* [...], há a idéia da continuidade do humano em relação ao mundo vivo e à matéria. Insisto, freqüentemente, sobre isso que conduz ao fato de que o universo é um todo e que, portanto, se podemos mesmo distinguir os subsistemas – para falar em termos mais contemporâneos – há, forçosamente, interação entre esses subsistemas. Quando recaímos sobre a problemática do humano, recaímos sobre uma problemática em que a dinâmica, o desenvolvimento, só podem se explicar pelas interações entre os sistemas. [...] O que (uma disciplina) produz como saber deve poder ser articulado com os outros sistemas que intervêm no funcionamento humano (BRONCKART, 2008, p. 284).

O autor também explica que, com base nesse entendimento, o ISD não se constitui nem “uma corrente propriamente linguística, nem uma corrente psicológica ou sociológica;

ele quer ser visto como uma corrente **da** ciência do humano” (BRONCKART, 2006, p. 10, grifo do autor).

Mas se o ISD é, como expõe Bronckart, uma variante e um prolongamento do interacionismo social, qual seria, então, a sua especificidade em relação a esse quadro teórico mais amplo dentro do qual se inscreve? A resposta nos é fornecida pelo próprio autor:

A especificidade do ISD é a de postular que *o problema da linguagem é absolutamente central ou decisivo* para essa ciência do humano. [...] o ISD visa demonstrar que as *práticas linguageiras situadas* (ou os *textos-discursos*) *são os instrumentos principais do desenvolvimento humano*, tanto em relação aos conhecimentos e aos saberes quanto em relação às capacidades do agir e da identidade humana (BRONCKART, 2006, p. 10, grifos do autor).

Necessário, diante desse esclarecimento inicial, retomar, brevemente, como se deu a construção desse postulado teórico e que caminhos formativos possibilitaram a Bronckart o traçado do ISD.

Como revelado no início desta seção, Bronckart obteve formação inicial em Psicologia, emergindo desse período sua firme adesão aos princípios psicológicos de Vigotski. Uma posterior formação complementar em linguística enunciativa o levaria ao estudo da obra de Bakhtin e a uma formação em Análise do Discurso. Em seu percurso acadêmico, Bronckart desenvolveu e coordenou vários trabalhos: nos anos de 1980, trabalhos voltados para criação e testagem das sequências didáticas e para a elaboração de um modelo teórico capaz de sustentar e de esclarecer essa abordagem prática de ensino; nos anos de 1990, trabalhos voltados para a busca do aperfeiçoamento do modelo teórico inicial e do reposicionamento da questão referente às condições e características da atividade de linguagem no quadro da problemática da formação humana.

Com foco nesses objetivos, Bronckart, à frente desses trabalhos, empreendeu um reexame da teoria vigotskiana sobre o desenvolvimento humano, questionando alguns pontos de sua base filosófica e introduzindo, complementarmente, novos fundamentos para a composição do quadro teórico, a cujo traçado dava início: o ISD.

Esse reexame da teoria vigotskiana centrou-se, inicialmente, na tarefa de reformular o posicionamento monista emergentista do psicólogo russo em duas questões principais:

A primeira é a das condições sob as quais o comportamento ativo, condicionado ao mesmo tempo pelo potencial genético e pelas restrições de sobrevivência da espécie, produz, em qualquer organismo, traços internos [...] de algumas propriedades do meio.

A segunda questão diz respeito às condições sob as quais, no ser humano [...] esse funcionamento psíquico elementar libera-se mais nitidamente das restrições genéticas e comportamentais de sua constituição e torna-se um mecanismo ativo e auto-reflexivo (BRONCKART, 2009, p. 26-27)

Quanto à primeira questão, Bronckart a reformula atribuindo ao processo nela referenciado o nome de “primeira precipitação” – a transformação do comportamental (ou do físico) em funcionamento psíquico elementar. A segunda questão é igualmente reformulada, atribuindo-se ao processo nela referenciado o nome de “segunda precipitação” – a transformação do psiquismo elementar em psiquismo ativo (pensamento) e auto-reflexivo (consciência).

Bronckart (2009, p. 27) afirma que, no estudo das condições da primeira precipitação, uma análise dos mecanismos de interação entre o organismo em ação e o seu meio físico, como a empreendida por Piaget, pode ser suficiente. Para, entretanto, contemplar o exame das condições da segunda precipitação (do psiquismo elementar em pensamento consciente), defende o autor serem necessárias duas atitudes: (i) aceitar que o processo de evolução das espécies dotou o homem de capacidades comportamentais particulares, as quais lhe possibilitaram criar instrumentos mediadores de sua relação com o meio, organizar trabalhos cooperativos e desenvolver comunicação verbal com seus iguais; e (ii) admitir que a capacidade humana de se reapropriar de um meio sócio-histórico por intermédio de propriedades instrumentais e discursivas é condição para a emergência das capacidades de pensamento e de auto-reflexão que proporcionam a reestruturação do funcionamento psicológico humano.

Ainda em sua tarefa de reexame da teoria vigotskiana, Bronckart (2009, p. 28-30) identificou três grandes dificuldades teórico-metodológicas enfrentadas pelo estudioso russo e por seus seguidores durante a sua trajetória investigativa. O autor nos esclarece quais são elas.

A primeira dificuldade relaciona-se à identificação da(s) unidade(s) de análise em psicologia. Bronckart (2009) esclarece que o objetivo de Vigotski de construir um conceito unificador que possibilitasse a articulação dos fenômenos físicos e psíquicos observados no ser humano só foi alcançado posteriormente, quando seus discípulos, notadamente Léontiev, propuseram a ação e/ou a atividade como essa unidade integradora – terminologia à qual o ISD adere, afirma Bronckart, embora com restrições devido ao escamoteamento dos aspectos sociais e verbais da atividade.

A segunda dificuldade está relacionada à definição e à articulação de aspectos sociais e psicológicos. Ora, se o socointeracionismo postulava que os fatos sociais constituem os

principais determinantes dos fatos psicológicos, era preciso identificar e definir as unidades sociológicas e as psicológicas para, então, articulá-las. Como Vigotski não chegou a edificar, como pretendia, uma unidade conceitual de análise no campo da psicologia, ele não pode, conseqüentemente, promover a articulação referida. A fim de contornar esta segunda dificuldade, Bronckart combina as contribuições de Léontiev e da sociologia compreensiva (HABERMAS, 1987, *apud* BRONCKART, 2008, 2009) e passa a sustentar a tese de que “é a **atividade** nas formações sociais (unidade sociológica) que constitui o princípio explicativo das **ações** imputáveis a uma pessoa (unidade psicológica)” (BRONCKART, 2009, p. 29-30 grifos do autor).

A terceira dificuldade refere-se ao estatuto a atribuir à linguagem em suas relações com a atividade social e com as ações. Vigotski considerara como unidade verbal de análise a *palavra*, do que discorda o ISD, que entende serem os gêneros do discurso (unidades conceituadas por Bakhtin) as unidades verbais de análise que se situam no nível da atividade e das ações humanas. O ISD busca, assim, a superação dessa terceira dificuldade nos estudos de Bakhtin (2003) e, também, no pensamento de Volochínov, exposto na obra *Marxismo e filosofia da linguagem* (2006) <sup>7</sup>.

Esse reexame da abordagem vigotskiana acerca do desenvolvimento consciente humano direciona o ISD a definir quais responsabilidades uma psicologia interacionista deve tomar para si a fim de atingir seus objetivos específicos:

Uma psicologia interacionista, portanto, deve primeiro integrar a dimensão discursiva da linguagem; nesse aspecto, fazer empréstimos aos trabalhos lingüísticos e sociolingüísticos; [...] deve, sobretudo, clarificar as relações sincrônicas existentes entre as ações humanas em geral e as ações semiotizadas (ou ações de linguagem). Deve também, em uma perspectiva mais histórica, tentar identificar os modos como a atividade de linguagem [...] (o *agir comunicativo*, segundo Habermas), ao mesmo tempo que é constitutiva do social, contribui para delimitar as ações imputáveis a agentes particulares e, portanto, para moldar a pessoa humana, no conjunto de suas capacidades propriamente psicológicas.

[...] a psicologia deve “sair de si mesma” [...] para considerar as ações humanas em suas dimensões sociais e discursivas constitutivas. Tal é o projeto do **interacionismo sociodiscursivo** [...] (BRONCKART, 1999, p. 30, grifo do autor).

<sup>7</sup> Bronckart defende ser Volochinov o autor dessa obra assinada por Bakhtin. Explica o autor: “Sobretudo, devido às turbulências sociopolíticas e científicas que caracterizaram a União Soviética no período entre guerras, foi difícil, durante muito tempo, delimitar a paternidade dos trabalhos produzidos nas décadas de 1920 e 1930 pelo chamado Círculo de Bakhtin. Devido a um processo pelo qual Bakhtin tem uma certa responsabilidade (conferir Todorov 1981, p. 15-24), alguns autores sustentaram que ele era o único autor do conjunto dos trabalhos e que Volochinov, bem como Medvedev, teriam apenas emprestado seus nomes com o objetivo de ocultar o nome do autor e de protegê-lo. Sabe-se hoje que esses dois nomes existiram e, sobretudo depois dos trabalhos de Ivanova (2003), a paternidade de certos trabalhos lhes foi restituída. Assim, Volochinov deve ser considerado como o único autor da obra fundamental que é *Marxisme et philosophie du langage*” (BRONCKART, 2008, p. 76)

Revisitada a tese de Vigotski e definidas as atribuições específicas de uma psicologia interacionista, prossegue Bronckart em seu intuito de construção do ISD. Nesse sentido, com o objetivo de sedimentar esse quadro teórico, com articulação adequada das problemáticas nele contempladas, o autor: (i) aciona aportes complementares com o objetivo de suprir as três dificuldades teórico-metodológicas emergentes da hipótese vigotskiana; e (ii) reexamina, à luz do pensamento saussuriano, o papel dos signos na formação do pensamento consciente humano. É o que será exposto na sequência.

### **1.2.1 A teoria da atividade de Leontiev: a busca do ISD por uma unidade de análise em psicologia**

Expôs-se, anteriormente, que a primeira dificuldade teórico-metodológica da abordagem vigotskiana com que se depara o ISD é a identificação da(s) unidade(s) de análise em psicologia e que, a fim de contornar essa dificuldade, o ISD retoma a teoria da atividade do psicólogo russo Alexei Nikolaievich Leontiev, na qual se realiza a distinção do par ação/atividade.

Conforme esclarece Bronckart (2008, p. 64), a teoria da atividade de Leontiev, fundamentada nas teses marxistas, propõe que:

os conhecimentos e as obras dos seres humanos não são simples reflexos da organização preexistente do mundo (empirismo) nem resultado do funcionamento de capacidades mentais inatas (racionalismo); mas são, antes de mais nada, o produto de suas *práticas*, que, por sua vez são sociohistoricamente determinadas: é o agir socializado o motor do desenvolvimento humano, porque é por meio dele que se realiza qualquer reencontro entre os indivíduos e seu meio ambiente.

Bronckart explica que, na análise das referidas práticas, Leontiev assinala três níveis de apreensão, dois dos quais particularmente nos interessam: a ação e a atividade.

Sobre a noção de atividade, discorre Bronckart (1999, p. 31):

Inspirada em Leontiev (1979) a noção geral de atividade designa as organizações funcionais de comportamentos dos organismos vivos através dos quais eles têm acesso ao meio ambiente e podem construir elementos de representação interna (ou conhecimento) sobre esse mesmo ambiente.

Como se pode perceber, esse conceito de atividade se aplica a qualquer grupo que organize seus comportamentos em função de uma finalidade, não havendo, nesse nível, distinções fundamentais entre atividade animal e atividade humana. Bronckart (2006) esclarece que tal distinção se estabelece pelo fato de que alguns mamíferos superiores, na realização de suas atividades, constroem e exploram instrumentos materiais, o que faz com que atividade passe a ser mediada por tais instrumentos. No caso específico do homem, existe a mediação simbólica da linguagem, que se sobrepõe à mediação de instrumentos materiais. E essa se constitui a diferença fundamental entre vida humana e vida animal.

A linguagem atua, dessa forma, como instrumento da atividade psicológica humana por meio do qual o homem entra em contato com o contexto sócio-cultural e se apropria das relações presentes no quadro das atividades gerais realizadas nesse contexto. O desenvolvimento psíquico humano deriva, assim, da inserção e participação cooperativa de pessoas em quadros sociais específicos e pela mediação da linguagem.

Dessa participação cooperativa emerge o conceito de ação, conforme anota Bronckart (2006, p. 65):

O conceito de ação apreende o agir coletivo como sendo articulado a objetivos que os agentes nele envolvidos se propõem a atingir ou dos quais eles têm consciência, o que implica que a ação, como tal, só é atestável nos seres humanos, que têm a capacidade de construir representações dos efeitos prováveis da atividade em que se encontram engajados.

Para Bronckart (2006), entretanto, esse quadro teórico proposto por Leontiev apresenta um problema, qual seja: apesar de apresentar a linguagem como um mediador de atividade, ele não explora, de fato, o papel decisivo e permanente que esse instrumento desempenha no funcionamento/desenvolvimento humano.

Assim sendo, e com vistas a atender à demanda teórico-metodológica do ISD, apresentou-se como necessário estabelecer as condições de emprego e o significado dos termos ‘ação’, ‘atividade’ e ‘agir’ a fim de sintonizá-los, adequadamente, com esse papel central assumido, aí, pela linguagem.

É Bronckart (2008, p. 120, grifos do autor) quem nos expõe esse quadro conceitual construído no ISD:

[...] para direcionar nossas pesquisas, foi indispensável nos dotarmos de uma semiologia mais ou menos estável e, para isso, construímos um aparelho conceitual que se apresenta atualmente conforme o exposto a seguir.  
 Utilizamos o termo *agir* (ou *agir-referente*) [...] para denominar [...] qualquer forma de intervenção orientada de um ou de vários seres humanos no mundo.  
 [...] *atividade* designa uma leitura do agir que envolve dimensões motivacionais e intencionais mobilizadas no nível coletivo, e *ação* designa uma leitura do agir que envolve essas mesmas dimensões mobilizadas no nível das pessoas em particular.

Revelada essa necessária conceitualização das três unidades praxiológicas utilizadas no ISD – a qual contorna a primeira dificuldade teórico-metodológica da abordagem vigotskiana – compreende-se de forma mais apropriada o motivo pelo qual o ISD entende ser a ação, de fato, a unidade de análise demandada por Vygtsky para a psicologia, visto sua característica de mobilizar e colocar em interação a dimensão física, ou comportamental, e a dimensão psíquica, ou mental, das condutas humanas (BRONCKART, 2009, p. 40).

Na sequência, será abordado o pensamento de Jürgen Habermas (n.1929), cujos estudos sobre o agir comunicativo são tomados como referência pelo ISD para contornar a segunda dificuldade teórico-metodológica da abordagem vigotskiana: a articulação dos aspectos social e psicológico das condutas humanas.

### **1.2.2 O agir humano em Habermas: o ISD articula o social e o psicológico**

Em seus estudos sobre o agir humano, Jürgen Habermas, filósofo e sociólogo alemão, desenvolveu diversos trabalhos voltados para a problemática da atividade humana e do agir comunicativo. Segundo Bronckart (2008, p. 21), o objetivo de Habermas era “propor uma teoria do agir humano que superasse as insuficiências das concepções de um ator racional e estratégico (e, portanto, capaz de analisar claramente as situações e conduzir seu projeto com eficácia)”.

No que concerne à atividade humana, Habermas (1987a, b e c, *apud* BRONCKART, 2008, p. 21) não a considerava totalmente determinada pelas regras de racionalidade e de eficácia. Para ele, essa é apenas uma das dimensões da organização do agir, que coexiste em outras dimensões. Esclarece Bronckart (2008, p. 21) que o princípio dessa teoria é o de que toda atividade se desenvolve em conformidade com determinadas representações coletivas que se encontram organizadas em três sistemas ou “mundos” (formais ou representados): o mundo objetivo, o mundo social e o mundo subjetivo, constituídos conforme a seguir

qualquer atividade se desenvolve em um mundo físico sobre o qual é necessário termos um conhecimento adequado, e são esses conhecimentos sobre o universo material, tais como são construídos na socioistória humana, os elementos constitutivos do *mundo objetivo*. Qualquer atividade também se desenvolve no quadro de regras, convenções e sistemas de valores construídos por um grupo particular. [...] Os conhecimentos coletivos acumulados em relação a essas regras, convenções e valores são os elementos constitutivos do *mundo social*. Por fim, qualquer atividade mobiliza *pessoas* dotadas de uma economia psíquica e de características que, apesar de serem privadas [...], foram também objeto de processos públicos de conhecimento. São os produtos desses processos que constituem o *mundo subjetivo*. (BRONCKART, 2008, p. 22, grifos do autor)

Bronckart explica que esses três mundos funcionam como “*sistemas de coordenadas formais*, em relação aos quais qualquer agir humano exhibe *pretensões à validade*<sup>8</sup> – e a partir dos quais se exercem *avaliações e/ou controles*”, sendo, portanto, o grande valor da teoria da atividade o de mostrar que todo agir se realiza, necessariamente, “considerando-se diferentes sistemas de determinação, que podem estar em conflito e não em uma trajetória retilínea determinada pelas propriedades que caracterizam a responsabilidade do agente” (BRONCKART, 2008, p. 23).

Com relação ao agir comunicativo, Bronckart (2009, p. 31) elucida que, para Habermas, esse agir é uma dimensão característica das atividades humanas de cooperação mediadas pelas interações verbais.

Inspirado em Habermas, o ISD postula, acerca desse papel mediador da linguagem na execução das atividades humanas cooperativas, um processo evolutivo em que a linguagem é tomada em sua dimensão prática, ou seja, como mecanismo de criação de unidades semiológicas arbitrárias e sócio-convencionais, as quais, com base em um acordo coletivo, estabilizam-se e são transformadas em representações que podem ser partilhadas pelos membros de uma comunidade linguística. Segundo esse postulado,

[...] sendo biologicamente dotados de capacidades comportamentais mais poderosas que as dos outros mamíferos, [...] os seres humanos produziram instrumentos que reforçavam e prolongavam suas capacidades comportamentais. A exploração desses instrumentos [...] requeria um mecanismo de acordo sobre o contexto da atividade e sobre a parte da atividade que devia caber aos indivíduos instrumentalizados. As produções sonoras originais teriam sido motivadas por essa **necessidade de acordo** [...].

---

<sup>8</sup> Com relação a esse conceito, expõe Bronckart (2008, p.22): “Temos consciência de que fazemos um ‘deslocamento’ da noção de *pretensão à validade* tal como proposta por Habermas. Para o autor, é no nível do agir comunicativo que se formulam explicitamente as pretensões à validade; [...] (nós) sustentaremos que o agir humano, independentemente de (ou previamente a) toda mediação languageira, constitui-se, em si mesmo, como uma pretensão prática à validade em relação às coordenadas dos mundos representados”.

A linguagem propriamente dita teria então emergido sob o efeito de uma negociação **prática** (ou consciente) das pretensões à validade designativa<sup>9</sup> das produções sonoras dos membros de um grupo envolvidos em uma mesma atividade. Portanto, seria na cooperação ativa que se estabilizariam as relações designativas [...] como **signos**, na acepção saussureana mais profunda do termo (BRONCKART, 2009, pp. 31-33, grifos do autor)

Com base nesse postulado, o ISD entende que o agir comunicativo é constitutivo do psiquismo humano e do social propriamente dito, já que os signos, negociados e estabilizados, ficam disponíveis não só para uso de cada indivíduo particular como também veiculam as representações coletivas do meio, as quais irão nortear o desenrolar das atividades humanas, precipuamente as de linguagem (BRONCKART, 2009).

Assumindo esses pressupostos teóricos de Habermas, embora com certa distorção de sua lógica e de sua progressão argumentativa, como admitido por Bronckart (2008, p. 22), o ISD realiza a necessária articulação (não alcançada por Vigotski) entre a dimensão sociológica e a dimensão psicológica das condutas humanas e consegue demonstrar, de forma adequada, que a atividade coletiva, ou social, explica as ações singulares, isto é, as ações imputáveis a uma pessoa.

Ainda segundo Bronckart (2008), Habermas extrai de seu entendimento da linguagem como prática as seguintes conclusões: (i) o homem dispõe de dois tipos de agir: um agir teleológico (renomeado no quadro do ISD de agir praxiológico), o qual visa a produzir um efeito de sentido nos (ou sobre os) três mundos formais – o objetivo, o subjetivo e o social; e um agir comunicativo, referente às práticas languageiras, que visa a estabelecer um acordo necessário para a realização social das diversas formas do agir praxiológico; (ii) esses dois tipos de agir são articulados entre si, já que o agir comunicativo é o instrumento por meio do qual se manifestam concretamente as avaliações sociais das pretensões à validade do agir teleológico/praxiológico.

Apesar de fundamental para o ISD, a teoria de Habermas não realiza, como nos informa Bronckart (2008, pp. 25-26), “reflexões mais profundas sobre o estatuto dos signos da linguagem e da teoria de Saussure em particular e, além disso, não considera o nível principal de organização do agir comunicativo, o nível dos *textos e/ou discursos*”, o que impede que se distinga de forma clara o que é “da ordem das propriedades do agir e o que é da ordem das propriedades da formulação desse agir em enunciados de uma língua”.

---

<sup>9</sup> Segundo Bronckart (2009, p. 33), o ISD, inspirando-se na noção geral de *pretensão à validade*, de Habermas, introduz a noção de *pretensão à validade designativa* para exprimir a dimensão ativa do uso social do signo.

Os subsídios para preencher essa lacuna serão encontrados por Bronckart no par Volochinov-Bakhtin, filósofos da linguagem cujos estudos sobre a interação social e sobre os gêneros de discurso, respectivamente, favorecem o entendimento da materialização do agir comunicativo por meio da entidade empírica denominada texto, o que vem ao encontro da busca do ISD por superar a terceira dificuldade encontrada na revisita a Vigotski.

### 1.2.3 O par Bakhtin-Volochinov: o gênero de texto articula-se às atividades sociais

A fim de contornar a terceira dificuldade identificada no reexame da hipótese vigotskiana (a que diz respeito ao estatuto a ser atribuído à linguagem em suas relações com a atividade social e com as ações), o ISD se volta para a abordagem interacionista do par Bakhtin-Volochinov acerca da linguagem.

Bakhtin (2003, p. 261-262), em seus estudos sobre a relação linguagem/atividades sociais humanas, afirma que todo enunciado reflete as condições específicas e as finalidades de cada esfera da atividade humana, sendo o conteúdo temático, o estilo verbal e a construção composicional desses enunciados determinados pela especificidade de cada campo comunicativo. Bakhtin conclui que é justamente essa especificidade que faz com que cada esfera de utilização da língua elabore tipos relativamente estáveis de enunciado, denominados, segundo o autor, de “gêneros do discurso”.

Volochinov (2006, p. 117 e 125, grifos do autor), por sua vez, em seus estudos sobre a linguagem em uma perspectiva social, afirma que toda palavra “é determinada tanto pelo fato de que procede *de* alguém, como pelo fato de que se dirige *para* alguém. Ela se constitui justamente *o produto da interação do locutor e do ouvinte*”. Afirma, igualmente, que o “*centro* organizador de toda enunciação [...] está situado no meio social que envolve o indivíduo”. Sob essa perspectiva, Volochinov (2006, p. 129) propõe um método de análise descendente, em que se analisam

1. As formas e os tipos de interação verbal em ligação com as condições concretas em que se realiza.
2. As formas das distintas enunciações, dos atos de fala isolados, em ligação estreita com a interação de que constituem os elementos [...].
3. A partir daí, exame das formas da língua na sua interpretação lingüística habitual.

Em conformidade com o seu projeto de considerar as ações humanas em suas dimensões sócio-históricas e com base no entendimento de que a linguagem é adaptada aos diversos tipos de atividades humanas realizadas nas formações sociais, o ISD adota, como unidade verbal de análise, os gêneros do discurso postulados por Bakhtin, passando, entretanto, a conceituá-los de “gêneros de texto”. Sobre essa adoção terminológica, esclarece Bronckart (2009, p. 75, grifos do autor): “Na medida em que todo texto se inscreve, necessariamente, em um conjunto de textos ou em um gênero, adotamos a expressão **gênero de texto** em vez de *gênero de discurso*”.

De Volochinov, o ISD apreende o procedimento de análise descendente, observando, primeiramente, os tipos de interações sociais, em seu contexto; em seguida, os gêneros de textos produzidos no quadro dessas interações; e, por fim, as unidades e estruturas linguísticas observáveis no interior dos gêneros. Busca, metodologicamente, circunscrever e definir a situação particular em que cada agente verbal se encontra ao mobilizar seus conhecimentos temáticos para produzir um texto singular (BRONCKART, 2010).

Esse entrelaçamento das idéias de Bakhtin e de Volochinov, absorvidas pelo ISD, fica claro no excerto abaixo, em que Bronckart faz referência tanto à adoção do gênero de texto como unidade de análise quanto aos níveis dessa análise:

Na medida em que essas unidades (os gêneros) situam-se claramente em um nível de análise correspondente ao da atividade e das ações, são elas as verdadeiras **unidades verbais** e é no quadro englobante dos **textos** e/ou **discursos** que pode ser conferido um estatuto às unidades de nível inferior, isto é, às palavras ou signos (BRONCKART, 2009, p. 30, grifos do autor).

Isso posto, e tendo-se em vista a tese central do ISD de que “a ação constitui o resultado da apropriação, pelo organismo humano, das propriedades da atividade social mediada pela linguagem” (BRONCKART, 2009, p. 42), faz-se obrigatório abordar os estudos linguísticos empreendidos por Ferdinand de Saussure, para quem, segundo Bronckart (2008, p. 281), os signos constituem-se o ponto de junção entre um funcionamento psíquico elementar e um funcionamento psíquico propriamente humano, sendo a sua criação uma fixação psíquica oriunda de acordos sociais requeridos nas atividades coletivas.

### 1.3 O ISD MOBILIZA SAUSSURE: os signos verbais como cristalização das formas sociais

Tendo em vista o papel central desempenhado pelos signos verbais na emergência do pensamento consciente humano, assumem primordial importância, para o ISD, as ideias do renomado linguista Ferdinand de Saussure (1857-1913), cujo pensamento foi difundido, inicialmente, por meio da obra póstuma *Curso de Linguística Geral* (1916), também *CLG*, redigido por seus discípulos Bally e Sechehaye.

Retomando a leitura dessa e de outras obras saussurianas, como *Escritos de Linguística Geral*<sup>10</sup>, também *ELG*, Bronckart (2007, p. 21), por meio de um questionamento, estimula a reflexão sobre a importância do pensamento saussuriano para a progressão dos estudos do ISD:

A nosso ver, a força da obra saussuriana leva a radicalizar a orientação do ISD, mas, ao mesmo tempo, obriga-nos a abordar questões pouco tratadas até hoje, que podem ser reunidas em uma única pergunta [...]: qual é o tipo de relação entre a atividade de linguagem (como *práxis* que se manifesta em gêneros de textos e em tipos de discurso) e as línguas e/ou A LÍNGUA (como sistema de signos)?

No cerne dessa questão, duas das principais bases teóricas do ISD se revelam: Vigotski, para quem a constituição do pensamento consciente humano é resultado da apropriação e da interiorização dos signos mediante a prática de atividades coletivas mediadas pela linguagem; e o par Volochinov-Bakhtin, cujos estudos se voltam para os processos interativos realizados mediante a atividade de linguagem, que, como prática social, se traduz em gêneros de discurso (gêneros de texto, no ISD).

Da obra saussuriana, o ISD vai abraçar, notadamente, a noção de arbitrariedade do signo linguístico, a qual emerge na definição de língua como “um produto social da faculdade de linguagem e um conjunto de convenções necessárias, adotadas pelo corpo social para permitir o exercício dessa faculdade nos indivíduos” (SAUSSURE, 2006, p. 17).

Com base no caráter arbitrário do signo, ou seja, no fato de que o significado (ou valor) de um signo é produto de um acordo social, o ISD entende que esse signo e seu valor são de natureza fundamentalmente interativa, o que evidencia que “a constituição das

---

<sup>10</sup> Conforme a Editora Cultrix, esse livro reúne textos de Saussure, encontrados, em 1996, em um anexo de sua residência em Genebra. Conservados na Biblioteca Pública e Universitária de Genebra, esses textos não só propiciam uma nova leitura das ideias de Saussure, como também obrigam a uma revisão do seu pensamento exposto na obra póstuma *Curso de Linguística Geral*, publicada em 1916.

unidades de pensamento é necessariamente marcada pelo social, isto é, pelo sistema de acordos particulares que predominam em uma determinada sociedade” (BRONCKART, 2007, p. 30).

Bronckart (2009, p. 55, grifo do autor) afirma ser necessário admitir “que a propriedade do arbitrário radical, na verdade, é indissociável do estatuto ativo ou **comunicativo** dos signos. [...]” e que as crianças, ao se apropriarem do signo, aprendem a conhecer o valor da ação comunicativa desse signo sobre os outros e sobre si mesmas. Bronckart assevera, ainda, que a existência desse caráter imotivado do signo confere ao funcionamento psíquico uma real autonomia em relação aos parâmetros do meio.

Além do caráter arbitrário do signo, ao ISD abraça, igualmente, outra propriedade suplementar deste: seu caráter discreto, sobre o que discorre, de forma oportuna, Bronckart (2009, p. 56-57, grifos do autor):

Se [...] a interiorização do valor comunicativo dos signos constitui a condição decisiva para a emergência do pensamento consciente, é preciso acrescentar que essa sua emergência só é possível na medida em que os signos apresentam uma propriedade suplementar, cuja importância Saussure, mais uma vez, já tinha pressentido: os signos da linguagem humana são discretos, isto é, “recortados” em unidades descontínuas.

[...] Com a reorganização de significantes descontínuos, porções de formas representativas são reorganizadas em significados [...] e erigidas em reais **unidades representativas**, delimitadas e relativamente estáveis. Essa **discretização** do funcionamento psíquico é a condição última para a emergência de um pensamento consciente. É somente quando as formas representativas são desdobradas e organizadas em unidades discretas, sob o efeito da interiorização dos signos, que se pode desenvolver o movimento auto-reflexivo característico do funcionamento psíquico consciente.

Ao considerar essas duas propriedades do signo linguístico, o ISD entende (i) que o caráter arbitrário (ou imotivado) deste implica a autonomia do funcionamento psíquico, já que o pensamento deixa de ser diretamente dependente dos reforços do meio, conforme ocorre com os animais; e (ii) que o caráter discreto do signo implica a constituição de unidades representativas, relativamente estáveis, que condicionam o desenvolvimento das operações psíquicas.

Decorre, desse entendimento, o seguinte postulado do ISD: a segunda precipitação – que diz respeito à emergência do pensamento consciente – “é um produto da semiotização do psiquismo, um produto da apropriação e da interiorização das propriedades sociais, comunicativas, imotivadas, arbitrárias e discretas dos signos das línguas naturais humanas” (BRONCKART, 2009, p. 57).

Por fim, e especialmente, destaca-se aquilo que, para o ISD, é de fundamental importância no pensamento saussuriano: a introdução da noção de discurso e o papel deste na construção das significações.

Todas as modificações, sejam fonéticas, sejam gramaticais (analógicas), se fazem exclusivamente no discursivo. Não há nenhum momento em que o sujeito submetta a uma revisão o tesouro mental da língua que ele tem em si, e crie, de espírito descansado, formas novas [...] que ele se proponha (prometa) a “colocar” em seu próximo discurso. Toda inovação chega de improviso, [e] e se produz, portanto, a propósito de uma linguagem discursiva. (SAUSSURE, 2002, pp. 86-87).

A língua só é criada em vista do discurso, mas o que separa o discurso da língua ou o que, em dado momento, permite dizer que a língua *entra em ação como discurso?* [...] O que é preciso para que tenhamos a idéia de que se quer comunicar alguma coisa usando termos que estão disponíveis na língua? [...] à primeira vista, a resposta é simples: o discurso consiste [...] em afirmar uma ligação entre dois dos conceitos que se apresentam revestidos de forma linguística, enquanto que a língua realiza, anteriormente, apenas conceitos isolados, que esperam ser postos em relação entre si para que haja significação de pensamento (SAUSSURE, 2002, p. 237).

Com base nessas duas passagens da obra *ELG*, Bronckart (2007, p. 32-34) ressalta que

Saussure introduziu a noção de discurso, em um sentido que pode se chamar de bakhtiniano, e afirmou que é na produção discursivo-textual que de fato se realizam as inovações que modificam o sistema da língua.

[Saussure] considerou, o que nos parece fundamental, que é no discurso que primeiro se constroem as significações, que só depois são absorvidas pelo sistema.

[...] Em conclusão, [...] a relação entre o sistema da língua e os atos constitutivos do discurso é, para Saussure, da ordem de uma dialética permanente: o discurso é, de um lado, realização da potência da língua, mas, de outro, ele alimenta constantemente essa potência, que não existiria ou que desapareceria sem ele.

Todas as colocações de Bronckart corroboram a implicação do pensamento saussuriano nos estudos desenvolvidos pelo ISD e servem de apoio para que, no quadro teórico deste, assumam-se a defesa de que a língua deve ser analisada a partir de uma perspectiva intersistêmica, já que, para Saussure, ela é um sistema que se relaciona a outros dois sistemas: o sistema social e o sistema de textos e discursos.

Segundo Bronckart (2007, p. 39), esses sistemas podem ser articulados, no projeto saussuriano, da seguinte forma:

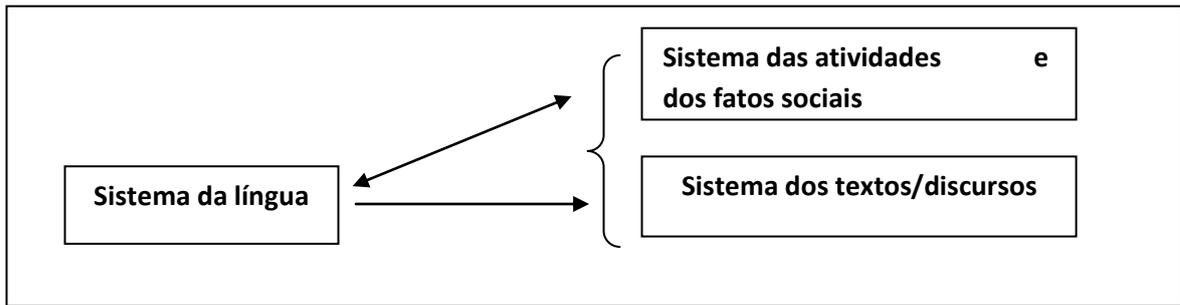


Figura 1  
A articulação intersistêmica no projeto saussuriano (BRONCKART, 2007)

No projeto do ISD, entretanto, essa articulação se reorganiza, ainda segundo Bronckart (2007, p. 39), como a seguir demonstrado:

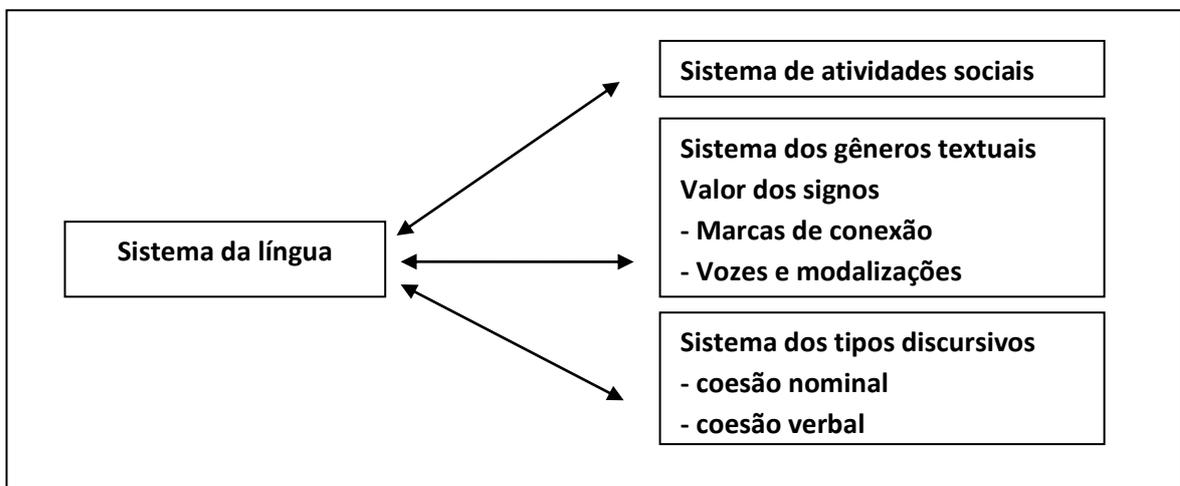


Figura 2  
A articulação intersistêmica no projeto interacionista sociodiscursivo (BRONCKART, 2007)

A exposição das bases epistemológicas a que o ISD recorreu (e recorre) para o desenvolvimento de suas várias linhas de pesquisa apresenta-se, nesta dissertação, como o caminho preparatório para a abordagem da problemática de que a inserção do enunciador em uma dada situação de ação de linguagem implica não só a escolha do gênero em referência ao qual o texto empírico será produzido, mas também a própria arquitetura textual (a infraestrutura, os mecanismos de textualização e os mecanismos enunciativos).

Sendo o objetivo desta pesquisa analisar o uso/não uso do mecanismo enunciativo da modalização em textos produzidos em situação de trabalho e relacionar esse fato linguístico às representações dos interlocutores relativamente à sua situação de ação de linguagem, mister

faz-se abordar, na sequência, as proposições teórico-metodológicas do ISD acerca das condições de produção dos textos, focalizando-se: (i) a noção de ação de linguagem; (ii) o estatuto do texto; (iii) os tipos e mundos discursivos; e (iv) as operações psíquicas envolvidas na produção textual.

## 2 AS CONDIÇÕES DE PRODUÇÃO DE UM TEXTO: propostas teórico-metodológicas para uma hierarquia de níveis de análise

De acordo com suas bases epistemológicas, o ISD defende que “todo modelo de produção textual deve, por um lado, integrar a problemática da relação do texto com a ação e, por outro, distinguir os níveis de abordagem ou análise dos textos produzidos” (BRONCKART, 2003, p. 59).

Inscrevendo-se na continuidade da abordagem de Volochinov (2006), segundo o qual a análise dos textos deve ser feita em uma perspectiva descendente, o ISD constrói um modelo de produção textual que, de um lado, integra ação e texto e, de outro, possibilita a análise dos diferentes níveis dessa produção em que a ação de linguagem se constitui o primeiro deles, seguindo-se, hierarquicamente, mais três: o nível dos textos, o nível dos tipos de discurso e o nível dos mecanismos de textualização (BRONCKART, 2010).

Tendo, pois, como base, esse modelo, o ISD centra-se, “primeiramente, nas condições sociopsicológicas da produção dos textos e, depois, considerando essas condições, na análise de suas propriedades estruturais e funcionais internas” (BRONCKART, 2009, p. 77).

Sobre esse modelo de produção textual, que integra ação e texto e distingue níveis de análise, e sobre as operações psicolinguísticas aí envolvidas, discorrer-se-á a seguir.

### 2.1 A AÇÃO DE LINGUAGEM: uma unidade psicológica de análise

Para a abordagem da conceitualização do ISD acerca de “ação de linguagem”, retoma-se a tese central do ISD – de que “a ação constitui o resultado da **apropriação**, pelo organismo humano, das propriedades da atividade social mediada pela linguagem” (BRONCKART, 2009, p. 42, grifo do autor) – para comentar que, nesse quadro teórico, as ações humanas encerram um duplo estatuto: apresentam-se, em um nível sociológico, como um recorte da atividade social operado pelas avaliações coletivas (ponto de vista externo); e, em um nível psicológico, como produto da apropriação pelo organismo transformado em agente dos critérios dessa avaliação (ponto de vista interno).

Esse resumido comentário sobre o estatuto da ação humana no quadro do ISD faz-se necessário para o melhor entendimento da explicação trazida por Bronckart (2009, p. 45) sobre as condições de constituição de uma ação de linguagem. Expõe o autor que, de forma análoga às atividades humanas gerais, a atividade de linguagem também se torna objeto de uma avaliação, a qual, de um lado, provoca um recorte desta atividade em porções que podem ser imputáveis a um ser humano em particular (ponto de vista externo); de outro, dota o organismo falante, pela apropriação dos critérios dessa avaliação, de uma representação sobre si mesmo como responsável pelo seu dizer (ponto de vista interno).

Bronckart esclarece que essa abordagem do ISD encontra sólido apoio no exame atento das circunstâncias reais da aquisição da linguagem pela criança, as quais a erigem em agente verbal, conforme descrito a seguir:

Desde seu nascimento, ele [o bebê] está exposto à atividade de linguagem do meio humano, [...]; em suas tentativas de se integrar a essa atividade e de reproduzir as características desses modelos, é encorajado pelo meio social, que atribui significações [...] às suas produções vocais iniciais, isto é, corrige e ajusta suas pretensões à validade designativa. [...] as produções vocais iniciais são objeto de avaliações permanentes do meio social; e é a apropriação, pela criança, dos critérios dessa avaliação que transforma as produções iniciais em ações de linguagem, ao mesmo tempo em que ela se transforma em agente verbal, capaz de gerenciar as intenções e motivos de seu dizer (BRONCKART, 2009, p. 46).

Construindo-se, dessa forma, como agente verbal, o ser humano, no decorrer de sua existência, engaja-se em ações de linguagem diversas, tendo como parâmetros norteadores dessas ações os conhecimentos relativos aos mundos representados, conforme proposto por Habermas (1987, *apud* BRONCKART, 2009), dos quais se apropria nos processos de interação verbal e social em que se inscreve.

Chegamos, dessa forma, a duas noções primordiais no quadro do ISD: a de *ação de linguagem* e a de *situação de ação de linguagem*. Esta assinala “as propriedades dos mundos formais (físico, social e subjetivo) que podem exercer influência sobre uma produção textual” (BRONCKART, 2009, p. 91); aquela se refere ao “conhecimento disponível em um organismo ativo sobre as diferentes facetas de sua própria responsabilidade na intervenção verbal” (BRONCKART, 2009, p. 99).

Referentemente à *situação de ação de linguagem*, é preciso esclarecer, primeiramente, que, no ISD, é realizada uma distinção entre *situação de ação de linguagem externa* – “as características dos mundos formais, tais como uma comunidade de observadores poderia descrever” – e *situação de ação de linguagem interna* (ou efetiva) – “as representações sobre

esses mundos, tais como um agente as interiorizou” (BRONCKART, 2009, p. 91). Essa distinção é importante, pois, a partir dela, o ISD postula:

- (i) que é a situação de ação interna a que realmente influi sobre a produção de um texto empírico;
- (ii) que as representações interiorizadas pelo agente verbal são por requeridas como **contexto** e como **conteúdo temático** da sua produção textual;
- (iii) que o pesquisador, em tese, não tem acesso às representações particulares do agente (sobre si mesmo, sobre o seu interlocutor, sobre o conteúdo temático verbalizado e sobre o quadro comunicativo em que se insere), o que faz com que, metodologicamente, esse pesquisador possa apenas, com base nas informações referentes à situação de ação de linguagem externa, formular hipóteses sobre a situação de ação de linguagem interna do agente.

Com relação ao fato de que as representações do agente verbal são requeridas como **contexto** da sua produção textual, o ISD assinala que esse contexto pode ser definido como o conjunto de fatores que exercem uma influência necessária (mas não mecânica) sobre a forma como um texto é elaborado e organizado. Esses fatores encontram-se organizados em dois conjuntos: um que agrupa os parâmetros contextuais do mundo físico e outro que agrupa os parâmetros contextuais do mundo sociossubjetivo, conforme descrito por Bronckart (2009, p. 93-94, grifos do autor):

No primeiro plano, todo texto resulta de um ato realizado em um **contexto “físico”**, que pode ser definido por quatro parâmetros precisos:

- O **lugar de produção**: o lugar físico em que o texto é produzido;
- O **momento de produção**: a extensão do tempo durante a qual o texto é produzido;
- O **emissor** (ou produtor, ou locutor): a pessoa (ou a máquina) que produz fisicamente o texto, [...] na modalidade **oral** ou **escrita**;
- O **receptor**: a (ou as) pessoa(s) que pode(m) perceber (ou receber) concretamente o texto.

[...]

No segundo plano, todo texto inscreve-se [...] no quadro de uma forma **de interação comunicativa** que implica o mundo social (normas, valores, regras, etc.) e o mundo subjetivo (imagem que o agente dá de si ao agir). Esse **contexto sócio-subjetivo** também pode ser decomposto em quatro parâmetros principais:

- O **lugar social**: no quadro de qual formação social, de qual instituição [...] o texto é produzido: escola, família, mídia, exército, [...], etc.
- A **posição social do emissor** (que lhe dá seu estatuto de **enunciador**): [...] papel social [...] de professor, de pai, de cliente, de superior hierárquico, de amigo, etc.?
- A **posição social do receptor** (que lhe dá seu estatuto de **destinatário**): [...] papel social [...] de aluno, de criança, de colega, de subordinado, de amigo, etc.?
- O **objetivo** (ou os objetivos) da interação: qual é, do ponto de vista do enunciador, o efeito (ou os efeitos) que o texto pode produzir no destinatário?

Para o ISD, o estabelecimento desses dois conjuntos contribui para que se assente uma distinção inequívoca entre o estatuto de emissor e de receptor (respectivamente, o organismo que produz e o que recebe o texto) e o estatuto de enunciador e de destinatário (respectivamente, o papel social que emissor e receptor assumem no curso de uma interação verbal). Essa distinção coloca em evidência a possibilidade de um mesmo emissor produzir textos no exercício de diferentes papéis sociais, o que pode implicar uma problemática, tanto para o enunciador quanto para o analista, conforme observado por Bronckart (2009, p. 97):

Não é raro que nos enganemos a respeito do lugar social de nossas produções verbais: por exemplo, quando um interlocutor é, ao mesmo tempo, amigo e superior hierárquico, podemos dirigir-nos a ele como amigo acreditando que a interação é informal, enquanto ele desempenha o papel de superior e situa-se em uma interação profissional. Esse exemplo ilustra a dificuldade que todo agente-produtor pode encontrar na representação dos parâmetros da interação social em que se encontra e, por isso mesmo, ilustra as dificuldades que o analista pode encontrar para identificar as representações sobre o mundo social e sobre o mundo subjetivo efetivamente mobilizadas por um determinado agente-produtor.

Requeridas, assim, como contexto da produção textual, as representações de um agente-produtor também são mobilizadas como **conteúdo temático** dessa produção. Nesse caso, as representações incidem sobre os conhecimentos estabilizados e conceitualizados (da ordem do saber) que cada agente-produtor, em função da sua experiência e do seu desenvolvimento, tem estocado e organizado em sua memória, previamente, antes do desencadear de uma *ação de linguagem* – a qual, no ISD, “designa o fato de que, em uma dada situação de comunicação, uma pessoa produz um texto, oral ou escrito, com um ou outro objetivo, para obter um ou outro efeito” (BRONCKART, 2010).

Atingimos, assim, a noção de *ação de linguagem*, cuja definição nos é trazida por Bronckart (2009, p. 99, grifos do autor):

a ação de linguagem, como qualquer ação humana, pode ser definida em um primeiro nível, sociológico, como *uma porção da atividade de linguagem do grupo, recortada pelo mecanismo geral das avaliações sociais e imputada a um organismo humano singular*; e pode ser definida em um segundo nível, psicológico, como o *conhecimento disponível em um organismo ativo sobre as diferentes facetas de sua própria responsabilidade na intervenção verbal*. Desse segundo ponto de vista, que é o único que nos interessa aqui, a noção de **ação de linguagem** reúne e integra os parâmetros do contexto de produção e do conteúdo temático, tais como uma gente os mobiliza, quando empreende uma intervenção verbal.

Constitui-se a ação de linguagem, dessa forma, como “uma *unidade psicológica*, que pode ser descrita e analisada sem que se levem em conta as propriedades linguísticas do texto

efetivamente produzido” (BRONCKART, 2010, grifo do autor), conforme atestado no exemplo a seguir:

**- ação de linguagem oral:** no dia 12 de dezembro de 1993, no pátio de uma escola de Yverdon (espaço-tempo de produção) e no quadro de suas atividades profissionais (formação social: “escola”), o senhor X (emissor), assumindo seu papel de professor (enunciador), dirige-se oralmente à senhorita Y (receptor), que tem, nesse momento, o estatuto de aluna (destinatário) para convencê-la a inscrever-se em um curso de recuperação (objetivo).

Essa ação de linguagem, como percebido, tem no texto seu correspondente linguístico, sendo este produzido sempre em referência a um modelo de gênero disponível no intertexto. Como coloca Bronckart (2009, p. 322), toda ação de linguagem “se realiza pelo empréstimo a (e pela adaptação de) um dos modelos de gênero disponível no intertexto”. Acrescenta o autor que esses modelos textuais, em todos os níveis de sua organização (no lexical, no morfossintático, nos tipos de discurso, na planificação etc.) veiculam representações tais como as gerações precedentes e/ou contemporâneas as elaboraram e semiotizaram. Isso faz com que a escolha do gênero de texto seja condicionada por essas representações.

Relativamente ao exemplo de ação de linguagem acima fornecido, com relação à escolha do gênero em que o agente-produtor realizará a sua produção textual, Bronckart (2009, p. 101) explica que

o referido professor, para realizar sua ação de linguagem oral, baseando-se em alguma representação sobre a eficácia e a adequação à instituição escolar, poderia tomar um gênero monologado injuntivo (até mesmo ameaçador), mas também poderia [...] com outra leitura de sua situação de ação, tomar um gênero narrativo e contar as agruras dos alunos que recusam a se inscrever nos cursos de recuperação.

A uma mesma ação de linguagem, portanto, podem corresponder textos empíricos muito diferentes, o que confirma a relação de dependência necessária, mas não mecânica, entre a ação de linguagem e os textos.

Essa variabilidade de realização confirma, também, que a ação de linguagem não é um sistema de restrições, mas uma base de orientações a partir da qual o agente-produtor irá tomar um conjunto de decisões, dentre as quais, escolher um modelo textual que lhe pareça o mais pertinente e o mais eficaz em relação ao objetivo visado, que lhe pareça ser apropriado aos valores do lugar social implicado e aos papéis que este gera, o que o fará realizar uma produção mais ou menos inspirada nesse modelo (e, portanto, mais ou menos conforme esse modelo) (BRONCKART, 2009, p. 101; 2003, p. 61).

As observações precedentes sobre a questão de que toda ação de linguagem se articula a um gênero histórico por meio do texto empírico conduzem ao próximo trecho desta dissertação, em que se focalizará a abordagem do ISD acerca do estatuto do texto e, especialmente, de seu estatuto de correspondente empírico de uma ação de linguagem, que o coloca como o segundo nível de uma produção e de uma análise textual.

## 2.2 O TEXTO COMO UNIDADE COMUNICATIVA: a ação de linguagem se conecta aos gêneros históricos

Segundo Bronckart (2010, grifos do autor), as teorias sobre o texto, de modo geral, são oriundas de duas tradições diferentes.

A primeira delas centra-se, essencialmente, na estruturação ou na **organização interna dos textos** [...], sendo a análise destes, nesse caso, realizada em uma perspectiva *ascendente*: as unidades mais simples (palavras ou signos) organizam-se em frases ou *proposições*, que se organizam em *macroproposições*, que se organizam em *superestruturas*.

Já a segunda teoria centra-se, principalmente, nas **relações entre os textos e as atividades humanas**. Nas teorias aí inscritas leva-se em consideração a *função comunicativa e social* dos textos, sendo estes analisados, nesse caso, em uma perspectiva *descendente*: das atividades sociais às atividades de linguagem e destas ao texto e seus componentes linguísticos.

Bronckart (2010) esclarece que os posicionamentos teórico-metodológicos do ISD inscrevem-se na segunda tradição, sendo decorrente dessa inscrição a sua proposta de um modelo de construção textual em que, por ser o texto “o correspondente linguístico de uma ação de linguagem, criado pela mobilização dos recursos linguísticos próprios de uma língua natural”, é ele considerado o segundo nível de análise dentro desse modelo de produção.

O autor esclarece, ainda, que emergem da inscrição do ISD na segunda tradição os dois estatutos atribuídos ao texto nesse quadro teórico: texto como entidade genérica e texto como entidade singular.

Como entidade genérica, o texto pode ser definido como “toda e qualquer *produção de linguagem situada*, oral ou escrita [...], que veicula uma mensagem lingüisticamente organizada e que tende a produzir um efeito de coerência sobre o destinatário”, como, por

exemplo, um diálogo familiar, uma solicitação de emprego, uma ordem de serviço ou um artigo jornalístico (BRONCKART, 2009, p. 71-72, grifos do autor). Cada uma dessas produções apresenta, porém, características diferenciais, algumas decorrentes do fato de pertencerem a diferentes espécies de texto (os gêneros de texto) existentes em uma determinada formação social, outras decorrentes das modificações que cada produtor individual realiza quando reproduz uma espécie de texto e adapta-o à situação de comunicação particular em que se encontra, o que faz de um texto um objeto sempre único.

Procede daí a noção interacionista sociodiscursiva de texto singular, ou empírico: “uma unidade concreta de produção de linguagem, que pertence necessariamente a um gênero, composta por vários tipos de discurso e que também apresenta os traços das decisões tomadas pelo produtor individual em função da sua situação de comunicação particular” (BRONCKART, 2009, p. 76).

Como já mencionado, esse texto empírico se constitui o correspondente linguístico de uma ação de linguagem, criado pela mobilização dos recursos linguísticos próprios de uma língua natural. Bronckart (2010, grifo do autor) pontua, entretanto, que, embora haja mobilização de unidades linguísticas, o texto empírico não se constitui, em si mesmo, uma unidade linguística, mas, sim, uma *unidade comunicativa*. Primeiro porque suas condições de abertura e de fechamento são determinadas pela ação de linguagem que o gerou. Segundo porque os textos pertencem a gêneros, e estes são indexados, ou seja, são considerados como sendo adaptados a uma situação de comunicação.

Outra importante observação feita por Bronckart (2009) é a de que essa interação que se realiza, por meio do texto, entre a ação de linguagem e os gêneros históricos coloca em evidência a dimensão dialética de todo texto empírico:

[...] um texto empírico [...] sempre é o produto da *dialética* que se instaura entre representações sobre os contextos de ação e representações relativas às línguas e aos gêneros de texto.

O conhecimento das propriedades de uma situação de ação elabora-se na própria prática dos gêneros de textos disponíveis em uma determinada língua natural, assim como o conhecimento da pertinência dos gêneros se constrói em situações de ação determinada.

Por isso, a produção da cada novo texto empírico contribui para a **transformação histórica** permanente das representações sociais referentes não só aos gêneros de textos (intertextualidade), mas também à língua e às relações de pertinência entre textos e situações de ação (BRONCKART, 2009, p. 108, grifo do autor).

Essa relação entre ação de linguagem, gêneros de texto e texto empírico é apresentada no seguinte quadro elaborado por Bronckart (2005):

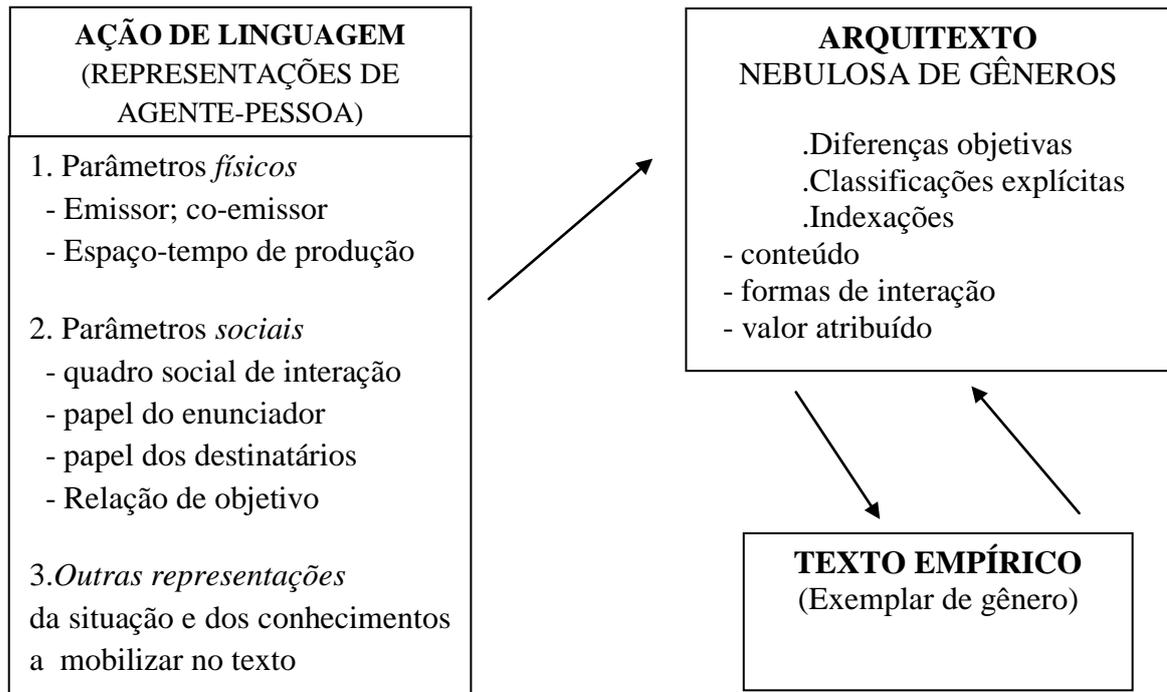


Figura 3  
Condições de produção de um texto (BRONCKART, 2005)

Recapitulando, pois, o até agora exposto nesta seção, tem-se os dois primeiros níveis do modelo de construção e análise textual propostos pelo ISD: o nível da ação de linguagem (esta entendida como uma unidade psicológica) e o nível do texto (este entendido como uma unidade comunicativa, necessariamente elaborada com recursos de uma língua natural, em referência a um modelo de gênero em uso em uma comunidade verbal, em uma determinada época de sua história).

Retoma-se, aqui, à guisa de introdução do próximo tópico, que as representações de um agente-produtor mobilizadas como **conteúdo temático** de uma produção textual incidem sobre os conhecimentos estabilizados e conceitualizados que cada agente-produtor, em função da sua experiência e do seu desenvolvimento, tem estocado e organizado em sua memória, previamente, antes do desencadear de uma ação de linguagem

Ocorre que esses conhecimentos prévios são simultâneos, ou seja, eles coexistem no agente-produtor, em um determinado tempo, mas, mobilizados em uma ação de linguagem, precisam, com os recursos de uma língua natural, ser ordenados, de forma sucessiva, no texto que será produzido (BRONCKART, 2009, p. 98). Acontece, assim, no texto, uma segmentação linear dos conhecimentos mobilizados na ação de linguagem. A esses segmentos, dispostos linearmente no texto, o ISD denomina de “tipos de discurso”.

Sobre a constituição desse conceito, sobre as operações psicolinguísticas que os geram e sobre os mundos discursivos a eles relacionados, discorrer-se-á a seguir.

### 2.3 OS TIPOS DE DISCURSO: as formas linguísticas traduzem os mundos discursivos

Abordou-se que, para o ISD, as formações sociais, em função de seus objetivos e interesses específicos, elaboram diferentes espécies de textos (os gêneros de texto), os quais ficam disponíveis no intertexto como modelos indexados para os contemporâneos e para as gerações posteriores. Abordou-se, igualmente, que todo texto, apesar de elaborado em referência a um modelo de gênero, é “resultado de uma *colocação em interface* das representações construídas pelo agente sobre sua situação de ação (sobre os motivos, intenções, conteúdo temático a transmitir etc.)”, o que faz com que esse texto carregue características particulares que o tornam um texto singular (BRONCKART, 2009, p. 137).

Expõe-se, agora, que, com base nesse entendimento, o ISD realiza as seguintes constatações (BRONCKART, 2009, p. 73-74 e 138-139):

- (i) os gêneros, mesmo sendo intuitivamente diferenciáveis, não podem ser objeto de uma classificação racional, estável e definitiva: primeiro porque, igualmente às atividades de linguagem das quais procedem, eles são em número de tendência ilimitada e estão em perpétuo movimento; segundo por não ser possível estabelecer para eles um critério objetivável de classificação;
- (ii) os textos empíricos são, necessariamente, construídos com base no modelo de um gênero, ou seja, podem ser considerados como pertencentes a um determinado gênero;
- (iii) os textos empíricos, não importa a que gênero pertençam, são constituídos por segmentos, e é unicamente no nível desses segmentos que podem ser identificadas configurações de unidades e de formas de organização sintática relativamente estáveis;
- (iv) são, portanto, os segmentos que compõem o texto empírico, e não os gêneros nos quais esse textos se inscrevem, que podem ser classificados com base em um critério objetivo: o linguístico.

Com base nessas constatações, o ISD sustenta que esses segmentos constitutivos de um texto empírico

são *formas* específicas de semiotização, ou de colocação em discurso. São formas dependentes do leque dos recursos morfossintáticos de uma língua e, por isso, em número necessariamente limitado. São formas correlatas à (ou reveladoras da) construção das coordenadas de mundos virtuais, radicalmente diferenciadas do mundo empírico dos agentes. Por isso chamamos esses segmentos de **tipos de discurso**, e os mundos virtuais em que se baseiam, de **mundos discursivos**. (BRONCKART, 2009, p. 138-139)

Ora, se os tipos de discurso, na materialidade linguística do texto, traduzem os mundos discursivos criados pela atividade de linguagem, é preciso que se entenda como se constituem esses mundos e quantos e quais são para, então, delimitar quantos e quais são, e como se constituem, os tipos de discurso a esses mundos relacionados.

Para explicitar a constituição dos mundos discursivos, Bronckart, inicialmente, opõe esses mundos a outro mundo, a que ele chama de “mundo ordinário”, expressão que reúne os três mundos formais postulados por Habermas (1978, *apud* BRONCKART, 2009) e que se refere, portanto, ao mundo dos agentes humanos. Em seguida, por meio de operações de cruzamento de coordenadas referentes a esses dois mundos, o autor explana que os mundos discursivos são construídos com base em dois subconjuntos de operações psicológicas: as de *disjunção-conjunção* e as de *implicação-autonomia*.

Por meio do primeiro tipo de operação (*disjunção-conjunção*), as coordenadas que organizam o conteúdo temático verbalizado no texto ou são explicitamente colocadas a distância das coordenadas gerais da situação de produção do agente (ordem do NARRAR), ou elas não o são (ordem do EXPOR). Por meio do segundo tipo de operação, as instâncias de agentividade verbalizadas ou são colocadas em relação com o agente produtor e sua situação de ação de linguagem (*implicação*), ou elas não o são (*autonomia*). O cruzamento do resultado dessas *decisões* produz, então, quatro “atitudes de locuções”, a que chamamos de *mundos discursivos*: o NARRAR implicado, o NARRAR autônomo, o EXPOR implicado e o EXPOR autônomo (BRONCKART, 2006, p. 151, grifos do autor).

Bronckart (2003, p. 64) denomina essas operações constitutivas dos mundos discursivos de psicodiscursivas gerais. Segundo o autor, tais operações assim o são denominadas por terem um estatuto universal, ou seja, “elas dão conta de decisões relativas à elaboração do mundo discursivo, à organização sequencial das representações e à relação com a situação da enunciação, que todo locutor de uma língua natural é capaz de mobilizar.”

Tem-se, então, um emissor-enunciador que organiza sequencialmente as representações solicitadas pela sua produção textual, ou em um mundo discursivo disjuncto daquele da interação social em curso (e, aí, tem-se o mundo discursivo do NARRAR) ou em um mundo discursivo conjunto ao mundo da interação social em curso (e, aí, tem-se o mundo discursivo do EXPOR). Em ambos os casos, esse emissor-enunciador pode, ou não, integrar

ao seu texto referências explícitas aos parâmetros do ato da produção, como, por exemplo, a si mesmo, como locutor, ao seu interlocutor, ao espaço ou ao tempo da produção. Bronckart (2003, p. 63) explica que, ocorrendo a integração dos elementos da situação material de produção, estes estarão “consequentemente ‘implicados’ no texto e constituirão uma parte de seu conteúdo”. Não havendo, entretanto, referência a esses elementos, o texto terá uma característica de autonomia em relação à situação material de produção.

Das operações psicodiscursivas gerais realizadas pelo agente verbal e da constituição dos mundos discursivos decorrem quatro tipos de discurso: o **relato interativo** (do mundo discursivo disjunto-implicado do narrar); a **narração** (do mundo discursivo disjunto-autônomo do narrar); o **discurso interativo** (do mundo discursivo conjunto-implicado do expor); e o **discurso teórico** (do mundo discursivo conjunto-autônomo do expor).

Na abordagem interacionista sociodiscursiva dos fatos de linguagem, esses tipos de discurso, devido ao modo como se constituem, são apresentados em um quadro de dupla entrada, conforme a seguir demonstrado:

		Relação com o mundo	
		Conjunção	Disjunção
Relação interativa com a situação	Implicação	<i>Discurso interativo</i>	<i>Relato interativo</i>
	Autonomia	<i>Discurso teórico</i>	<i>Narração</i>

Figura 4  
Quadro dos tipos discursivos no ISD (BRONCKART, 2003, p.63)

Faz-se necessário, neste ponto, repetir que tipos de discurso, na esfera do ISD, são as formas linguísticas que, em um texto empírico, segmentam linearmente as representações mobilizadas pelo agente-produtor em uma ação de linguagem, o que os coloca como o terceiro nível do modelo de produção/análise textual desenvolvido nesse quadro teórico (BRONCKART, 2010).

Ressalta Bronckart (2009, p. 155) que, sendo formas linguísticas que semiotizam os mundos discursivos, os tipos de discurso podem ser apreendidos tanto sob o ângulo das

operações psicológicas a eles subjacentes quanto sob o ângulo das marcas linguísticas empiricamente observáveis.

O autor explica que, no primeiro caso, como as operações psicológicas têm um estatuto universal – porque necessárias a toda produção textual, qualquer que seja a língua natural utilizada –, os tipos que emergem dessas operações também portam um caráter psicológico e universal. Nesse caso, devem ser designados como “arquitipos discursivos” (BRONCKART, 2003, p. 63) devido a essa sua forma de constituição.

Entretanto, se assim podem ser analisados de forma geral, constituindo-se em arquítipos psicológicos universais, os tipos também são passíveis de uma descrição e de uma análise baseadas em outras operações psicológicas, denominadas por Bronckart de operações psicodiscursivas específicas

as quais, em função do inventário de meios de que dispõe uma língua natural, por um lado, marcam mais ou menos claramente as oposições entre os arquítipos e, por outro, operam uma seleção entre as variantes possíveis na língua. É através dessas operações que os arquítipos teóricos se concretizam em tipos linguísticos ou tipos de discurso (BRONCKART, 2003, p. 65).

Os arquítipos psicológicos universais se traduzem, dessa forma, em tipos linguísticos, ou tipos de discurso, sendo estes empiricamente verificáveis na materialidade de um texto produzido com os recursos de uma língua natural. Por esse motivo é que são os tipos de discurso considerados, no ID, como as unidades linguísticas de análise.

É importante observar que essa dupla possibilidade de apreensão dos tipos discursivos remete ao fato de que, em uma análise textual, é preciso estar atento ao fato de que “a concretização linguística de um arquítipo depende das características da língua natural utilizada” e que, no quadro desta, “diversos paradigmas de formas podem estar em concorrência para a realização de um mesmo arquítipo” (BRONCKART, 2003, p. 65). Por exemplo, a característica do português brasileiro relativamente ao seu sistema verbal faz com que essa língua disponha de várias formas (o pretérito perfeito, o pretérito imperfeito ou, ainda, o presente histórico) para realizar, empiricamente, o arquítipo narrativo. Já o alemão só dispõe de uma forma de base (o *praeterit*) para realizar esse arquítipo (BRONCKART, 2003).

Referentemente a essas características linguísticas observáveis nos segmentos dos textos, Bronckart (2003) esclarece que, se, por um lado, certas configurações de unidades linguísticas (como os tempos verbais acima referidos) decorrem do tipo de discurso em que são mobilizadas, por outro, sua distribuição interna e os valores que elas assumem (de coesão e de coerência, por exemplo) decorrem de outras operações mais locais, denominadas de

*operações psicotextuais*, as quais incidem sobre os mecanismos que integram, no modelo proposto pelo ISD, o quarto nível de produção e de análise textual, que, a seguir, será abordado.

#### 2.4 OS MECANISMOS TEXTUAIS: coerência temática e enunciativa da produção verbal

No modelo descendente de construção textual do ISD, o nível dos mecanismos textuais corresponde a um conjunto de operações linguísticas denominadas de psicotextuais, que “servem para assegurar tanto a coerência temática de um texto (pela distribuição das unidades de conexão e de coesão nominal e verbal) quanto a coerência enunciativa (pela distribuição das vozes e das modalizações)” (BRONCKART, 2010).

Segundo Bronckart (2010), a maior parte dessas operações é gerida, ao mesmo tempo, no nível do texto e no nível dos tipos de discurso. Explica o autor que as unidades de conexão mobilizadas marcam, por exemplo, as grandes articulações do texto e, de maneira especial, as mudanças de tipo de discurso que ao longo desse texto se realizam; já as unidades linguísticas relativas à modalização são geridas, em geral, unicamente no nível do texto, enquanto as unidades relativas à coesão verbal parecem ser geridas, quase que exclusivamente, no nível dos tipos de discurso. Bronckart (2010) enfatiza que “é preponderantemente (mas não exclusivamente) no nível da combinatória dessas operações psicotextuais que se estabelecem as singularidades irremediáveis das produções textuais”.

Apresentados os quatro níveis do modelo de produção textual do ISD, tem-se, em resumo, uma ação de linguagem, cujo correspondente linguístico é o texto, o qual, elaborado sempre em referência a um gênero, traz linearmente organizadas em tipos de discurso as representações do emissor-enunciador referentes aos parâmetros da situação de produção em que se encontra inserido e ao conteúdo temático veiculado, constituindo esse texto um todo coerente pelo papel que aí exercem os mecanismos enunciativos e de textualização utilizados.

Em conformidade com a proposição desse modelo descendente de produção de todo e qualquer texto empírico, o ISD propõe um modelo de arquitetura textual em que se entrelaçam, em camadas hierarquicamente superpostas, todas as operações e mecanismos subjacentes à materialidade do texto. É a exposição desse modelo que será realizada na sequência.

### 3 A ARQUITETURA INTERNA DOS TEXTOS: a metáfora do folhado textual

Ainda seguindo a perspectiva de uma abordagem descendente dos fatos linguageiros, o ISD propõe um modelo de arquitetura textual utilizando uma lógica de sobreposição de camadas baseada, segundo Bronckart (2009, p. 119), no “caráter **hierárquico** (ou pelo menos parcialmente hierárquico) de qualquer organização textual”. São elas

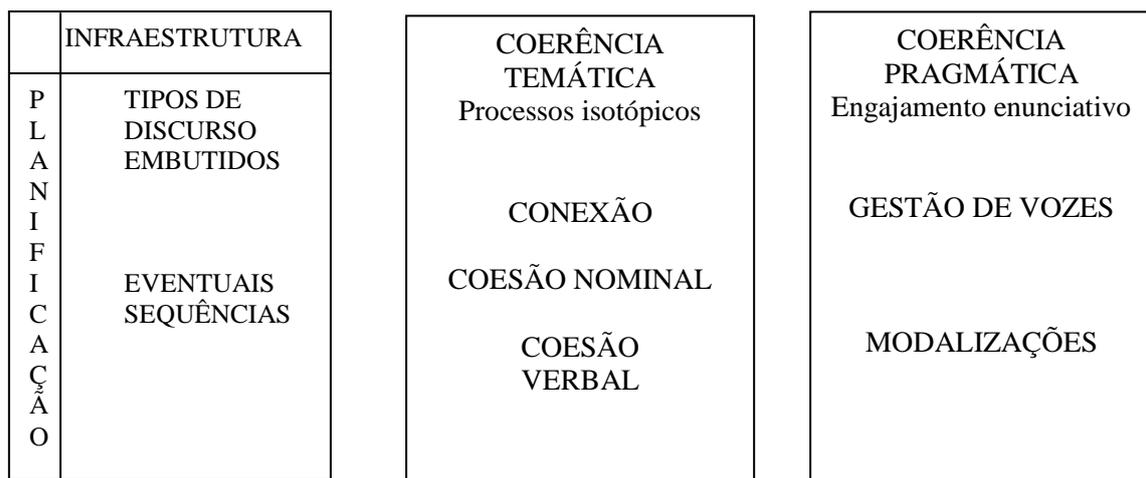


Figura 5  
Modelo da arquitetura textual do ISD (BRONCKART, 2005)

Acerca da concepção desse modelo e da pertinência dessa distinção de níveis, explica o autor:

Concebemos a organização de um texto como um *folhado* constituído por três camadas superpostas: a *infra-estrutura geral do texto*, os *mecanismos de textualização* e os *mecanismos enunciativos*. Essa distinção de níveis de análise responde adequadamente à necessidade metodológica de desvendar a trama complexa da organização textual (BRONCKART, 2009, p. 119).

A seguir, será observado, por meio do detalhamento da constituição dessas camadas – que, como pontuado acima, contribuem para revelar a intrincada rede da organização do texto – que o postulado dessa arquitetura textual harmoniza-se com o postulado do modelo de produção e de análise textual, sobre o qual se discorreu na seção precedente.

### 3.1 A INFRAESTRUTURA TEXTUAL: o nível mais profundo do texto

A **infraestrutura** é considerada, na perspectiva do folhado textual, o nível mais profundo do texto. Definida pelo ISD como um “espaço de heterogeneidade” (BRONCKART, 2006, p. 167), ela abrange o plano geral do texto, os tipos de discurso que esse texto combina e a organização sequencial nele presente.

Considerando essa abrangência, Bronckart (2008, p. 89, grifos do autor) afirma que a infraestrutura comporta dois níveis de organização nitidamente diferentes:

O primeiro é o da *planificação geral* do conteúdo temático, que é regida cognitivamente, no sentido de que essa planificação não mostra nenhuma formatação propriamente linguageira, uma vez que o plano geral de um texto depende da amplitude dos conhecimentos temáticos mobilizados pelo agir e dos mecanismos de transformação obrigatória de conhecimentos que são simultâneos para a ordem do sucessivo. O segundo nível de organização é o dos *tipos de discurso*, [...] que se caracterizam pela mobilização de subconjuntos particulares de recursos linguísticos [...]. É no quadro desses tipos discursivos que se organizam os modos de planificação propriamente linguísticos que são as seqüências.

Relativamente à noção de seqüência, ou sequencialidade, é importante enfatizar dois aspectos principais.

Primeiramente, destaca-se que essa noção, no ISD, é utilizada conforme Adam (1992, *apud* BRONCKART, 2009; e 1985, *apud* BRONCKART, 2003) e designa “modos de planificação [...] de linguagem, que se desenvolvem no interior do plano geral do texto” (BRONCKART, 2009, p. 121). Essas seqüências – narrativas, descritivas, dialogadas, injuntivas, argumentativas e expositivo-explicativas – constituem-se “o produto da reorganização dos conhecimentos disponíveis na memória, que se torna necessária tendo em vista a linearidade de toda produção linguageira” (BRONCKART, 2003, p. 62).

O segundo aspecto a ser destacado refere-se à forma como o agente-produtor reestrutura sequencialmente, no texto, esses conhecimentos disponíveis em sua memória. Segundo Bronckart (2009, p. 234), essa reorganização “é claramente motivada pelas representações que esse agente tem das propriedades dos destinatários de seu texto, assim como do efeito que neles deseja produzir”. Por exemplo, o emissor-enunciador, utilizando-se de um discurso teórico (do mundo conjunto-autônomo do expor), pode reestruturar os conhecimentos armazenados em sua memória em seqüências explicativas, argumentativas ou

injunctivas, que são constitutivas desse tipo de discurso. Essa reestruturação dependerá de suas representações acerca dos parâmetros da interlocução em que esteja inserido.

Bronckart (2009, p. 259) enfatiza que, na verdade, “qualquer que seja a diversidade e heterogeneidade dos componentes da infraestrutura de um texto empírico, ele se constitui uma unidade comunicativa a ser compreendida e interpretada como tal por seus destinatários”. Acrescenta o autor que o fato de o texto constituir um todo coerente procede do funcionamento conjunto dos mecanismos de textualização e dos mecanismos enunciativos, respectivamente o nível intermediário e o superficial do folhado textual concebido pelo ISD.

### 3.2 OS MECANISMOS DE TEXTUALIZAÇÃO: o nível intermediário do texto

O nível intermediário do folhado textual é constituído pelos **mecanismos de textualização** que, “fundamentalmente articulados à linearidade do texto, explicitam (ou “marcam”), por meio de *séries isotópicas*, as grandes articulações hierárquicas, lógicas e/ou temporais” (BRONCKART, 2008, p. 89, grifos do autor). Conforme elucidada Bronckart (2006, p. 167), esse nível seria um espaço de operacionalização de mecanismos linguísticos que visam a atenuar a heterogeneidade proveniente do nível de base.

Distingue o ISD, nessa perspectiva, dois mecanismos de textualização: a conexão, a coesão (nominal e verbal) (BRONCKART, 2009, p. 122-127 e 259-271).

Os mecanismos de conexão marcam as grandes articulações da progressão temática. Realizam-se por meio de unidades denominadas, no ISD, de organizadores textuais (conjunções, advérbios, locuções adverbiais, grupos preposicionais etc.), os quais podem ser aplicados ao plano geral do texto, às transições entre os tipos de discurso, entre fases de uma sequência ou entre frases sintáticas.

Os mecanismos de coesão nominal exercem dupla função: introduzem novos elementos no texto e asseguram a sua retomada ou a sua substituição na sequência textual. Formam, assim, cadeias anafóricas cujas unidades constitutivas, chamadas de *anáforas*, podem ser pronomes (pessoais, relativos, demonstrativos e possessivos) e sintagmas nominais. Bronckart (2009, p. 263) pontua que esses procedimentos de textualização “concorrem, sobretudo, para a produção de um efeito de estabilidade e de continuidade”.

Os mecanismos de coesão verbal, por sua vez, organizam a temporalidade dos processos (estados, acontecimentos, ações) mencionados no texto. Essencialmente realizados por tempos verbais, aparecem em interação com outras unidades linguísticas que têm valor temporal, como os advérbios. Sua distribuição no texto depende, mais claramente que os outros dois mecanismos supracitados, dos tipos de discurso em que aparecem.

Os mecanismos de conexão e de coesão estão, portanto, ligados à progressão do conteúdo temático, organizando “os elementos constitutivos desse conteúdo em diversos percursos entrecruzados, explicitando ou marcando as relações de continuidade, de ruptura ou de contraste, contribuindo, desse modo, para a coerência temática do texto”, contribuindo para que este seja uma unidade global (BRONCKART, 2009, p. 259).

Referentemente à realização desses mecanismos no nível global do texto, Bronckart (2009, p. 260) pontua que se eles podem ser assim definidos no nível da unidade global que é o texto, as marcas linguísticas que os realizam, assim como sua função, podem variar em vista dos tipos de discurso específicos que esses mecanismos atravessam.

Por exemplo, com relação ao mecanismo de conexão, alguns organizadores, tais como *depois, de repente, antes que*, por possuírem um valor mais temporal, são mobilizados, de forma privilegiada, nos discursos da ordem do narrar. Já outros, tais como *porque, porém, ao contrário*, por apresentarem valor argumentativo, são usados comumente nos discursos da ordem do expor.

Ocorre, ainda, conforme também informa Bronckart (2009, p. 268) de um organizador ter seu valor semântico definido pela sua inserção em um determinado tipo de discurso, como é o caso do organizador *agora*, que “pode ser dotado de um valor temporal em um relato interativo, mas assumir um valor de ‘restrição lógica’ em um discurso teórico”.

Por esse motivo, é necessário, em toda análise textual, “examinar as relações de interação existentes entre cada um dos mecanismos e os diversos tipos de discurso, no quadro dos quais se realizam”, já que os tipos de discurso são correlatos dos mundos discursivos criados pela atividade de linguagem.

Passa-se, por fim, ao nível considerado, no modelo de arquitetura textual do ISD, o menos profundo, o dos mecanismos enunciativos.

### 3.3 MECANISMOS ENUNCIATIVOS: a coerência interativa do texto

Diferentemente dos mecanismos de textualização, os **mecanismos enunciativos** não se organizam em séries isotópicas. Eles operam quase que independentemente da progressão do conteúdo temático e apresentam uma menor dependência em relação ao que precede e ao que se segue no eixo sintagmático. Por esse motivo, é considerado, pelo ISD, como o nível mais “superficial” do folhado textual. Fortemente relacionados à interação estabelecida entre os interlocutores, os mecanismos enunciativos concorrem para o estabelecimento da coerência pragmática, ou interativa, do texto.

Segundo Bronckart (2008, p. 90, grifos do autor),

Esses mecanismos consistem, primeiro, na construção de uma *instância geral de gestão* do texto, [...] instância à qual o autor empírico de um texto confia a responsabilidade sobre aquilo que vai ser enunciado. A partir dessa instância é que se dá a *distribuição das vozes* que “são ouvidas” no texto (vozes de personagens, de instâncias sociais, do próprio autor) e, a partir dessas vozes, eventualmente se manifestam *avaliações* (julgamentos, opiniões, sentimentos) sobre determinados aspectos do conteúdo temático, que são marcadas por unidades ou processos de *modalização*.

Acerca da constituição dessa *instância geral de gestão* do texto, transcreve-se, por receio de não se parafrasear com a devida propriedade essa concepção, a esclarecedora explanação de Bronckart (2009, p. 321-322, grifos do autor) sobre esse ponto:

Quando empreende uma ação de linguagem, o autor mobiliza, do vasto conjunto de conhecimentos de que é a sede, subconjuntos de representações que se referem, especialmente, ao contexto físico e social de sua intervenção, ao conteúdo temático que nela será mobilizado e ao seu próprio estatuto de agente (capacidades de ação, intenções, motivos). Como todos os conhecimentos humanos, essas representações são construídas na interação com as ações e com os discursos dos outros e, mesmo quando são alvo de uma reorganização singular, resultante da dimensão experiencial própria de cada pessoa, continuam portando os traços dessa alteridade constitutiva. Quer se trate de noções, de opiniões ou de valores, as representações disponíveis no autor são *sempre já interativas*, no sentido de que integram as representações dos outros, no sentido de que continuam a confrontar-se com elas e a negociá-las.  
[...]

Esse confronto das representações pessoais com as representações dos outros não pode se efetuar apenas no “espaço mental” do autor: ele exige a criação de um espaço mental **comum** ou **coletivo**.

Bronckart evidencia, dessa forma, que o autor, como agente da ação de linguagem que se materializa em um texto empírico, é, apenas aparentemente, o único responsável pelas

operações de linguagem que darão ao texto seu aspecto definitivo. Em outras palavras, há um autor empírico, mas, também, uma instância coletiva de gestão do texto, a qual, colocando em interface as representações do autor com as representações dos outros, apresenta-se como corresponsável pelas operações de linguagem realizadas na produção do texto.

Na perspectiva de sua abordagem descendente dos fatos languageiros, o ISD (BRONCKART, 2009, p. 322) designa como instância coletiva de enunciação as “regularidades de organização dos mundos coletivo-discursivos”, referentes às coordenadas formais (conjunção/disjunção do conteúdo temático e implicação ou não dos parâmetros materiais da ação de linguagem) no interior das quais se desenvolve todo e qualquer processo discursivo.

Relativamente à ligação entre essa instância coletiva de gestão do texto e a modalização, eleita, neste trabalho de pesquisa, como objeto de análise, Bronckart (2009, p. 320) esclarece que tal instância

está necessariamente implicada no conjunto das operações em que se baseia a infraestrutura e os mecanismos de textualização, intervindo mais diretamente nos mecanismos enunciativos propriamente ditos; no caso, no gerenciamento das vozes e das modalizações.

Com base nessa relação, assim como em todo o exposto até o presente momento, é que se procede à análise, neste trabalho de pesquisa, do uso da modalização em produções textuais escritas, elaboradas em referência ao gênero *e-mail*, em situação de trabalho.

O objetivo é investigar se ocorre, ou não, modalização (havendo, qual o tipo de modalização utilizada e se há predominância de algum tipo) e relacionar essa ocorrência às representações do agente-produtor acerca dos parâmetros da situação de interlocução, considerando-se o papel social que esse agente desempenha no ato interlocutivo, o papel social de seu destinatário, o lugar social em que ambos se encontram inseridos, o objetivo da interlocução e o conteúdo temático veiculado.

Considerando, pois, o foco dessa investigação, será discutida, em seguida a perspectiva interacionista sociodiscursiva acerca do funcionamento do mecanismo enunciativo da modalização na materialidade do texto.

### 3.4 A MODALIZAÇÃO: as avaliações do agente-produtor na materialidade do texto

Antes de se elucidar a abordagem do ISD referente à modalização, faz-se interessante realizar, com base em Neves (2007, p. 151-221), uma breve explanação sobre o histórico dos estudos sobre a modalidade. Esclarece a autora que o estabelecimento das primeiras modalidades remonta aos estudos da Lógica desenvolvidos na Antiguidade grega.

Primeiramente, o filósofo Aristóteles, por meio da formulação de um quadrado lógico, definiu, por negação/oposição, os contrários dos conceitos possível e necessário, respectivamente o impossível e o contingente. Nasceu, daí, a modalidade alética, ou aristotélica, que se referia às noções de verdade e/ou falsidade das proposições, que poderiam, assim, serem vistas como necessariamente ou possivelmente verdadeiras. Posteriormente, outros dois eixos conceituais foram estabelecidos, também pelos lógicos: o do conhecimento, que nomeou a modalidade epistêmica, e o da conduta, que nomeou a modalidade deôntica.

Neves explica que, devido a esse histórico, falar de modalização é, em princípio, falar dos conceitos lógicos, tais como possibilidade e necessidade, o que se constitui um complicador em estudos que se pretendam essencialmente linguísticos, já que os objetivos destes estudos diferem muito dos objetivos da Lógica modal, pois, enquanto que para a Lógica importa investigar a estrutura formal das modalidades proposicionais em termos de valores de verdade, e independentemente do enunciador, para a Linguística, saber que uma proposição  $p$  é obrigatória ou necessária implica saber para quem ela é obrigatória ou necessária, quem aprecia o valor modal do enunciado  $p$ , e em virtude de qual sistema de normas. A autora conclui expondo que o conceito de modalidade em Linguística, embora associado às bases lógicas, se redefine em função do evento interlocutivo, das relações entre os participantes e de suas intenções comunicativas.

Assim expostas, em breves linhas, algumas considerações sobre o histórico da modalidade, convém referenciar que os estudos sobre a modalização, como aponta Neves, são extremamente diversificados, seja porque varia o campo desses estudos, seja porque variam as orientações teóricas, seja porque se privilegia um ou outro tipo de modalidade. Diante dessa diversificação, e devido à complexidade do conceito de modalidade, é preciso que o investigador da modalização dos enunciados de uma língua natural posicione-se epistemologicamente, inscrevendo seu estudo em uma determinada corrente teórica, a qual norteará sua investigação.

Nesta pesquisa, como já referenciado, o estudo da modalização se faz sob a orientação do quadro teórico do ISD, dentro do qual se estabelece a noção de modalização com base em sua finalidade, que é, segundo Bronckart (2009, p. 330, grifos do autor), “traduzir, a partir de qualquer voz enunciativa, os diversos **comentários** ou **avaliações** formulados a respeito de alguns elementos do conteúdo temático”. Ainda segundo o autor, as modalizações, na perspectiva do folhado textual, são relativamente independentes da linearidade do texto, podendo manifestar-se em qualquer um dos níveis da arquitetura do texto, o que faz com que pertençam à sua dimensão *configuracional* (e, não, sequencial), concorrendo, dessa forma, para o estabelecimento da coerência pragmática ou interativa do texto, orientando o destinatário na *interpretação* do seu conteúdo temático.

Bronckart (2009, p. 330-332, grifos do autor), também com base nas classificações surgidas desde a Antiguidade grega e guiado pela teoria dos três mundos legada por Habermas (1987, *apud* Bronckart, 2009), redefine, conforme a seguir exposto, quatro tipos de modalizações: lógicas, deônticas, apreciativas e pragmáticas.

#### a) Modalizações lógicas<sup>11</sup>

consistem em uma avaliação de alguns elementos do conteúdo temático, apoiada em critérios (ou conhecimentos) elaborados e organizados no quadro das coordenadas formais que definem o *mundo objetivo*, e apresentam os elementos de seu conteúdo do ponto de vista de suas condições de verdade, como fatos atestados (ou certos), possíveis, prováveis, eventuais, necessários, etc.

As modalizações lógicas, portanto, dizem respeito a “julgamentos sobre o valor de *verdade* das proposições enunciadas” (BRONCKART, 2009, p. 132, grifo do autor).

São exemplos<sup>12</sup> de modalização lógica:

[...] pensava que, entregue a si mesma, Odette **produziria talvez** alguma mentira.

[...] É **necessariamente** isto... não há outra possibilidade – estudava ainda o tabuleiro de xadrez, em dúvida.

**É evidente** que a teoria filosófica da opinião como saber de segunda ordem suporia a existência [...] de um saber certo.

[...] localidade que nos é desconhecida, mas que existe ou **deve** ter existido perto de Bourges.

<sup>11</sup> Bronckart (2009, p. 330) informa que essa categoria de modalizações agrupa, de um lado, as funções **aléticas**, que se referem diretamente à verdade das proposições enunciadas e, de outro, as funções **epistêmicas**, que se referem às condições de estabelecimento de verdade das proposições.

<sup>12</sup> Esses e todos os outros exemplos de modalizações apresentados, assim como suas fontes, encontram-se em Bronckart (2009).

### b) Modalizações deônticas:

consistem em uma avaliação de alguns elementos do conteúdo temático, apoiada nos valores, nas opiniões e nas regras constitutivas do *mundo social*, apresentando os elementos do conteúdo como sendo do domínio do direito, da obrigação social e/ou da conformidade com as normas em uso.

As modalizações deônticas, portanto, “avaliam o que é enunciado à luz dos *valores sociais*, apresentando os fatos enunciados como (socialmente) permitidos, proibidos, necessários, desejáveis etc.” (BRONCKART, 2009, p. 132, grifo do autor)

São exemplos de modalização deôntica:

Semelhante advertência era necessária e jamais **deve** ser esquecida [...]  
 Apreciaria muito jantar só com você. – Impossível, não **posso** deixar mamãe.  
**É preciso** que, neste domínio, governos ou instâncias internacionais possam improvisar à vontade [...].

### c) Modalizações apreciativas:

consistem em uma avaliação de alguns aspectos do conteúdo temático, procedente do *mundo subjetivo* da voz que é a fonte desse julgamento, apresentando-os como benéficos, infelizes, estranhos, etc., do ponto de vista da entidade avaliadora.

As modalizações apreciativas, portanto, traduzem um julgamento mais *subjetivo* dos fatos enunciados, que são, assim, apresentados de acordo com a visão da instância que avalia (BRONCKART, 2009).

São exemplos de modalização apreciativa:

Tentava escrever um poema sobre Angélica Pabst. **Infelizmente**, versos de W. B. Yeats não cessavam de se interpor entre ele e a sua musa [...]  
**Ai de mim!** Não havia mais apartamentos Luís XVI, completamente brancos, enfeitados de hortências azuis.  
**Felizmente** fiz esta conferência em 47, agora seria interminável.

### d) Modalizações pragmáticas:

contribuem para a explicitação de alguns aspectos da *responsabilidade* de uma entidade constitutiva do conteúdo temático (personagem, grupo, instituição, etc.) em relação às ações de que é o agente, e atribuem a esse agente intenções, razões (causas, restrições, etc.), ou, ainda, capacidade de ação.

As modalizações pragmáticas, portanto, introduzem um julgamento “sobre a capacidade de ação (o poder-fazer), a intenção (o querer-fazer) e as razões (o dever-fazer)” de um personagem em relação ao processo de que é agente (BRONCKART, 2009, p. 132).

São exemplos de modalização pragmática:

[...] **quis** dar um passo em direção à janela em busca de um pouco de ar, mas não **pôde** senão estender os braços, as pernas lhe faltaram e ele caiu sobre o sofá.  
 [...] mas se você **pudesse** ter escolhido entre os diversos serviços desse tipo, não é?  
 [...] bem, eu achava que **devia** partir, quer dizer, **não devia** ser um incômodo pra toda a família, um peso.

Com base nessas variadas unidades fornecidas como exemplo, Bronckart (2009, p. 333) explica que a marcação da modalização pode ser realizada por unidades ou estruturas de estatutos muito diversos, que podem ser reagrupadas em quatro subconjuntos:

1. os tempos verbais do futuro do pretérito;
2. os auxiliares de modo, que reúnem quatro unidades básicas – *querer, dever, ser necessário e poder* – e um conjunto de verbos que, por seu valor semântico, podem exercer essa função – *crer, pensar, gostar de, desejar, ser obrigado a* etc.;
3. um subconjunto de advérbios, de locuções e orações adverbiais: *certamente, provavelmente, evidentemente, talvez, verdadeiramente, felizmente, infelizmente, obrigatoriamente, deliberadamente, sem dúvida, embora ela seja educada* etc.;
4. um subconjunto de orações impessoais que regem uma oração subordinada: *é provável que, é lamentável que, admite-se geralmente que, é claro que, é certo que, é possível que* etc.

Para finalizar e em vista das análises textuais que serão realizadas, trazem-se três importantes observações empreendidas por Bronckart (2009, p. 334, grifos do autor) sobre o mecanismo enunciativo da modalização.

A primeira delas é que só podemos estabelecer “uma *correspondência muito parcial* entre as funções de modalização e os quatro subconjuntos citados”. O autor afirma que as modalizações lógicas e as deônticas podem ser indiferentemente traduzidas por uma ou outra das unidades de marcação (por tempos verbais do futuro do pretérito, por auxiliares, por advérbios ou por orações impessoais), assim como uma mesma unidade pode expressar uma ou outra modalidade, como nos exemplos a seguir, em que a forma verbal “podem” apresenta-se com sentido epistêmico e deôntico, respectivamente: *Eles **podem** ser estrangeiros* e *Eles*

*podem sair do castigo agora*. Já a modalização apreciativa, explica ainda o autor, parece ser marcada, preferencialmente, por advérbios ou orações adverbiais, enquanto que a pragmática, preferencialmente, pelos auxiliares de modo.

A segunda observação diz respeito às diferentes unidades linguísticas marcadoras da modalização, as quais, frequentemente, combinam-se entre si, formando *complexos modais*, como no exemplo a seguir: “Pedro **poderia, sem dúvida**, ter previsto as conseqüências de seu ato”, em que se combinam a modalização pragmática (**poderia**) e a modalização lógica (**sem dúvida**).

A terceira e última observação é referente à distribuição das funções de modalização e à escolha efetiva das unidades linguísticas que as expressam. Afirma Bronckart que ambas (a distribuição e a escolha) “são relativamente independentes dos tipos de discurso”. O autor observa que “enquanto alguns textos estão saturados de unidades de modalização, em outros, essas mesmas unidades são raras ou ausentes” e que essas diferenças de frequência parecem estar relacionadas ao gênero a que pertence o texto.

Assim há textos, como, por exemplo, os manuais científicos, em que as modalizações são quase ausentes, o que se explica levando-se em conta que “os elementos constitutivos do conteúdo temático desses textos podem ser apresentados como dados absolutos ou ‘subtraídos à avaliação’ (grau zero de modalização)”. Em outros textos, como, por exemplo, os artigos científicos ou os panfletos políticos, as modalizações poderão ser mais frequentes, o que se explica, ainda segundo Bronckart, pelo fato de que “os elementos do conteúdo temático são objeto de debate, de discussão e, portanto, de avaliação.

Expostas as orientações teórico-metodológicas do quadro do interacionismo sociodiscursivo acerca do complexo universo textual, passar-se-á à próxima seção desta dissertação, em que será elucidado o percurso metodológico deste trabalho de pesquisa.

## 4 PERCURSO METODOLÓGICO DA PESQUISA

### 4.1 O OBJETO, OS OBJETIVOS E O UNIVERSO DA PESQUISA

Lacoste (2002), ao refletir sobre princípios e critérios para tratamento e análise da linguagem em situação de trabalho, esclarece, com base na distinção “linguagem *no* trabalho”, “linguagem *sobre* o trabalho” e “linguagem *como* trabalho”, que considerar a fala *como* trabalho implica atribuir a esta uma dimensão de ação. Segundo a autora, a análise dessa fala de ação se apóia em determinados princípios, tais como o caráter local e situado da ação, o sentido desta e a sua relação com o dizer.

Quanto ao caráter local e situado, Lacoste explica que a ação de trabalho, assim como outras formas de ação, somente pode ser interpretada em referência a um contexto de circunstâncias particulares e que, assim sendo, “o método de pesquisa deverá muito à observação atenta e instrumentalizada das práticas cotidianas, pois é nelas que se desenvolve, sem cessar, o entendimento das situações, a iniciativa individual e a compartilhada, a negociação do sentido”.

Referentemente ao sentido da ação, Lacoste frisa que ele é construído pelos participantes no seio da interação e destaca a importância de se considerar o saber e a subjetividade do ator nessa construção: “O sentido dado pelo ator em situação está no coração do processo de trabalho”. A autora acrescenta que é na concepção de sentido como *orientação prática* ou como *intenção* que se deve buscar o jogo das interpretações ou a atualização de representações. Citando Grant Johnson e Kaplan (1979), a autora enfatiza as consequências dessa consideração para a pesquisa: “ao aceitar a idéia de que é o ator quem melhor conhece a organização social na qual ele se encontra, o pesquisador construirá um método que amplia, aprofunda e revela esse saber que os atores detêm como recurso prático”.

Por fim, quanto à relação da ação com o dizer, Lacoste ressalta que apesar de o sentido da ação não se esgotar no que os atores dizem e se dizem, é através dessas falas que, de modo privilegiado, esse sentido se elabora. Enfatizando essa propriedade da linguagem de *dizer a ação*, a autora assinala que “a linguagem – quando indica e também quando significa – dispõe de múltiplos recursos para elaborar o universo da ação”, um universo em que se registram relações intersubjetivas que se realizam de modos diferentes e que se marcam pelo uso de inúmeros recursos linguísticos, como, por exemplo, o jogo de tempos e modos verbais, a

escolha dos operadores argumentativos, a opção pela voz verbal, o emprego de modalizadores e a seleção do vocabulário.

Esses três princípios – o caráter local e situado da ação, o sentido desta e a sua relação com o dizer – constituem, informa Lacoste, “a base comum de certa concepção de ação adotada por correntes tão diversas quanto a etnometodologia, a antropologia cognitiva e a sociologia interacionista”.

Assumindo ser uma variante e um prolongamento do interacionismo social (BRONCKART, 2006), o ISD adere a esses princípios comuns, elabora o seu próprio conceito de ação de linguagem – “conhecimento disponível em um organismo ativo sobre as diferentes facetas de sua própria responsabilidade na intervenção verbal” (BRONCKART, 2009, p. 99) – e constrói um quadro teórico em que as produções textuais são concebidas, analisadas e interpretadas sob uma perspectiva descendente adotada de Volochinov (2006), o que implica a consideração de que as escolhas languageiras dos interactantes sempre se realizam em função da situação de ação de linguagem da qual eles se constituem os atores.

A filiação do ISD à corrente sociointeracionista e a adoção de uma metodologia descendente de produção e de análise textual terminam por incidir sobre a concepção de um modelo de arquitetura textual em que se evidenciam, em três camadas hierarquicamente superpostas (a da infraestrutura, a dos mecanismos de textualização e a dos mecanismos enunciativos), as diversas operações psicolinguísticas realizadas pelo enunciador na produção de todo e qualquer texto empírico, operações essas que consistem “nas *decisões* que toma o emissor-enunciador no quadro do processo geral de reprodução de um gênero, adaptado a uma situação de ação languageira” (BRONCKART, 2003, p. 61). O ISD entende, dessa forma, que todo texto empírico é reflexo das representações do produtor em relação aos elementos dos parâmetros de uma situação de comunicação.

É com base nesse quadro teórico-metodológico do interacionismo sociodiscursivo, conforme exposto por Bronckart (2009), em que atividades sociolinguageiras e gêneros textuais estão profundamente interligados, que esta pesquisa se propõe a investigar o mecanismo enunciativo da modalização em produções textuais escritas, elaboradas em referência ao gênero de texto *e-mail*, por sujeitos em situação de trabalho.

Esses sujeitos fazem parte do corpo funcional do Grupo Bertillon e atuam, na empresa, com base no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), do qual decorre a política de qualidade adotada pela empresa, que, conforme as palavras do seu presidente, Guilherme Santos é: “Garantir a satisfação do cliente, com atendimento aos requisitos legais e da qualidade,

assegurando o gradual e constante crescimento da BERTILLON e de seus profissionais” (Bertillon Notícias<sup>13</sup> n° 21, p. 1).

Dentro desse sistema de gestão, há o entendimento de que as ações de um planejamento estratégico só são bem sucedidas com a participação positiva de todos os colaboradores (como são chamados os que trabalham na empresa) com vistas a se percorrer um caminho denominado, na empresa, de “melhoria contínua”. Para se percorrer esse caminho, conforme esclarece a RD<sup>14</sup> Conceição Verbicaro, no Editorial do Bertillon Notícias n° 20, a empresa conta com “o alto grau de empenho de todos os colaboradores que assumem com determinação e dedicação o compromisso de reforçar essa Política da Qualidade”.

Diante do exposto, a questão que se levanta é: dado que todo texto empírico, apesar de produzido em referência a um modelo de gênero, comporta traços singulares provenientes dos parâmetros da situação de interlocução em que o agente verbal se encontra inserido (BRONCKART, 2009), pode a presença/ausência de modalização nos *e-mails* dos colaboradores ser vista como um indício das representações desses agentes-produtores acerca dos parâmetros desse ambiente organizacional em que se processam as suas trocas verbais?

A partir desse questionamento, coloca-se, como objetivo geral da pesquisa, analisar a modalização, ou a ausência dela, como um indicativo das intenções comunicativas do enunciador frente aos parâmetros da situação de interlocução da qual ele e seu destinatário participam.

Especificamente, o objetivo da pesquisa é investigar se ocorre ou não a modalização e que tipos são mais utilizados pelo enunciador (se lógicas, deônticas, apreciativas ou pragmáticas), tentando-se inferir o porquê de sua ocorrência, ou não ocorrência, assim como de seu tipo, com base nas possíveis representações desse agente-produtor acerca dos parâmetros de interlocução relativos: ao papel social que ele mesmo desempenha no ato interlocutivo; ao papel social do seu destinatário; ao lugar social que ambos ocupam no ambiente de trabalho; ao conteúdo temático veiculado.

A escolha teórico-metodológica, a eleição do objeto e o traçado dos objetivos da pesquisa implicam assumir que as análises realizadas não podem excluir os parâmetros

---

<sup>13</sup> O informativo Bertillon Notícias é o principal veículo de comunicação das empresas Bertillon e Conecta. Objetiva difundir notícias sobre o Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ, informar sobre avanços e desenvolvimento das empresas e promover continuamente a integração entre colaboradores e a comunicação com clientes.

<sup>14</sup> **RD**: Representante da Diretoria. No Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) adotado pela empresa, há essa função, que sempre é exercida por um colaborador lotado na vice-presidência (VPRES). Inicialmente ocupado pela colaboradora Conceição Verbicaro, esse cargo é atualmente exercido pela colaboradora Georgette Costa.

contextuais, já que estes, descritos na situação de ação de linguagem, fornecem subsídios para que o pesquisador infira as prováveis representações que mobiliza o enunciador durante as interlocuções das quais participa em seu ambiente de trabalho. Na verdade, forma-se o movimento de uma análise que, partindo do dado do texto, dirige-se ao mundo contextual e deste se alimenta para voltar ao texto com elementos que permitirão a interpretação do dado.

#### 4.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA, DE SELEÇÃO E DE ANÁLISE DOS DADOS

O *corpus* desta pesquisa é composto de 16 sequências de *e-mails* trocados entre integrantes dos diversos setores internos da empresa Bertillon. O número de mensagens de cada sequência varia: há desde sequências formadas por apenas duas mensagens até sequências formadas por 12 mensagens. No total, aproximadamente 100 mensagens compõem as 16 sequências do *corpus* da pesquisa.

Para justificar a opção metodológica de se trabalhar com sequências de *e-mail* (e, não, com cada mensagem isoladamente) recorre-se, em primeiro lugar, a Paiva (2010, p. 92-93), que, em artigo sobre essa forma de comunicação cada vez mais utilizada no mundo moderno, explica:

Vejo o *e-mail* como um gênero eletrônico escrito, com características típicas de memorando, bilhete, carta, conversa face a face e telefônica, cuja representação adquire ora a forma de monólogo ora de diálogo e que se distingue de outros tipos de mensagens devido a características bastante peculiares de seu meio de transmissão, em especial a velocidade e a assincronia na comunicação entre usuários de computadores.

A autora acrescenta que o produtor do *e-mail* (orientador, superior, amigo etc.) sempre interage com outro usuário (orientando, subordinado, amigo etc.) com objetivos semelhantes e que esse tipo de texto eletrônico tem um caráter dialógico, facilitado pelo *software* quando a opção ‘responder’ é acionada.

Recorre-se, também, a Marchuschi (2010, p. 48), que, em artigo intitulado *Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital*, afirma, em relação à troca de mensagens entre os usuários, que o *e-mail*, em certas circunstâncias, pode apresentar uma defasagem mínima de tempo entre a remessa e a resposta, dando a impressão de turnos em andamento, quando ambos estão em conexão *on-line*, ocorrendo, em certos casos

uma espécie de **encadeamento de turnos**, já que em dadas circunstâncias temos uma sequência relativamente grande de *e-mails* que não foram apagados e eventualmente podem estar sequenciados. É uma correspondência com seu arquivo sequencialmente anexado. Várias “cartas” grudadas como se fossem turnos.

O autor coloca, ainda, que, quanto aos interagentes, os *e-mails* apresentam uma característica interessante: podem ser remetidos “(a) de um emissor a um receptor; (b) de um emissor a vários receptores simultaneamente, no caso de se mandar mensagens com cópias”. Observa o autor que essas variações não trazem grandes consequências para a natureza dos textos quanto à sua estrutura, mas podem interferir nas escolhas linguísticas, a depender do destinatário da mensagem.

Em um ambiente organizacional, o *e-mail*, mais do que um meio de troca de mensagens entre pessoas, é ferramenta indispensável para agilizar processos, facilitar o acesso a informações e diminuir custos. Vale, também, como prova documental, já que registra ações organizacionais cotidianas (ordens de serviço, informação e solicitação de procedimentos etc.) e fica disponível em arquivo para, em caso de dúvida ou de necessidade, ser novamente consultado.

Considerando as características desse gênero digital, e em vista do contexto organizacional em que se realizam as remessas e respostas das mensagens eletrônicas, sentiu-se a necessidade de analisar a modalização no processo interativo que se estabelece entre os interlocutores nesse ambiente de trabalho. Daí a opção por trabalhar com sequências de *e-mails*. A coleta dessas sequências foi realizada em diferentes períodos da pesquisa, mediante solicitação da pesquisadora a três colaboradores da empresa, de áreas e cargos distintos, com vistas a obter não só mensagens variadas como também um número significativo delas.

Coletadas as sequências, estabeleceu-se como critério de seleção dos *e-mails* que formariam o *corpus* da pesquisa que eles constituíssem uma sequência de mensagens em torno de um mesmo assunto. Fixou-se, também como critério, que essa seleção fosse feita de modo a contemplar a análise dos diferentes tipos de modalização investigados a fim de se perceber como cada um desses tipos entra em relação com as representações dos enunciadores acerca da situação de ação da qual são os atores.

Com relação à análise desse *corpus*, utilizam-se os métodos quantitativo e qualitativo, já que os resultados obtidos pelo uso de um servem de base para o emprego do outro, ocorrendo, nesse caso, um uso complementar das duas técnicas, o que torna a pesquisa mais forte e reduz os problemas de adoção exclusiva de um desses grupos (NEVES, 1996).

Assim sendo, foi realizado, primeiramente, uma análise quantitativa com o objetivo de computar as mensagens que apresentavam modalização e as que não apresentavam; assim como o tipo de função modalizadora (se lógica, deôntica, apreciativa ou epistêmica) presente no enunciado. Utilizou-se, nesse momento, como base teórica central, a orientação do ISD acerca das realizações modais (BRONCKART, 2009, p. 330-334), a fim de identificar os tipos de modalização e suas funções.

Ocorre, entretanto, que os estudos empreendidos pelo ISD acerca da modalização se fazem com base na análise de um *corpus* constituído por produções textuais elaboradas no idioma francês. Há, conseqüentemente, a identificação de unidades ou conjunto de unidades linguísticas que podem expressar as diversas funções modalizadoras na língua francesa.

Considerando-se as nuances inerentes a cada língua natural, optou-se por utilizar, complementarmente, os estudos de Maria Helena de Moura Neves (2007) sobre a modalização na linguagem, pelo motivo de empreender a autora um estudo profundo sobre os tipos de modalidade, com ampla identificação das formas linguísticas por meio das quais essas modalidades são expressas na língua portuguesa.

A finalidade dessa análise quantitativa é subsidiar a análise qualitativa dos dados, cujo objetivo é tentar justificar esses procedimentos enunciativos de modalização por meio de formulação de hipóteses acerca das representações mobilizadas pelo enunciador no momento da interlocução.

Também para subsidiar a análise qualitativa, foram observados e considerados importantes dados contextuais, tais como: a política de gestão da empresa Bertillon, as atividades diárias realizadas nesse ambiente de trabalho, os setores/departamentos que compõem a empresa e o que compete a cada um deles.

As informações acerca do contexto organizacional foram obtidas por meio de conversas informais com a diretoria e com os colaboradores, como, por exemplo, a explicação sobre a organização de setores e departamentos com base no organograma<sup>15</sup> da empresa. Já a observação se fez, principalmente, pela inserção da pesquisadora no ambiente de trabalho por meio da participação em eventos promovidos pela empresa, tal como a confraternização de Natal, e, também, por meio da aplicação de um curso de língua portuguesa, em quatro

---

<sup>15</sup> Anexo 2: Organogramas da empresa. O organograma é uma espécie de diagrama usado para representar a estrutura formal de uma organização. Há vários tipos de organograma. O da Bertillon é projetado com base no tipo clássico, também chamado de vertical, elaborado com retângulos que representam as unidades funcionais e com linhas que representam a comunicação entre essas unidades. Nesse tipo de organograma, quanto mais alto estiver a unidade funcional, maior a autoridade e a abrangência da atividade. Em 2010, a empresa passou por uma reestruturação, ocasionando mudanças no organograma, com alteração de nomenclaturas e reorganização de setores e departamentos.

módulos, a um grupo de 15 colaboradores, ocupantes de cargos estratégicos, selecionados pela diretoria. Foram participações importantes no sentido de que permitiram uma observação mais cuidadosa das relações profissionais e pessoais estabelecidas nesse ambiente.

Se, como afirma a teoria interacionista sociodiscursiva (BRONCKART, 2009), todo modelo de gênero é adaptado pelo produtor textual a uma situação particular de interlocução tendo em vista seus propósitos comunicativos, a consideração dos fatores supracitados apresentou-se como imprescindível para que se relacionasse a presença/ausência da modalização (e a seleção do tipo de modalidade) nos *e-mails* dos colaboradores às coerções exercidas pelos parâmetros da situação de ação de linguagem desse colaborador, a qual se configura nas operações de gestão de seu texto empírico.

As análises realizadas no *corpus* apresentado a seguir procuram demonstrar, com o rigor científico que requer um trabalho acadêmico, essa relação.

#### 4.3 APRESENTAÇÃO DO *CORPUS* DA PESQUISA

No anexo 3, a apresentação das sequências de mensagens que integram o *corpus* desta pesquisa será realizada da seguinte forma: serão apresentadas, primeiramente, sequências produzidas antes da reestruturação da empresa (ocorrida em 2010) e, em seguida, sequências produzidas depois da reestruturação de setores e departamentos da empresa, já com as novas nomenclaturas. Em ambos os casos, as sequências serão apresentadas em ordem crescente de número de mensagens que contêm.

Referentemente à transcrição desse *corpus*, seguem-se algumas observações importantes.

Sabe-se que, em uma sequência de mensagens, a mensagem do topo é, na verdade, a última mensagem agregada à sequência, devendo-se, pois, iniciar a leitura pela última mensagem da sequência, pois esta foi a que, na verdade, suscitou as demais. Neste trabalho, para facilitar a leitura de cada sequência, a ordem das mensagens foi invertida.

Os nomes/sobrenomes (vocativos) na abertura das mensagens encontram-se substituídos pela função que os destinatários desempenham na empresa e podem estar, ou não, acompanhados de pronome de tratamento e de saudação, conforme demonstrado nos exemplos a seguir:

**Sr. (chefia SEPES), boa tarde!**

**Sr. (integrante GECOM)**

**(chefia GESEL), bom dia!**

**(chefia GEADM)**

Quanto às assinaturas das mensagens, ocorrem dois procedimentos. No primeiro, o colaborador usa uma assinatura criada eletronicamente por ele, e informações como nome, sobrenome, função desempenhada, setor de atuação, *e-mail* e telefones para contato são dados que podem integrar a assinatura da mensagem enviada. Nesse caso, a identificação nominal do remetente foi omitida, sendo mantidos, com reservas, os demais dados, conforme demonstrado nos exemplos a seguir:

**Nome Sobrenome**  
**Relações Públicas**  
**Empresas Bertillon/SEREC - Setor de Relações Comerciais**  
**91 4005-XXXX 91 4005-XXXX**  
**\* xxxxxxxxxxx@bertillon.com.br**  
**www.bertillon.com.br**

**Nome Sobrenome**  
**Empresas Bertillon**  
**Departamento Administrativo - GEADM**  
**xxxxxxxx@bertillon.com.br**  
**Fone: 91-4005XXXX 91-4005XXXX**

**Nome Sobrenome**  
**Aux. Administrativo**  
**Departamento de Segurança Eletrônica - GESEL**

É importante ressaltar que, nesse primeiro procedimento, não se observou uma padronização na criação das assinaturas. Segundo informação colhida junto à chefia do DECOF, a seleção dos recursos gráficos disponíveis (negrito, tipos e tamanhos de fontes, cor da fonte) para essa criação mostra-se bastante variada, visto que cada colaborador realiza essa seleção de acordo com seu critério pessoal. Essa variação pode ser observada na transcrição do *corpus*, em que foram mantidos os recursos<sup>16</sup> utilizados pelos colaboradores na criação de sua assinatura eletrônica.

---

<sup>16</sup> Na transcrição das sequências de mensagens (anexo 3) foram mantidos os recursos gráficos (negrito, sublinhado, aspas, tamanho e cor da fonte etc.) utilizados pelos produtores textuais por se considerar que eles,

No segundo procedimento de assinatura das mensagens, o colaborador faz a opção de não utilizar a assinatura eletrônica, preferindo colocar, ao final da mensagem, apenas o seu nome, acompanhado, ou não, de fórmula de despedida. Nesse caso, a pesquisadora, em substituição a esse nome, informa, entre parênteses, conforme a seguir demonstrado, a função exercida na empresa pelo remetente, mantendo, na transcrição do *corpus*, os recursos gráficos utilizados:

**Grata,**  
(chefia GEADM)

**Atenciosamente,**  
(chefia SESMT)

(chefia SEFIN)

Nos cabeçalhos das mensagens, enunciador (**De**) e destinatários (**Para** e **Cc**) serão identificados pela função que desempenham na empresa, conforma a seguir demonstrado:

**De:** Integrante SECON  
**Enviada em:** sexta-feira, 29 de maio de 2009 19:04  
**Para:** Presidência; Chefia SEFAT  
**Cc:** Chefia GEADM; Chefia DAFI; Chefia GECOM; Chefia SEVEN  
**Assunto:** RES: Definição de insumos para geração de créditos

É importante informar que, nos cabeçalhos originais, a unidade funcional dos enunciadores e destinatários vem identificada após o nome destes, conforme se pode observar a seguir:

**De:** xxxx – AJUR  
**Enviada em:** sexta-feira, 5 de junho de 2009 09:38  
**Para:** xxxx – SEPES  
**Assunto:** ENC: Parecer Sobre Demissão e Contratação.

Para facilitar a identificação dessas unidades funcionais pelas quais transitam as mensagens, optou-se por colocar ao longo da apresentação do *corpus*, em notas de rodapé, a nomeação dos setores e departamentos a que se reportam as siglas constantes no cabeçalho da mensagem, conforme demonstrado a seguir:

---

mais do que recursos característicos do gênero *e-mail*, são parte das escolhas dos produtores frente à composição do seu enunciado. Reconhece-se que, em um desdobramento deste estudo, ou em outros que se fizerem sobre o *corpus* desta pesquisa, a consideração dos recursos gráficos poderá ser significativa. Pelo mesmo motivo, mantiveram-se as incorreções (gramaticais ou provenientes de digitação) presentes nas mensagens.

**GEADM:** Departamento Administrativo.

**SECON:** Setor de Contabilidade. Subordinado ao GEADM.

**GECOM:** Departamento Comercial.

**SEFAT:** Setor de Faturamento. Subordinado ao GECOM.

Dados como número de notas fiscais, de cheques e de valores serão omitidos por motivos de preservação de informações internas da empresa, conforme demonstrado a seguir:

**[...] o cheque xxxxx, depósito de R\$ 00,00, na conta da Empresa xxxx, e o cheque xxxx favorecido a empresa xxxx, no valor de R\$ 00,00 [...]**

Para melhor visualização, optou-se, no anexo 3, pela disposição de cada nova sequência em uma nova página.

Esclarecidos, assim, os procedimentos metodológicos da pesquisa, será realizada, nas próximas seções, a análise do *corpus* apresentado. Antes, porém, uma importante observação se faz necessária.

Viu-se que, no quadro teórico do ISD, uma ação de linguagem encontra no texto empírico seu correspondente linguístico e que esse texto é formado por tipos de discurso. Viu-se, também, que os tipos de discurso, e os mundos discursivos a eles associados, podem ser apreendidos sob o ângulo das operações psicológicas a eles subjacentes. Efetivamente, é por meio das operações psicológicas, que envolvem o estabelecimento das relações de disjunção/conjunção e de implicação/autonomia entre o mundo discursivo e o mundo ordinário, que se pode chegar a um tipo de discurso. Viu-se, por fim, que todas essas operações, assim como os tipos de discurso e os mundos discursivos a eles associados, são apreendidas na materialidade do texto, lugar em que se encontram as unidades linguísticas que as semiotizam – no caso da presente pesquisa, as unidades modalizadoras observadas nas sequências que integram o *corpus* analisado. Em outras palavras, na materialidade do texto, o nível dos tipos psicológicos cede lugar ao nível dos tipos linguísticos.

Essa observação é importante porque Bronckart (2009, p. 165), ao proceder à descrição das propriedades linguísticas dos tipos de discurso, coloca em evidência “o papel que as unidades [linguísticas] desempenham na marcação das operações constitutivas dos tipos (em particular, marcação da conjunção/disjunção e da implicação/autonomia)”.

Assim, por exemplo, segmentos de discurso interativo, de caráter conjunto implicado, comportam, comumente, auxiliares modais com valor pragmático, como, por exemplo, os

modais *querer* e *dever*, conforme se vê nos exemplos a seguir, fornecidos por Bronckart (2009, p. 170):

- *Você não sabe o que eu **quero** dizer?*
- [...] eu **devo** tentar sair.

Segmentos de discurso teórico, de caráter conjunto autônomo, comportam, comumente, “numerosas modalizações lógicas, assim como a onipresença do auxiliar de modo *poder*” (BRONCKART, 2009, p. 172), conforme atestado nos exemplos a seguir, fornecidos também pelo autor:

- *Uma objeção **aparentemente** muito forte.*
- [...] **podemos** fazer distinções importantes entre as diversas classes.
- A dor **pode** existir sem o comportamento da dor.

Segmentos de discurso misto interativo-teórico, por sua vez, caracterizam-se pela presença simultânea de subconjuntos de unidades características do discurso interativo e do discurso teórico, podendo comportar, por exemplo, modalizações lógicas, conforme no exemplo a seguir, também fornecido por Bronckart (2009, p. 192):

*Enfoquemos esse trabalho sobre os gêneros: ele **pode** fazer deixar o plano da análise interna de um período para levar a um tipo de análise mais decididamente diacrônico.*

Assim sendo, não se pôde furtar, em alguns momentos da análise, de considerar essa relação entre o tipo de discurso e a função da unidade linguística modalizadora.

Esclarecidos os procedimentos metodológicos e feitas as observações necessárias, serão apresentadas, na sequência, as análises realizadas no *corpus* desta pesquisa.

## 5 A MODALIZAÇÃO EM ANÁLISE: as representações do enunciador no texto

Inicia-se este percurso de análise dos dados com a retomada de que todo texto empírico, apesar de produzido em referência a um modelo de gênero, comporta traços singulares provenientes dos parâmetros da situação de interlocução em que o agente verbal se encontra inserido (BRONCKART, 2009). Sob essa perspectiva teórica, as unidades linguísticas modalizadoras encontradas nos *e-mails* dos colaboradores serão analisadas como um desses traços singulares, como um indício das representações desses agentes-produtores acerca dos parâmetros desse ambiente organizacional em que se processam as suas trocas verbais.

O objetivo da análise é explicar a modalização com base nas representações desse agente-produtor acerca dos parâmetros de interlocução relativos ao papel social que ele mesmo desempenha no ato interlocutivo, ao papel social do seu destinatário, ao lugar social que ambos ocupam no ambiente de trabalho e ao conteúdo temático veiculado.

Registra-se, primeiramente, que o levantamento quantitativo dos dados, realizado com base em Neves (2007) e Bronckart (2009), apontou para uma ocorrência majoritária da modalização deôntica, seguindo-se, em ordem decrescente, as modalizações lógicas, apreciativas e pragmáticas.

Como já esclarecido no capítulo metodológico, a finalidade desse levantamento quantitativo é a de subsidiar a análise qualitativa dos dados, cujo objetivo é explicar os procedimentos enunciativos de modalização por meio de formulação de hipóteses acerca das representações mobilizadas pelo enunciador no momento da interlocução. Lembra-se, aqui, que, no início desta dissertação, considerou-se a possibilidade de que a modalização, vista como decorrente das representações do enunciador relativamente ao seu contexto de trabalho, poderia estar mais presente nas produções textuais que percorrem, no fluxo hierárquico da empresa, o caminho vertical ascendente (de subordinado para a chefia), e menos presente, ou, até mesmo, ausente, nas produções textuais que percorrem o caminho vertical descendente (de chefia para subordinado).

Para iniciar-se o percurso de análise qualitativa dos dados, recupera-se a informação de que os *e-mails* ora em análise têm, como enunciadores e destinatários, sujeitos inseridos em uma empresa que adota o Sistema de Gestão de Qualidade, o qual, conforme esclarece o

presidente da empresa no editorial do Bertillon Notícia n° 14, “tem como base a definição clara da missão, visão, valores e crenças, política e objetivos da qualidade”.

Como missão, a empresa se propõe a prestação de serviços que satisfaçam plenamente o cliente e a todos os atingidos por seus resultados. Como visão, a empresa adota o reconhecimento como modelo empresarial do setor, com resultados que garantam seu gradual e constante crescimento. Como valores e crenças, assume a dedicação ao trabalho com ética, determinação, cooperação e valorização da pessoa. Como política de qualidade, abraça o compromisso de garantir a satisfação do cliente, com atendimento dos requisitos legais e da qualidade, assegurando o gradual e constante crescimento da Bertillon e de seus profissionais.

Os objetivos dessa gestão de qualidade podem ser assim relacionados: melhorar o padrão de atendimento; aumentar a satisfação e reduzir o índice de reclamações do cliente; cumprir a legislação pertinente e seguir a Norma ISO 9001<sup>17</sup>; aumentar o faturamento e o efetivo ou os equipamentos contratados; melhorar a rentabilidade; melhorar e ampliar a imagem institucional; aumentar a escolaridade dos colaboradores; melhorar a avaliação de desempenho; garantir treinamento necessário e melhorar o clima organizacional.

O sucesso do SGQ na Bertillon se deve, conforme ressalta o seu presidente, “à colaboração e ao comprometimento dos colaboradores, que entenderam a importância da certificação ISO<sup>18</sup> para o crescimento da empresa”.

Essa breve explanação desse modelo gerencial e as palavras do presidente da empresa evidenciam a importância que assume, no SGQ, o investimento no material humano com vistas a se oferecer aos clientes produtos e serviços de excelência. Esse investimento envolve a educação dos funcionários no sentido de que compreendam, aceitem, internalizem e pratiquem as posturas consideradas compatíveis com a gestão da qualidade adotada pelo Grupo Bertillon.

Realizar essa contextualização é imprescindível para a análise das funções que assume a modalização escrita no gerenciamento das tarefas de trabalho na empresa Bertillon. Tarefas que, com base nos estudos de Filliettaz (2005, *apud* BRONCKART, 2008) sobre atividades em situação de trabalho, podem ser analisadas em três níveis distintos: no quadro global da empresa, no qual a tarefa pode ser vista sob a perspectiva do funcionamento da empresa como

---

<sup>17</sup> A norma ISO 9001 se baseia em oito princípios de gestão: foco no cliente, liderança, envolvimento de pessoas, abordagem por processos, abordagem sistêmica para a gestão, melhoria contínua, abordagem factual para a tomada de decisões e benefícios mútuos nas relações com fornecedores.

<sup>18</sup> Conforme informações da chefia administrativa, a Bertillon, no seu ramo de prestação de serviços, é a única empresa da Região Norte certificada pela Norma ISO 9001.

um todo; no quadro regional de gerenciamento, no qual a tarefa pode ser vista sob a perspectiva do funcionamento das unidades funcionais que coordenam diferentes etapas/aspectos de uma mesma tarefa; e no quadro local da execução do trabalho, no qual a tarefa pode ser vista sob a perspectiva das intervenções pontuais sobre aspectos particulares que concorrem para a efetiva realização da tarefa.

Esses três níveis encontram-se, naturalmente, superpostos. Assim sendo, as tarefas desempenhadas na empresa sempre podem sempre ser apreendidas sob o ângulo comum da gestão de qualidade praticada pela Bertillon.

Tem-se, assim, enunciadores e destinatários situados em um ambiente de trabalho regido por valores e pelas normas de um sistema de gestão de qualidade e inseridos em uma estrutura formal vertical (cf. anexo 2), em que a localização da unidade funcional determina a autoridade desses sujeitos nessa estrutura e a abrangência das atividades que desenvolvem na empresa.

Decorre desse contexto situacional o desenho geral da seguinte situação de ação de linguagem: no espaço físico de uma empresa, emissores e receptores, no desempenho dos papéis sociais de que se revestem nesse espaço, assumem a instância de enunciadores e destinatários em *e-mails* cujo objetivo incide sobre a orientação/coordenação/realização de uma tarefa de acordo com a política de gestão de qualidade adotada por essa empresa.

Mais especificamente, apresenta-se, com base em Bronckart (2009), a descrição da seguinte situação de ação de linguagem: no dia 03 de agosto de 2009, nas dependências da empresa Bertillon, o emissor X, no seu papel de presidente da empresa, dirige-se por escrito aos receptores<sup>19</sup> W, Y e Z, que possuem, nesse momento, e respectivamente, os estatutos de integrante do departamento de serviços especializados, chefe da diretoria administrativo-financeira e chefe do departamento administrativo, com o objetivo de fornecer orientações acerca de descarte de material eletrônico.

O texto empírico correspondente a essa situação de ação de linguagem é a **Mensagem 3** da SEQUÊNCIA 3, a seguir transcrita:

---

<sup>19</sup> Considerando-se que os textos do *corpus* são produzidos em referência ao modelo de gênero e-mail, o qual apresenta, como uma de suas características, a possibilidade de envio da mensagem a diversos destinatários (inclusive pelo acionamento da opção **Cc** – com cópia – no endereçamento das mensagens), realiza-se, nas descrições das situações de ação linguagem desta análise, a identificação do estatuto de todos os destinatários selecionados pelo enunciador para recebimento da mensagem por ele produzida.

**SEQUÊNCIA 3****Mensagem 1****De:** Integrante GESEL 1**Enviada em:** sábado, 11 de julho de 2009 11:29**Para:** Integrante GESEL 2**Assunto:** Descarte de vídeos cassetes e Time Lapses.

Sr. (integrante GESEL)

Segue em anexo a planilha de descarte atualizada (Definitiva), para seu levantamento.

Atenciosamente

Nome Sobrenome

Área Técnica

Departamento de Segurança Eletrônica - GESEL

CONECTA SISTEMAS DE MONITORAMENTO LTDA.

**Mensagem 2****De:** Integrante GESEL 2**Enviada em:** segunda-feira, 3 de agosto de 2009 15:50**Para:** Chefia CONTROL; Chefia SESUP; Chefia GESEL**Cc:** Chefia GEADM; AINF; PRES**Assunto:** ENC: Descarte de vídeos cassetes e Time Lapses.

Boa Tarde!

Informamos que temos os bens (anexo) para descarte (encaminhamos para sala de descarte do SESUP), já temos aprovação da AINF, precisamos reunir CONTROL/SESUP E GESEL, para concluirmos o processo, sugerimos amanhã 04/ago/09, às 09:00horas, gentileza confirmar presença caso ocorra algum impedimento, sugerir uma nova data/horário.

Atenciosamente,

Nome Sobrenome

Aux. Administrativo

Departamento de Segurança Eletrônica - GESEL

**Mensagem 3****De:** PRES**Enviada em:** segunda-feira, 3 de agosto de 2009 17:39**Para:** Integrante GESEL 2**Cc:** Chefia DAFI; Chefia GEADM**Assunto:** RES: Descarte de vídeos cassetes e Time Lapses.

Quando da elaboração do procedimento a respeito de descarte, considerar que essa deliberação deverá ser processada em até 30 dias após a decisão que declarou o bem inservível, para que não tenhamos bens imprestáveis ocupando desnecessariamente espaço e dificultando o controle sobre a apuração de eventual responsabilidade do dano que causou a perda.

(Presidência)

**Mensagem 4****De:** Chefia GEADM**Enviada em:** terça-feira, 4 de agosto de 2009 13:26**Para:** Chefia SESUP**Assunto:** ENC: RES: Descarte de vídeos cassetes e Time Lapses.

(chefia SESUP),

Observação da PRES para subsidiar o procedimento.

Nome Sobrenome  
Empresas Bertillon  
Departamento Administrativo – GEADM

No segmento de discurso que compõe o texto da **Mensagem 3** da sequência acima transcrita, verifica-se a presença das seguintes funções modalizadoras: deôntica (**deverá**) e apreciativa (**desnecessariamente**).

Conforme visto anteriormente, as modalizações deônticas avaliam o que é enunciado à luz de valores instituídos socialmente, apresentando os fatos enunciados como permitidos, proibidos, necessários, desejáveis etc., enquanto as modalizações apreciativas traduzem um julgamento mais subjetivo dos fatos enunciados, que são, assim, apresentados de acordo com a visão da instância que avalia (BRONCKART, 2009, p. 132).

Com base nessas características tipológicas, e considerando que todo texto empírico, apesar de produzido em referência a um modelo de gênero, carrega marcas particulares decorrentes das representações do agente-produtor acerca dos parâmetros da interlocução em que se encontra inserido (BRONCKART, 2009), compreendem-se as funções modalizadoras presentes na **Mensagem 3** a partir do exposto a seguir.

Primeiramente, para analisar a função deôntica exercida pelo modal *dever*, é preciso que se observe, na **Mensagem 1** e na **Mensagem 2** da SEQUÊNCIA 3, as datas de envio:

**Mensagem 1**

**De:** Integrante GESEL 1

**Enviada em:** sábado, **11 de julho de 2009** 11:29

**Mensagem 2**

**De:** Integrante GESEL 2

**Enviada em:** segunda-feira, **3 de agosto de 2009** 15:50

Lembra-se, aqui, que, nos *e-mails*, a data de envio da mensagem é também a data de sua entrada na caixa de correspondência eletrônica do destinatário. Portanto, a data **11 de julho de 2009** marca esses dois eventos: a data em que o integrante GESEL 1 enviou a mensagem e a data que o integrante GESEL 2 a recebeu em sua caixa de correio eletrônico.

Note-se, agora, a data que marca o envio da mensagem do integrante GESEL 2 a outros destinatários: **3 de agosto de 2009**. Entre o recebimento da **Mensagem 1** e o envio da **Mensagem 2**, portanto, decorreram quase trinta dias. Ou seja, o integrante GESEL 2 recebeu a planilha de descarte atualizada em 11 de julho e somente em 3 de agosto informou a

disponibilidade dos bens para descarte, solicitando reunião com a chefia de três unidades funcionais da empresa para concluir o processo. Note-se que ele solicita a reunião para 4 de agosto, dia seguinte ao envio de sua mensagem:

precisamos reunir CONTROL/SESUP E GESEL, para concluirmos o processo, sugerimos amanhã 04/ago/09, às 09:00horas.

Traz-se, nesse momento, uma informação proveniente das observações realizadas por esta pesquisadora durante a sua estada na empresa. Como em toda grande organização, o fluxo diário de trabalho na Bertillon é muito intenso e os colaboradores responsáveis pelas unidades funcionais sempre estão às voltas com um volume considerável de tarefas, o que faz com que sua disponibilidade de horários nem sempre coincida. Esse fator requer uma programação antecipada de qualquer evento, o que inclui a participação em reuniões. Entende-se ser esse o motivo que leva o integrante GESEL 2 a sinalizar em seu texto a possibilidade de se marcar uma nova data de reunião:

gentileza confirmar presença caso ocorra algum impedimento, sugerir uma nova data/horário.

Ora, o enunciador da **Mensagem 3**, em seu papel de presidente da empresa, deve possuir o conhecimento de que marcar reuniões com diferentes chefias requer, pelos motivos acima expostos, planejamento antecipado, o que nos leva a inferir que ele sabia que, provavelmente, essa reunião não iria se realizar no dia seguinte, sendo necessário marcar nova data, adiando a conclusão do processo de descarte dos bens, o que não se coaduna com a prática de melhoria contínua da empresa, segundo as normas do SGQ.

Uma observação também importante é a de que o *e-mail* apresenta, como característica, a possibilidade de envio simultâneo a vários destinatários, inclusive pelo acionamento da opção **Cc** (com cópia) no endereçamento das mensagens. O integrante GESEL 2, enunciador da **Mensagem 2**, faz uso desse recurso, conforme a seguir demonstrado:

**Mensagem 2**

**De:** Integrante GESEL 2

**Enviada em:** segunda-feira, 3 de agosto de 2009 15:50

**Para:** Chefia CONTROL; Chefia SESUP; Chefia GESEL

**Cc:** Chefia GEADM; AINF; PRES

**Assunto:** ENC: Descarte de vídeos cassetes e Time Lapses.

Via de regra, coloca-se, na opção **Para**, o destinatário direto (ou destinatários diretos) da mensagem, colocando-se na opção **Cc** os destinatários indiretos, as pessoas com as quais se quer compartilhar a mensagem ou dar ciência dela.

Retomando o já exposto sobre os níveis de organização das tarefas do trabalho, percebe-se que a alocação dos destinatários ‘chefia CONTROL’, ‘chefia SESUP’ e ‘chefia GESEL’ na opção **Para** tem relação com o fato de que a tarefa de descarte, nesse momento, situa-se no quadro regional de gerenciamento, em que as unidades funcionais coordenam diferentes etapas/aspectos de uma mesma tarefa com o objetivo de sua consecução.

Na análise do modal *dever*, é importante observar que o presidente da empresa não foi selecionado pelo enunciador como destinatário direto da **Mensagem 2**, encontrando-se incluído na opção **Cc**. É ele, porém, que, na **Mensagem 3**, constitui-se o enunciador, conforme atestado a seguir:

**Mensagem 3**

**De:** PRES

**Enviada em:** segunda-feira, 3 de agosto de 2009 17:39

**Para:** Integrante GESEL 2

**Cc:** Chefia DAFI; Chefia GEADM

**Assunto:** RES: Descarte de vídeos cassetes e Time Lapses.

Em vista dessas considerações, entende-se<sup>20</sup> que esse enunciador da **Mensagem 3**, cuja unidade funcional (presidência) encontra-se situada no alto do organograma da organização, considera a autoridade que lhe é conferida por essa posição para tomar a palavra (apesar de não estar entre os destinatários diretos da mensagem) e determinar a forma como um procedimento deve, obrigatoriamente, ser conduzido na empresa:

essa deliberação **deverá** ser processada em até 30 dias após a decisão que declarou o bem inservível.

A tarefa, que na **Mensagem 2** apresentava-se sob a perspectiva do nível regional, passa a ser vista, na **Mensagem 3**, também no quadro global da empresa, como procedimento ditado pelas regras de funcionamento da empresa como um todo. Afirma-se isso pela seleção dos destinatários da **Mensagem 3**: o destinatário direto é o enunciador da **Mensagem 2**,

---

<sup>20</sup> É necessário lembrar que, segundo Bronckart (2009), o pesquisador, em tese, não tem acesso às representações particulares do agente (sobre si mesmo, sobre o seu interlocutor, sobre o conteúdo temático verbalizado e sobre o quadro comunicativo em que se insere), o que faz com que, metodologicamente, esse pesquisador possa apenas, com base nas informações referentes à situação de ação de linguagem externa, formular hipóteses sobre a situação de ação de linguagem interna do agente.

integrante do GESEL responsável, naquele momento, por uma ou algumas etapas do processo de descarte dos bens inservíveis. Os destinatários indiretos são a chefia da diretoria administrativo-financeira, unidade funcional situada imediatamente abaixo da presidência, e a chefia administrativa, que acumulava, na época, a função de RD (Representante da Direção).

Assim sendo, o enunciador da **Mensagem 3**, tendo em vista o lugar social em que se encontram ele e seus interlocutores e, também, os papéis sociais que aí desempenham, focaliza a tarefa em seus diferentes níveis e marca, por meio do auxiliar modal deôntico ‘deverá’, o aspecto do prazo máximo para a conclusão da tarefa.

Essa marcação modal é justificada, na materialidade do texto, pelo próprio enunciador, quando ele enuncia que a deliberação de descarte não deve ultrapassar a marca de trinta dias por dois motivos: (i) porque a deliberação em um período superior dificulta “o controle sobre a apuração de eventual responsabilidade do dano que causou a perda”, e (ii) porque a demora em deliberar o descarte faz com que haja “bens imprestáveis ocupando **desnecessariamente** espaço”. Nesta última justificativa, a modalização deôntica coloca-se em relação com a modalização apreciativa, a qual revela a hipótese de que, na visão da instância avaliadora, essa ocupação de espaço por bens imprestáveis apresenta-se como consequência indesejável de um procedimento inadequado relativo à deliberação de descarte desses bens.

Essa relação da modalização deôntica com a modalização apreciativa também ocorre na SEQUÊNCIA 4, adiante transcrita.

Para se entender como se dá essa relação, proceder-se-á, primeiramente, à descrição da ação de linguagem que se coloca em correspondência com os textos das **Mensagens 2 e 3** da referida sequência: nos dias 22 e 28 de maio de 2009, nas dependências da empresa Bertillon, o emissor A, no seu papel de integrante do setor de contabilidade, dirige-se por escrito aos receptores B e C, que possuem, nesse momento, e respectivamente, os estatutos de integrante da diretoria administrativo-financeira e chefe do departamento administrativo, com o objetivo de solicitar orientação quanto a um procedimento de alteração de documento da empresa.

#### SEQUÊNCIA 4

##### **Mensagem1**

**De:** docnix@bertillon.com.br

**Enviada em:** 22 de maio de 2009 13:40

**Para:** Integrante SECON

**Assunto:** Sistema docNIX<sup>21</sup>: Documento reprovado: FIO200 v2 - Termo de Encerramento dos Livros Diário e Razão

---

<sup>21</sup> O Sistema docNIX é um sistema do SGQ que armazena toda a documentação da empresa, contém os indicadores de desempenho (produtividade, contratos, endividamento bancário e auditorias) e registra as não

O documento FI0200 v2 foi reprovado.

Módulo: Anexos

Título do Documento: Termo de Encerramento dos Livros Diário e Razão

Tipo do Documento: Formulário Interno

Fase: Reprovado

Autor: Integrante SECOM

Responsável: Integrante DAFI

Comentário: 1- Falta número versão no rodapé do FI; 2- Ajustar fluxo de aprovadores - ver aprovador final.

### **Mensagem 2**

**De:** Integrante SECON

**Enviada em:** 22 de maio de 2009 15:08

**Para:** Integrante DAFI

**Cc:** Chefia GEADM

**Assunto:** ENC: Sistema docNIX: Documento reprovado: FI0200 v2 - Termo de Encerramento dos Livros Diário e Razão

Boa Tarde,

D. (integrante DAFI),

Este documento não **poderá** conter número de versões, pois é um documento definido por normas legais, é a primeira página de livros contábeis, desta forma ele só **poderá** sofrer alterações mediante nova norma legal, caso a senhora queira que eu insira este informe que não será a forma como será impresso, por favor me oriente sobre o item 1. Fluxo de aprovadores corrigido.

Atenciosamente,

(integrante SECON)

### **Mensagem 3**

**De:** Integrante SECON

**Enviada em:** quinta-feira, 28 de maio de 2009 14:34

**Para:** Chefia GEADM

**Cc:** Integrante DAFI

**Assunto:** ENC: Sistema docNIX: Documento reprovado: FI0200 v2 - Termo de Encerramento dos Livros Diário e Razão

Boa Tarde,

D. (chefia GEADM),

Sobre este item a D. (integrante DAFI) voltou a reprovar o documento, por não está com a informação de Falta número versão no rodapé do FI, escrevi nos comentários a observação sobre a norma legal que define os parâmetros para a os termos de abertura e encerramento de livros contábeis, deste modo, pergunto ainda que o FI não seja impresso como ficará no docnix e não seja o modelo estabelecido pela legislação, **devo** informar o número e a versão no FI?

Aguardo sua resposta para corrigir ou não o FI.

Grata,

(integrante SECON)

**Mensagem 4****De:** Chefia GEADM**Enviada em:** sexta-feira, 29 de maio de 2009 17:54:30**Para:** Integrante SECON**Cc:** Chefia DAFI**Assunto:** ENC: Sistema docNIX: Documento reprovado: FI0200 v2 - Termo de Encerramento dos Livros Diário e Razão

(integrante SECON),

Você tem duas opções:

- 1) se o modelo for mantido no docNIX como formulário interno, **deve** ter o nº e versão no rodapé;
- 2) se o modelo for o previsto e disponibilizado conforme parâmetros legais, **deve** ser apenas citado no procedimento que trata dos livros contábeis, como uma passo da atividade.

**Em minha opinião**, a opção 2 é a mais apropriada.

Grata,

(chefia GEADM)

Nos segmentos de discurso interativo das **Mensagens 2 e 3** da sequência acima transcrita, registra-se a ocorrência do auxiliar de modo “poder”, com valor deôntico (não **poderá** conter número de versões; só **poderá** sofrer alterações mediante nova norma legal) , e a ocorrência do auxiliar “dever” (**devo** informar o número e a versão no FI?), com valor pragmático.

O enunciador das duas mensagens é integrante de um setor, unidade funcional que, no organograma da empresa, encontra-se subordinada a um departamento. Nas duas mensagens, esse enunciador tem, como destinatários, colaboradores que, na empresa, desempenham papéis sociais de superiores e, portanto, com maior abrangência de autoridade. Seu posicionamento, quanto ao conteúdo temático veiculado em suas mensagens, mostra-se de dúvida sobre o que fazer, já que solicita a esses superiores orientações sobre como proceder.

Esse enunciador encontra-se em um ambiente de trabalho, em que procedimentos e documentos devem estar de acordo com o sistema de gestão qualidade que a empresa pratica. O procedimento a ser seguido pelo enunciador envolve ajustes em um documento regido por normas legais e precisa, portanto, ser realizado corretamente.

Assim sendo, tem-se um enunciador que, em um ambiente de trabalho, percebe-se na posição de subordinado e que, diante de dúvidas quanto à realização de um procedimento, dirige-se a pessoas com maior autoridade na empresa e, portanto, em sua percepção, aptas a orientá-lo. Guiado por essas representações, esse enunciador, primeiramente, na mensagem

dois, utiliza a modalização deôntica para sinalizar o que é e o que não é permitido com relação a modificações em um documento regido por normas legais.

Este documento não **poderá** conter número de versões, pois é um documento definido por normas legais, é a primeira página de livros contábeis, desta forma ele só **poderá** sofrer alterações mediante nova norma legal [...].

Em seguida, respaldado por essa modalização deôntica, o enunciador utiliza, na **Mensagem 3**, uma modalização pragmática, a qual revela um julgamento sobre sua capacidade de ação (o poder-fazer) e suas razões (o dever-fazer) em relação ao processo de que é o agente (BRONCKART, 2009):

[...] pergunto ainda que o FI não seja impresso como ficará no docnix e não seja o modelo estabelecido pela legislação, **devo** informar o número e a versão no FI?

Observe-se, agora, o texto da **Mensagem 4**, correspondente empírico da seguinte situação de ação de linguagem: no dia 29 de maio de 2009, nas dependências da empresa Bertillon, o emissor C, no seu papel de chefe do departamento administrativo e de representante da diretoria, dirige-se por escrito aos receptores A e B, que possuem, nesse momento, e respectivamente, os estatutos de integrante do setor de contabilidade e integrante da diretoria administrativo-financeira, com o objetivo de fornecer orientações quanto a um procedimento de alteração de documento da empresa.

**Mensagem 4**

**De:** Chefia GEADM

**Enviada em:** sexta-feira, 29 de maio de 2009 17:54:30

**Para:** Integrante SECON

**Cc:** Chefia DAFI

**Assunto:** ENC: Sistema docNIX: Documento reprovado: FI0200 v2 - Termo de Encerramento dos Livros Diário e Razão

(integrante SECON),

Você tem duas opções:

- 1) se o modelo for mantido no docNIX como formulário interno, **deve** ter o nº e versão no rodapé;
- 2) se o modelo for o previsto e disponibilizado conforme parâmetros legais, **deve** ser apenas citado no procedimento que trata dos livros contábeis, como uma passo da atividade.

**Em minha opinião**, a opção 2 é a mais apropriada.

Grata,

(chefia GEADM)

Conforme informado anteriormente, a chefia administrativa, enunciador da **Mensagem 4** acima transcrita, acumulava, na época, a função de representante da diretoria, encontrando-se, no organograma da empresa, em uma unidade funcional logo abaixo da presidência. Traz-se aqui a informação de que essa chefia foi uma das responsáveis pela implantação do SGQ nas empresas Bertillon. Possuía, assim, um conhecimento e uma abrangência de autoridade que lhe permitia realizar a orientação que lhe foi solicitada pela integrante do setor de contabilidade. Tendo em vista que essa orientação incide sobre modificações a serem realizadas em um documento da empresa regido por normas legais, o enunciador utiliza, para essa orientação, o auxiliar modal “dever”, sinalizando as necessidades deônticas de acordo com as opções que disponibiliza para o destinatário.

Você tem duas opções:

- 1) se o modelo for mantido no docNIX como formulário interno, **deve** ter o nº e versão no rodapé;
- 2) se o modelo for o previsto e disponibilizado conforme parâmetros legais, **deve** ser apenas citado no procedimento que trata dos livros contábeis, como uma passo da atividade.

Quanto à ocorrência da modalização apreciativa ao final do texto (**Em minha opinião**, a opção 2 é a mais apropriada), levanta-se a hipótese de que esse enunciador, percebendo na escrita do integrante GESEL um julgamento acerca de sua capacidade de ação (o poder-fazer), de sua intenção (o querer-fazer) e de suas razões (o dever-fazer), e percebendo a si mesmo em uma posição que lhe confere a responsabilidade de coordenar e administrar tarefas regionais, sinaliza o caminho que avalia como o mais adequado no tratamento de uma documentação que, também para a empresa como um todo, precisa estar enquadrada nos parâmetros do SGQ.

Retoma-se, aqui, o fato de que a Bertillon é certificada pela norma ISO 9001 desde 2005. A recertificação da empresa, concedida em 2009 por meio de auditorias externas, significou o reconhecimento de que a empresa trabalha dentro das melhores práticas e que a eficiência e a eficácia são qualidades presentes em todos os processos que fazem parte da rotina do trabalho. Para os colaboradores, manter a certificação significa comprometer-se com a política de qualidade da empresa e cumprir as tarefas cotidianas sob a perspectiva desse compromisso.

Na materialidade do texto, esse panorama se traduz em uma percepção da obrigatoriedade de se cumprirem as tarefas cotidianas dentro das melhores práticas com vistas ao amadurecimento e consolidação do SGQ. Procedimentos internos, como a emissão e a

cobrança de notas fiscais, por exemplo, devem estar em consonância com essa prática da excelência objetivada pela empresa. É o que pode ser observado na SEQUÊNCIA 14 do anexo 3, cujo conteúdo temático relaciona-se a uma cobrança de notas fiscais em atraso. Nos segmentos de texto elencados a seguir, retirados da referida sequência, percebe-se que o enunciador “integrante SEFIN” atende a essa obrigatoriedade, chegando inclusive a marcá-la duplamente na **Mensagem 8**: pelo uso do auxiliar modal “dever” com valor deôntico e pela colocação dessa unidade modalizadora em destaque por meio do recurso gráfico *itálico*, associado a palavras como “rotina” e “obrigação”, também em *itálico*.

#### SEQUÊNCIA 14

##### Segmento de texto do anexo da mensagem 1

... notas fiscais **devem** ser encaminhadas para o financeiro da matriz;

##### Segmento de texto da mensagem 5

**Deverá** ser informado ao SEFIN/SEFAT qualquer pendência de documentação e/ou anexos, assinatura, assim como solicitação ou reclamação referente às NF.

##### Segmento de texto da mensagem 6

Reitero a **necessidade** de acompanhamento das filiais junto aos clientes

##### Segmentos de texto da mensagem 8

A Cobrança possui um procedimento interno que **deve ser cumprido** e as evidências através informações formalizadas por e-mail, como já falado anteriormente, fazem parte de nossa *rotina e obrigação*.

... os e-mail's com as informações de nossas filiais são provas de que o cliente está equivocado e **deve** pagar no vencimento, a partir daí cobraremos os juros e multa devidos pelo atraso, já que isto gera despesas e custos que **temos que** liquidar em tempo determinado, independente do cliente ter pago ou não.

... mesmo as dificuldades enfrentadas pela filial XXXX **devem** ser mencionadas para que saibamos o está dificultando a tramitação da nota fiscal até o financeiro dos clientes.

Relembro que todas as evidências de acompanhamento **devem** ser encaminhadas em cada execução.

Para relacionar essas modalizações às prováveis representações desse enunciador, algumas observações se fazem necessárias.

A primeira delas é que esse enunciador, na estrutura formal da Bertillon, integra o setor financeiro (SEFIN), unidade funcional subordinada ao departamento administrativo (GEADM) e responsável pela emissão e fiscalização de recebimento das notas fiscais pelo cliente e de seu pagamento. Ele desempenha, portanto, o papel social de integrante de um setor em que se processam as operações financeiras da Bertillon, um setor de especial importância, portanto, em toda e qualquer empresa.

A segunda observação é que a inscrição desse enunciador nesse setor faz-se dentro do contexto de gestão de qualidade praticado por uma empresa que, recertificada pela norma ISO 9001, fomenta a eficiência e a eficácia nos processos rotineiros do trabalho.

Uma terceira observação refere-se aos destinatários diretos e indiretos que vão sendo incorporados à medida que o enunciador vai pontuando mais e mais as obrigatoriedades quanto ao processo de cobrança de notas fiscais em atraso. Assim, tem-se:

- no anexo da **Mensagem 1**:

--Anexo de Mensagem Encaminhado--

From: Integrante SEFIN

To: integrante [A] Escritório Operacional XXXX; Chefia SELOP

Subject: Cobrança – Escritório Operacional XXXX

Date: Wed, 19 Jan 2011 16:55:20

- na **Mensagem 5**:

**De:** Integrante SEFIN

**Enviada em:** quarta-feira, 2 de fevereiro de 2011 15:08

**Para:** Chefia SELOP; Integrante [A] e integrante [B] Escritório Operacional XXXX

**Cc:** VPRES; SEFIN; Chefia SEFAT; Chefia DECOM

**Assunto:** Cobrança – Escritório Operacional XXXX (envio de malote)

- na **Mensagem 6**

**From:** Integrante SEFIN

**To:** Chefia SELOP; Chefia DELOG; Integrante [A] e integrante [B] Escritório Operacional XXXX

**CC:** VPRES; SEFIN; Chefia SEFAT; Chefia DECOM

**Subject:** ENC: Cobrança – Escritório Operacional XXXX

Date: Tue, 15 Feb 2011 17:58:08

- na **Mensagem 8**

**De:** Integrante SEFIN

**Enviada em:** quarta-feira, 16 de fevereiro de 2011 10:54

**Para:** Chefia SELOP; Chefia DELOG; Integrante [a] e Integrante [B] Escritório Operacional XXXX

**Cc:** VPRES; Chefia SEFAT; Chefia DECOM; SEFIN

**Assunto:** ENC: ENC: Cobrança – Escritório Operacional XXXX

Frente a esses parâmetros de interlocução, observou-se, na materialidade do texto, que esse enunciador percebe a sua abrangência de responsabilidade sobre esse processo de tramitação e de cobrança de notas fiscais e, também, a obrigatória necessidade de seguir normas ligadas às práticas da gestão de qualidade da empresa. Essas percepções são marcadas, no texto empírico desse enunciador, pela grande presença de modalizadores deônticos, os quais sempre remetem a aspectos relacionados à rotina de trabalho que deve ser seguida na empresa.

À propósito dessa análise, percebeu-se que a modalização deôntica parece relacionar-se, principalmente, ao fato de o conteúdo temático das produções textuais dos colaboradores ser referente a procedimentos normatizados pela política de qualidade da empresa. Assim

sendo, como a maioria dos *e-mails* apresenta assuntos relacionados a esses procedimentos, a modalização com função deôntica termina por ser a mais presente nas produções textuais dos colaboradores. Em contrapartida, observou-se que conteúdos temáticos referentes a procedimentos mais pontuais são menos marcados em termos de modalização, ou mesmo não marcados, conforme se percebe nas mensagens da SEQUÊNCIA 8, abaixo transcrita.

### **SEQUÊNCIA 8**

#### **Mensagem 1**

**De:** Integrante GESEL C

**Enviada em:** quinta-feira, 20 de agosto de 2009 09:01

**Para:** Chefia GESEL

**Assunto:** Uniforme Conecta

(chefia GESEL), bom dia!

Conforme lhe informei pessoalmente, o uniforme da conecta ficou pequeno no (colaborador x), por isso o mesmo não está usando. O uso do Uniforme será obrigatório para todos os técnicos?

Atenciosamente,

#### **Nome Sobrenome**

Engenheiro Eletricista

Conecta Sistema de Monitoramento

E-mail: xxxxxxxx@bertillon.com.br

Cell Phone: 55-91-XXXXXXX 55-91-XXXXXXXXXX

#### **Mensagem 2**

**De:** Integrante GESEL D

**Enviada em:** quinta-feira, 20 de agosto de 2009 10:40

**Para:** Chefia GESEL

**Cc:** Integrante GESEL C

**Assunto:** ENC: Uniforme Conecta

(chefia GESEL).

Informo que estou tendo problemas quanto a entrega dos uniformes ( Camisa de Manga Comprida ) para os técnicos, foram entregue aos técnicos o tamanho M e ficou pequeno, os técnicos se basearam nas camisa de manga curta que o tamanho M é maior do que a de manga comprida, pois o SESUP não entregou para CONECTA um modelo dessa camisas para experimentar, segue a relação dos técnicos que estão apresentando esse problema: (informação omitida)

Atenciosamente,

Nome Sobrenome

Aux. Administrativa

Conecta Sistemas de Monitoramento LTDA.

Fone: (91) 4005-XXXX (91) 4005-XXXX / FAX:(91) 4005-XXXX (91) 4005-XXXX

E-mail: xxxxxxxx@bertillon.com.br

WEB: www.bertillon.com.br

**Mensagem 3****De:** Chefia GESEL**Enviada em:** quinta-feira, 20 de agosto de 2009 11:10**Para:** Integrante GESEL D**Assunto:** ENC: Uniforme Conecta

(integrante GESEL D)

Favor anexar a planilha com relação de toda a Equipe e quantidade de camisas que cada um possui.

Atenciosamente,

(chefia GESEL)

**Mensagem 4****De:** Chefia SESUP**Enviada em:** terça-feira, 15 de setembro de 2009 09:34**Para:** Integrante GESEL D**Assunto:** Camisas manga longa azul

(integrante GESEL D), estou aguardando as quantidades de camisa azul manga longa para serem trocadas por tamanhos maiores, conforme conversamos por telefone em 14.09.

(chefia SESUP)

**Mensagem 5****De:** Integrante GESEL D**Enviada em:** terça-feira, 15 de setembro de 2009 10:29**Para:** Chefia GESEL**Assunto:** ENC: Uniforme Conecta

(chefia GESEL).

Tenho em estoque apenas três unidades e preciso de seis unidades para serem trocadas para tamanho maior. Preciso dá um retorno para o SESUP.

Atenciosamente,

Nome Sobrenome

Aux. Administrativa

Conecta Sistemas de Monitoramento LTDA.

Fone: (91) 4005-XXXX (91) 4005-XXXX /  FAX:(91) 4005-XXXX (91) 4005-XXXX

E-mail: xxxxxxxx@bertillon.com.br

WEB: www.bertillon.com.br

**Mensagem 6****De:** Chefia GESEL**Enviada em:** terça-feira, 29 de setembro de 2009 09:15**Para:** Chefia SESUP**Cc:** Integrante GESEL D**Assunto:** ENC: Uniforme Conecta

(chefia SESUP)

Anexada a planilha para o acompanhamento da distribuição por Colaborador.

Atenciosamente,

(chefia GESEL)

**Mensagem 7****De:** Chefia SESUP**Enviada em:** quarta-feira, 30 de setembro de 2009 11:11**Para:** Chefia DAFI**Cc:** Chefia GEADM**Assunto:** ENC: Uniforme Conecta

Bom dia!

Sra. (chefia DAFI), está sendo solicitado pela conecta a confecção de mais 03 camisas manga longa azul, devido a duas situações:

01 – 03 camisas vieram em tamanhos menores; quanto a estas já acertamos com fornecedor e o mesmo irá trocar.  
02 – conforme anexo às camisas foram entregues de forma não prevista, pois a orientação era que fossem entregues 01 camisa a cada colaborador e alguns receberam 03 unidades.

As camisas foram entregues pela conecta, por orientação da gerência, sob alegação que alguns colaboradores não tinham hora para vir à empresa.

Aguardo orientação,

obrigado!

(chefia SESUP)

**Mensagem 8****De:** Chefia DAFI**Enviada em:** quarta-feira, 30 de setembro de 2009 11:53**Para:** Chefia SESUP**Assunto:** RES: Uniforme Conecta

Bom dia Sr.(chefia SESUP),

A responsabilidade de entrega ao usuário é do gestor da GESEL. A SESUP comprou e entregou a quantidade certa, ficando pendente somente as três camisas que vieram com o tamanho fora da especificação. Nada mais.

(chefia DAFI)

**Mensagem 9****De:** Chefia SESUP**Enviada em:** quarta-feira, 30 de setembro de 2009 14:34**Para:** Chefia GESEL**Cc:** Integrante GESEL D; Chefia GEADM**Assunto:** ENC: Uniforme Conecta

Segue orientação da sra. (chefia DAFI).

(chefia SESUP)

Por fim, para complementar a apresentação das análises realizadas, trazem-se mais duas amostras por meio das quais se pontuam aspectos da modalização especialmente ligados ao gênero *e-mail*.

Para tal, é preciso lembrar, neste momento, que, no quadro teórico do ISD, todo texto empírico “sempre é um produto da dialética que se instaura entre representações sobre os

contextos de ação e representações relativas às línguas e aos gêneros de texto” (BRONCKART, 2009, p. 108).

É preciso lembrar, ainda, que o gênero de texto *e-mail* apresenta, como uma de suas características, a possibilidade de se colocarem, na opção **Para**, o destinatário direto (ou os destinatários diretos) da mensagem, e, na opção **Cc** (com cópia), os destinatários indiretos, aqueles com os quais se quer partilhar a mensagem ou para os quais se quer dá-la a conhecer, havendo, também, a opção de simplesmente se encaminhar uma mensagem recebida ou de colocá-la como base de uma nova mensagem que se elabora.

Nas análises realizadas, observou-se que, em contexto de trabalho, essas opções assumem particular uso e importância, já que os enunciadores, reconhecendo a função sócio-comunicativa do gênero *e-mail*, as características deste e, também, a situação particular de ação de linguagem da qual são os atores, acionam essas opções de acordo com suas representações e seus objetivos interlocutivos.

Observou-se, por exemplo, que o recurso linguístico da modalização, em vista do modelo de gênero em referência ao qual se processam os textos, pode ser tomado por um enunciador de outro enunciador, tido como capacitado para (ou autorizado a) emitir um parecer ou uma opinião acerca de um determinado procedimento.

É o que ocorre na SEQUÊNCIA 2, abaixo transcrita, em que o enunciador da **Mensagem 4** (no desempenho de seu cargo de chefia do departamento administrativo), frente a uma contestação de procedimento de substituição de cartuchos de impressoras que faz o enunciador da **Mensagem 2** (no desempenho de seu cargo de chefia do departamento de segurança eletrônica) recorre a um terceiro enunciador (que desempenha o papel de chefia do setor de suprimentos - SESUP) e, por meio da opção **ENC** (encaminhar), se vale das modalizações desse terceiro enunciador para dirimir possíveis dúvidas/contestações do seu interlocutor acerca do procedimento em tela.

## **SEQUÊNCIA 2**

### **Mensagem 1**

**De:** Integrante GESEL

**Enviada em:** terça-feira, 5 de maio de 2009 09:15

**Para:** Chefia GESEL

**Assunto:** CARTUCHO HP COLOR N 22

(chefia GESEL), bom dia!

Informo que precisamos encaminhar o CARTUCHO HP COLOR N 22, do item 2528, ao Sesup, para que possam realizar a recarga do mesmo.

Atenciosamente,

(integrante GESEL)

**Mensagem 2****De:** Chefia GESEL**Enviada em:** terça-feira, 5 de maio de 2009 09:24**Para:** Chefia GEADM**Assunto:** ENC: CARTUCHO HP COLOR N 22

(chefia GEADM)

Esse procedimento não **deveria** começar após o mesmo ter em mãos um cartucho que foi devolvido pela área? [...]

Atenciosamente,

(chefia GESEL)

**Mensagem 3****De:** Chefia GEADM**Enviada em:** quarta-feira, 6 de maio de 2009 10:30**Para:** Chefia SESUP**Assunto:** ENC: CARTUCHO HP COLOR N 22**Prioridade:** Alta

(chefia SESUP),

Peço que você me esclareça sobre a questão, para que eu **possa** dar retorno a (chefia GESEL).

(chefia GEADM)

**Mensagem 4****De:** Chefia GEADM**Enviada em:** quarta-feira, 6 de maio de 2009 12:30**Para:** Chefia GESEL**Assunto:** ENC: RES: CARTUCHO HP COLOR N 22

(chefia GESEL),

Encaminho esclarecimento do SESUP sobre a nova sistemática de recarga de cartuchos.

Grata,

(chefia GEADM)

**De:** Chefia SESUP**Enviada em:** quarta-feira, 6 de maio de 2009 11:55**Para:** Chefia GEADM**Assunto:** ENC: RES: CARTUCHO HP COLOR N 22

Bom dia!

Sr. (chefia GEADM), fizemos parceria com a empresa XXXX RECARGA DE CARTUCHOS, [...], onde conseguimos com os mesmos que sempre que tivermos necessidade de recarga de cartucho iremos até a mesma e realizaremos a recarga na mesma hora, de forma que ao final do mês serão somadas as recargas realizadas e emitida a nota faturada para mais 20 dias. Com relação ao cartucho em questão, CONECTA, o mesmo tem ciclo de 90 dias o que **poderíamos** ter problemas em estoca-lo, pois conforme orientação do fornecedor os cartuchos recarregados **não devem** ser estocados por um período superior a 30 dias, outra situação é que alguns cartuchos levados para serem recarregados apresentaram problemas e segundo o fornecedor foi devido a incorreta estocagem pois os dispositivos eletrônicos foram

danificados em contato com outros cartuchos que estavam juntos. Diante destas situações e em cumprimento ao PO 226v1 - Atendimento de RCO, o qual informa que temos 48 horas para atender itens de estoque; estamos adotando esta estratégia de recebermos a RCO acompanhada do cartucho e em seguida levarmos para recarregar, que ainda sim estremos cumprindo dentro do prazo previsto nosso PO.

(chefia SESUP)

O mesmo ocorre na **Mensagem 1** da SEQUÊNCIA 5, a seguir transcrita, em que o enunciador – com base na mensagem anexa, em que uma modalização deôntica marca textualmente a obrigatoriedade de um procedimento – determina, como autoridade máxima da empresa, as ações a serem cumpridas pelo destinatário direto, que ocupa a função de chefia do setor de pessoal.

**Mensagem 1**

**De:** PRES

**Enviada em:** terça-feira, 23 de junho de 2009 20:09

**Para:** Chefia SEPES

**Cc:** Chefia DAFI; Chefia GEADM; AJUR

**Assunto:** ENC: URGENTE: Ação FGTS

Para providenciar o levantamento e encaminhar.  
(Presidência)

- mensagem anexa-

**De:** Gerencia Seac

**Enviada em:** terça-feira, 23 de junho de 2009 14:57

**Para:** BERTILLON; e outros.

**Assunto:** URGENTE: Ação FGTS

Senhores Associados,

Como informamos ano passado, em sentença final (O Processo n.º 2001.34.00.026032-0, que trata da Inconstitucionalidade da Lei Complementar nº 110/2001), as empresas associadas foram beneficiadas com a restituição do recolhimento de 0,5% na Guia do FGTS sobre a Folha de Pagamento no ano 2001, e a contribuição de 10% no caso das rescisões sem justa causa, também, portanto as empresas que desejarem obter esse crédito **devem** urgentemente enviar os comprovantes do recolhimento dos pagamentos.

Alertamos que o prazo máximo é dia 30 de julho do corrente ano.

Note-se que essa obrigatoriedade relativa ao procedimento em tela também é repassada, para conhecimento e acompanhamento, a três destinatários indiretos: a chefia DAFI, a chefia GEADM e a ASJUR. A colocação desses três destinatários na opção **Cc** pode ser explicada pelas representações do enunciador relativamente aos parâmetros dessa interlocução: ele, como presidente da empresa, determina as ações a serem realizadas pela unidade funcional competente (SEPES), mas, ao mesmo tempo, mobiliza mais três unidades funcionais, as quais percebe como autorizadas e competentes para acompanhar o andamento

do procedimento: a chefia da diretoria administrativo-financeira, por ser a autoridade imediatamente abaixo da presidência, a chefia do departamento administrativo, por ser a unidade funcional a quem o SEPES é subordinado, e a assessoria jurídica, por se tratar de procedimentos legais a serem cumpridos.

Como se pode observar, a modalização, em ocorrência no *e-mail*, precisa ser analisada considerando-se as características desse gênero e a função sócio-comunicativa que este assume em ambiente de trabalho.

Dessa forma, frente às análises apresentadas, e em vista da hipótese inicial lançada no início desta dissertação, chegou-se a algumas conclusões, as quais serão apresentadas nas considerações finais que, a seguir, se tecem.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio deste trabalho de pesquisa, procurou-se explicar, com base no modelo de análise textual descendente do ISD, a relação que se estabelece entre os parâmetros de um determinado contexto de interlocução e as operações de gestão do texto realizadas pelo enunciador frente às suas representações acerca desses parâmetros.

O objetivo foi demonstrar, por meio das análises realizadas, que a ocorrência e a não ocorrência de modalizações em *e-mails* elaborados em situação de trabalho podem ser associadas ao fato de que todo texto, apesar de produzido em referência a um modelo de gênero disponível no intertexto, traz marcas particulares provenientes da adaptação desse modelo de gênero à situação de ação de linguagem que o gerou.

Sabe-se que a modalização é objeto de amplos e profundos estudos e apresenta inúmeros aspectos a serem considerados em uma análise textual. Por isso, e também pela riqueza de possibilidades que se desenharam diante do *corpus* selecionado, as análises realizadas nesta pesquisa não se pretenderam exaustivas. Pretenderam-se, entretanto, abrangentes o suficiente para se tentar confirmar a hipótese inicial desta pesquisa de que as modalizações estariam mais presentes nos *e-mails* que, na estrutura hierárquica da empresa, percorressem o caminho vertical ascendente (de subordinado para a chefia), e menos presente, ou, até mesmo, ausente, nos que percorressem o caminho vertical descendente (de chefia para subordinado).

Observações feitas no ambiente de trabalho da Bertillon e as análises realizadas apontaram, entretanto, para além dessa hipótese.

Referentemente às observações realizadas no ambiente da empresa, traz-se a relacionada à educação e ao treinamento dos colaboradores com vistas a que eles desenvolvam e internalizem uma postura de comprometimento integral com a política de qualidade da empresa. A idéia que se estabelece é a de que todos possuem igual e vital importância para o sucesso desse sistema de gestão de qualidade. O objetivo parece ser o de fomentar e consolidar o empenho de cada colaborador em assumir com determinação e dedicação o compromisso de reforçar essa política da qualidade. Isso não apaga, entretanto, as abrangências de responsabilidade e de autoridade intrínsecas às funções desempenhadas no ambiente de trabalho.

Nos *e-mails* analisados, observou-se que esse panorama se traduz na existência de enunciadores que se percebem, ao mesmo tempo, como iguais e diferentes no ambiente da empresa: iguais na dedicação ao trabalho e na atenção às normas do SGQ, diferentes em termos de abrangência de responsabilidades e de autoridade.

Essa percepção se reflete, naturalmente, na materialidade do texto, como visto na análise da sequência 9, em que um enunciador no papel de subordinado, ao se deparar com uma tarefa relacionada a um procedimento diretamente ligado ao SGQ, deixa transparecer, por meio de uma modalização pragmática, sua dúvida quanto à sua capacidade de ação, ou o seu poder-fazer, quanto a esse procedimento (**devo** informar o número e a versão no FI?), solicitando, nesse sentido, orientação de um superior (Aguardo sua resposta para corrigir ou não o FI), a quem percebe como capacitado e autorizado para orientar o procedimento em questão.

A soma dessas observações e análises corrobora a constatação de que, para se proceder, sob a perspectiva interacionista sociodiscursiva, à análise da modalização em textos elaborados em referência ao gênero e-mail em situação de trabalho, é preciso se considerar muito mais do que simplesmente a relação dessa modalização com o fluxo das produções textuais na hierarquia da empresa. É preciso, como o faz o ISD, pautar a análise no fato de que todo texto empírico é, realmente, o resultado da dialética que se estabelece entre as representações do enunciador sobre os parâmetros da interlocução e as representações sobre as línguas e os gêneros de texto.

Levanta-se a possibilidade de que essa dialética, que resulta no texto empírico, possa ser vista como alimentadora e fortalecedora do sistema de gestão de qualidade praticado pela Bertillon, já que os enunciadores, nesse espaço social, e no exercício dos papéis sociais que aí desempenham, marcam, por meio de unidades linguísticas modalizadoras disponíveis na língua portuguesa, o conteúdo temático de seus *e-mails* quanto às necessidades, às obrigatoriedades, às responsabilidades e às apreciações relativas a esse sistema de gestão, orientando os destinatários na interpretação desses conteúdos dentro dos valores e das regras desse sistema.

Por fim, traz-se, como reflexão para possíveis trabalhos futuros, a questão de que, no gênero de texto *e-mail*, evidencia-se que a estratégia enunciativa da modalização contribui para subsidiar a constituição de um enunciado, o qual encontra sua força ilocucional justamente na modalização que emana de um outro enunciado que o gerou, conforme ocorre nas sequências 7 e 10 apresentadas na análise.

Assim entendida, a modalização pode ser vista não só como responsável pela coerência pragmática do texto, mas também como um elemento textual que favorece a coesão e a coerência dos enunciados de uma sequência.

Se, como afirma Bronckart (2009), os estudos do ISD ainda se deparam com muitas lacunas e questionamentos teórico-metodológicos, conclui-se, ao final deste trabalho, que debruçar-se sobre textos de variados gêneros, produzidos por autores comuns, amplia a possibilidade de se entreverem novas perspectivas de estudo, as quais, indubitavelmente, enriquecem o caminho de toda e qualquer pesquisa acadêmica.

## REFERÊNCIAS

BERTILLON NOTÍCIAS. Ano 6, números 20 e 21, fevereiro e abril/2008. Disponível em <<http://www.bertillon.com.br/noticias>>. Acesso em 10 jun 2011.

BRONCKART, Jean-Paul. *Gêneros de texto, tipos de discurso e sequências*. Por uma renovação do ensino da produção escrita. Artigo. Versão da conferência proferida na PUC de São Paulo no dia 11 de junho de 2010. Disponível em <[http://moodle.stoa.usp.br/file.php/791/BRONCK\\_10\\_CONF.pdf](http://moodle.stoa.usp.br/file.php/791/BRONCK_10_CONF.pdf)>. Acesso em 15 ago 2010.

\_\_\_\_\_. *Atividade de linguagem, textos e discursos*. Por um interacionismo sociodiscursivo. São Paulo: EDUC, 2009.

BRONCKART, Jean-Paul. *O agir nos discursos: das concepções teóricas às concepções dos trabalhadores*. São Paulo: Mercado das Letras, 2008.

\_\_\_\_\_. *Sobre linguagem, ação-trabalho e formação: as contribuições da démarche ISD*. Entrevista concedida à Dayse Cunha. Tradução de Maria do Carmo Barbosa de Oliveira Salgado, Fabien Pinel. *Educ. rev.* [online]. 2008, n. 47, p. 273-286. ISSN 0102-4698. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/edur/n47/15.pdf>> Acesso em 10 março de 2010. Doi: 10.1590/S0102-46982008000100015.

\_\_\_\_\_. A atividade de linguagem em relação à língua – Homenagem a Ferdinand de Saussure. In: GUIMARÃES, Ana Maria de Mattos; MACHADO, Anna Rachel; COUTINHO, Antônia (orgs.). *O interacionismo sociodiscursivo: questões epistemológicas e metodológicas*. Campinas, SP: Mercado das Letras, 2007 – (Coleção Ideias sobre Linguagem).

\_\_\_\_\_. *Atividade de linguagem, discurso e desenvolvimento humano*. MACHADO, Anna Rachel; MATENCIO, Maria de Lourdes Meirelles (orgs.); tradução Anna Rachel Machado; Maria de Lourdes Meirelles Matencio (*et al.*). Campinas, SP: Mercado das Letras, 2006. – (Coleção Ideias sobre Linguagem)

\_\_\_\_\_. *O projeto do Interacionismo sociodiscursivo: a linguagem no coração do funcionamento humano*. Conferência proferida na Universidade de Caxias do Sul em 26 de agosto de 2005. Disponível em: <[hermes.ucs.br/cchc/dele/ucs-produttore/bronckart\\_conf\\_caxias.ppt](http://hermes.ucs.br/cchc/dele/ucs-produttore/bronckart_conf_caxias.ppt)>. Acesso em 15 ago 2010.

\_\_\_\_\_. *Entrevista com Jean-Paul Bronckart*. Entrevista concedida a Anna Rachel Machado. *DELTA* [online], Dez 2004, vol.20, n.º.2, p. 311-328. ISSN 0102-4450. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/delta/v20n2/24272.pdf>> Acesso em 10 março de 2010. Doi: 10.1590/S0102-44502004000200006.

\_\_\_\_\_. Gêneros textuais, tipos de discursos e operações psicolinguísticas. *Rev. Est. Ling.*, Belo Horizonte, v.11, n.1, p. 49-69, jan./jun. 2003. Disponível em <<http://relin.letras.ufmg.br/revista>>. Acesso em 15 ago 2010.

BAKHTIN, Mikhail. *Estética da criação verbal*. Introdução e tradução Paulo Bezerra; prefácio à edição francesa Tzvetan Todorov. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003 (Coleção Biblioteca Universal).

COLE, Michel e SCRIBNER, Sylvia. Introdução. In Vigotski, L.S. *A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. Organizadores Michael Cole... [et al.] ; tradução José Cipolla Neto, Luis Silveira Menna Barreto, Solange Castro Afeche. 7ª. ed. – São Paulo: Martins Fontes, 2007. – (Coleção Psicologia e Pedagogia)

FAÏTA, Daniel. Análise das práticas languageiras e situações de trabalho: uma renovação metodológica imposta pelo objeto. In: SOUZA-E-SILVA, Maria Cecília Pérez; FAÏTA, Daniel (orgs). *Linguagem e Trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo: Cortez, 2002.

LACOSTE, Michèle. Fala, atividade, situação. In: DUARTE, Francisco José de C. M.; FEITOSA, Vera Cristina R. (orgs.). *Linguagem e Trabalho*. Rio de Janeiro: Lucerna, 1998.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projetos, relatórios, publicações e trabalhos científicos*. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1987.

LEONTIEV, Alexis. N. Os princípios do desenvolvimento mental e o problema do atraso mental. In LEONTIEV, Alexis... [et al.]. *Psicologia e pedagogia: bases psicológicas da aprendizagem e do desenvolvimento*. Tradução de Rubens Eduardo Frias. São Paulo: Centauro, 2005.

LEONTIEV, Alexis. N. Uma contribuição à teoria do desenvolvimento da psique infantil. In VIGOTSKI, L.S. *Linguagem, desenvolvimento e aprendizagem*; tradução de: Maria da Pena Villalobos – 11 edição – São Paulo: Ícone, 2010.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antonio Carlos (Orgs). *Hipertexto e gêneros textuais: novas formas de construção de sentidos*. 3. ed. – São Paulo: Cortez, 2010.

MARX, Karl. *A ideologia alemã: crítica da mais recente filosofia alemã em seus representantes Feuerbach, B. Bauer e Stirner, e do socialismo alemão em seus diferentes profetas (1845-1846)* / Karl Marx, Friedrich Engels; supervisão editorial, Leandro Konder; tradução, Rubens Enderle, Nélio Schneider, Luciano cavini Martorano. - São Paulo: Boitempo, 2007.

NEVES, José Luis. *Pesquisa qualitativa – características, usos e possibilidades*. Caderno de Pesquisas em Administração. São Paulo, v.1, nº. 3. 2º. Sem/1996  
Disponível em <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf>> acesso em 15 dez 2010

NEVES, Maria Helena de Moura. *Texto e gramática*. 1. Ed., 1ª reimpressão. – São Paulo: Contexto, 2007

PAIVA, Vera Lúcia Menezes de Oliveira e. *E-mail: um novo gênero textual*. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antonio Carlos (Orgs). *Hipertexto e gêneros textuais: novas formas de construção de sentidos*. 3. ed. – São Paulo: Cortez, 2010.

REGO, Teresa Cristina. *Vigotski: uma perspectiva histórico-cultural da educação*. Petrópolis, RJ: Vozes, 1995 (Educação e conhecimento).

SADER, Emir. Apresentação. In MARX, Karl. *A ideologia alemã: crítica da mais recente filosofia alemã em seus representantes Feuerbach, B. Bauer e Stirner, e do socialismo alemão em seus diferentes profetas (1845-1846)* / Karl Marx, Friedrich Engels; supervisão editorial, Leandro Konder; tradução, Rubens Enderle, Nélcio Schneider, Luciano Cavini Martorano. - São Paulo: Boitempo, 2007.

SAUSSURE, Ferdinand de. *Curso de Linguística Geral*. Organizado por Charles Bally, Albert Sechehaye; com a colaboração de Albert Riedlinger; prefácio da edição brasileira Isaac Nicolau Salum; tradução de Antônio Chenili, José Paulo Paes, Izidoro Blikstein. 27 ed. São Paulo: Cultrix, 2006.

\_\_\_\_\_. *Escritos de Linguística Geral*. Organizados e editados por Simon Bouquet e Rudolf Engler; com a colaboração de Antoinette Weil. Tradução Carlos Augusto Leuba Salum e Ana Lucia Franco. São Paulo: Cultrix, 2002.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. Estera Muszkat Menezes. – 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001. 121p.

VOLOCHINOV, V.N. *Marxismo e filosofia da linguagem: problemas fundamentais do método sociológico da linguagem*; prefácio de Roman Jakobson; apresentação de Marina Yaguello; tradução de Michel Lahud e Yara Frateschi Vieira, com a colaboração de Lúcia Teixeira Wisnik e Carlos Henrique D. Chagas Cruz. 12ª ed. São Paulo: Hucitec, 2006.

VYGOTSKY, Lev Semenovich. *Pensamento e Linguagem*. Edição eletrônica: ed. Ridendo Castigat Mores. Versão para eBook. eBooksBrasil.com. Setembro 2001. Revisto em 20.07.2009. disponível em <<http://www.ebooksbrasil.org/eLibris/vigo.html>> Acesso em out. 2010.

\_\_\_\_\_, Lev Semenovich. *A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*; organizadores, Michael Cole... [et al.]; tradução José Cipolla Neto, Luis Silveira Menna Barreto, Solange Castro Afeche. 7ª. ed. – São Paulo: Martins Fontes, 2007 (Coleção Psicologia e Pedagogia).

**ANEXO 1**

**Documento de autorização concedido pela presidência das  
empresas Bertillon para realização da pesquisa**

**ANEXO 2**  
**Organogramas das empresas Bertillon**

**ANEXO 3**  
**Sequências de *e-mails***

**SEQUÊNCIA 01****Mensagem 1****De:** PRES<sup>22</sup>**Enviada em:** 28 de maio de 2009 23:25**Para:** Integrante SECON<sup>23</sup>; Chefia SEFAT<sup>24</sup>**Cc:** Chefia GEADM<sup>25</sup>; Chefia DAFI<sup>26</sup>; Chefia GECOM<sup>27</sup>; Chefia SEVEN<sup>28</sup>**Assunto:** RES: Definição de insumos para geração de créditos

Reitero as providências do e-mail abaixo, informando-me, de imediato, a data da reunião.

(presidência da empresa)

**De:** PRES**Enviada em:** segunda-feira, 18 de maio de 2009 20:57**Para:** Integrante SECON, Chefia SEFAT**Cc:** Chefia GEADM; Chefia DAFI; Chefia GECOM; Chefia SEVEN**Assunto:** Definição de insumos para geração de créditos

Favor realizar reunião e em conjunto certificarem se já estamos adotando os procedimentos definidos na Lei 11.898/2009.

Se não, lavrar ata (via docnix) definindo um item para cada ação necessária, data de conclusão prevista e o responsável, nos mantendo como leitores. Incluir nota (na própria ata) a medida que cada item for sendo encerrado, relatando a respeito.

(presidência da empresa)

**Mensagem 2****De:** Integrante SECON**Enviada em:** sexta-feira, 29 de maio de 2009 19:04**Para:** PRES; Chefia SEFAT**Cc:** Chefia GEADM; Chefia DAFI; Chefia GECOM; Chefia SEVEN**Assunto:** RES: Definição de insumos para geração de créditos

Boa Tarde,

Sr. (presidência)

Esta legislação trouxe algumas alterações, mas este procedimento já é adotado no Secon desde janeiro de 2009, para estes itens. A utilização de créditos, no Grupo Bertillon só é aplicável apenas a Bertillon Serviços, que está sujeita ao regime de não cumulatividade de PIS/COFINS, além deste citados há outros que geram créditos. No retorno de minhas férias marcaremos a reunião para registro.

Atenciosamente,  
(integrante SECON)

---

<sup>22</sup> **PRES:** Presidência

<sup>23</sup> **SECON:** Setor de Contabilidade. Subordinado ao GEADM.

<sup>24</sup> **SEFAT:** Setor de Faturamento. Subordinado ao GECOM.

<sup>25</sup> **GEADM:** Departamento Administrativo.

<sup>26</sup> **DAFI:** Diretoria Administrativo-Financeira (chefiada pela esposa do presidente da empresa).

<sup>27</sup> **GECOM:** Departamento Comercial.

<sup>28</sup> **SEVEN:** Setor de Vendas. Subordinado ao GECOM.

**SEQUÊNCIA 02****Mensagem 1**

**De:** Integrante GESEL<sup>29</sup>

**Enviada em:** terça-feira, 5 de maio de 2009 09:15

**Para:** Chefia GESEL

**Assunto:** CARTUCHO HP COLOR N 22

(chefia GESEL), bom dia!

Informo que precisamos encaminhar o CARTUCHO HP COLOR N 22, do item 2528, ao Sesup<sup>30</sup>, para que possam realizar a recarga do mesmo.

Atenciosamente,

(integrante GESEL)

**Mensagem 2**

**De:** Chefia GESEL

**Enviada em:** terça-feira, 5 de maio de 2009 09:24

**Para:** Chefia GEADM

**Assunto:** ENC: CARTUCHO HP COLOR N 22

(chefia GEADM)

Esse procedimento não deveria começar após o mesmo ter em mãos um cartucho que foi devolvido pela área?

Na forma que nos foi colocado vou ficar sem impressora até o recarregamento do cartucho?

A tempo tenho o procediemnto de devolver ao SESUP os cartuchos substituídos em nossa impressora.

Atenciosamente,

(chefia GESEL)

**Mensagem 3**

**De:** Chefia GEADM

**Enviada em:** quarta-feira, 6 de maio de 2009 10:30

**Para:** Chefia SESUP

**Assunto:** ENC: CARTUCHO HP COLOR N 22

**Prioridade:** Alta

(chefia SESUP),

Peço que você me esclareça sobre a questão, para que eu possa dar retorno a (chefia GESEL).

(chefia GEADM)

---

<sup>29</sup> **GESEL:** Departamento de Serviços Especializados.

<sup>30</sup> **SESUP:** Setor de Suprimentos. Subordinado ao GEADM.

**Mensagem 4****De:** Chefia GEADM**Enviada em:** quarta-feira, 6 de maio de 2009 12:30**Para:** Chefia GESEL**Assunto:** ENC: RES: CARTUCHO HP COLOR N 22

(chefia GESEL),

Encaminho esclarecimento do SESUP sobre a nova sistemática de recarga de cartuchos.

Grata,

(chefia GEADM)

**De:** Chefia SESUP**Enviada em:** quarta-feira, 6 de maio de 2009 11:55**Para:** Chefia GEADM**Assunto:** ENC: RES: CARTUCHO HP COLOR N 22

Bom dia!

Sr. (chefia GEADM), fizemos parceria com a empresa XXXX RECARGA DE CARTUCHOS, situada na Belém Importados da Pedro Alvares Cabral, onde conseguimos com os mesmos que sempre que tivermos necessidade de recarga de cartucho iremos até a mesma e realizaremos a recarga na mesma hora, de forma que ao final do mês serão somadas as recargas realizadas e emitida a nota faturada para mais 20 dias.

Com relação ao cartucho em questão, CONECTA, o mesmo tem ciclo de 90 dias o que poderíamos ter problemas em estoca-lo, pois conforme orientação do fornecedor os cartuchos recarregados não devem ser estocados por um período superior a 30 dias, outra situação é que alguns cartuchos levados para serem recarregados apresentaram problemas e segundo o fornecedor foi devido a incorreta estocagem pois os dispositivos eletrônicos foram danificados em contato com outros cartuchos que estavam juntos. Diante destas situações e em cumprimento ao PO 226v1 - Atendimento de RCO, o qual informa que temos 48 horas para atender itens de estoque; estamos adotando esta estratégia de recebermos a RCO acompanhada do cartucho e em seguida levarmos para recarregar, que ainda sim estremos cumprindo dentro do prazo previsto nosso PO.

(chefia SESUP)

**SEQUÊNCIA 03****Mensagem 1****De:** Integrante GESEL 1**Enviada em:** sábado, 11 de julho de 2009 11:29**Para:** Integrante GESEL 2**Assunto:** Descarte de vídeos cassetes e Time Lapses.

Sr. (integrante GESEL 1)

Segue em anexo a planilha de descarte atualizada (Definitiva), para seu levantamento.

Atenciosamente

Nome Sobrenome

Área Técnica

Departamento de Segurança Eletrônica - GESEL

CONNECTA SISTEMAS DE MONITORAMENTO LTDA.

Fone: 91.4005-XXXX / XXXX / Fax: 91.4005-XXXX

xxxxxxxx@bertillon.com.br

**Mensagem 2****De:** Integrante GESEL 2**Enviada em:** segunda-feira, 3 de agosto de 2009 15:50**Para:** Chefia CONTROL<sup>31</sup>; Chefia SESUP; Chefia GESEL**Cc:** Chefia GEADM; AINF<sup>32</sup>; PRES**Assunto:** ENC: Descarte de vídeos cassetes e Time Lapses.

Boa Tarde!

Informamos que temos os bens (anexo) para descarte (encaminhamos para sala de descarte do SESUP), já temos aprovação da AINF, precisamos reunir CONTROL/SESUP E GESEL, para concluirmos o processo, sugerimos amanhã 04/ago/09, às 09:00horas, gentileza confirmar presença caso ocorra algum impedimento, sugerir uma nova data/horário.

Atenciosamente,

Nome Sobrenome

Aux. Administrativo

Departamento de Segurança Eletrônica - GESEL

**Mensagem 3****De:** PRES**Enviada em:** segunda-feira, 3 de agosto de 2009 17:39**Para:** Integrante GESEL 2**Cc:** Chefia DAFI; Chefia GEADM**Assunto:** RES: Descarte de vídeos cassetes e Time Lapses.

---

<sup>31</sup> CONTROL: Controladoria

<sup>32</sup> AINF: Assessoria de Informática.

Quando da elaboração do procedimento a respeito de descarte, considerar que essa deliberação deverá ser processada em até 30 dias após a decisão que declarou o bem inservível, para que não tenhamos bens imprestáveis ocupando desnecessariamente espaço e dificultando o controle sobre a apuração de eventual responsabilidade do dano que causou a perda.

(Presidência)

#### **Mensagem 4**

**De:** Chefia GEADM

**Enviada em:** terça-feira, 4 de agosto de 2009 13:26

**Para:** Chefia SESUP

**Assunto:** ENC: RES: Descarte de vídeos cassetes e Time Lapses.

(chefia SESUP),

Observação da PRES para subsidiar o procedimento.

Nome Sobrenome

Empresas Bertillon

Departamento Administrativo - GEADM

xxxxxxx@bertillon.com.br

Fone: 91-4005XXXX 91-4005XXXX

**SEQUÊNCIA 04****Mensagem1**

**De:** docnix@bertillon.com.br

**Enviada em:** 22 de maio de 2009 13:40

**Para:** Integrante SECON

**Assunto:** Sistema docNIX: Documento reprovado: FI0200 v2 - Termo de Encerramento dos Livros Diário e Razão

O documento FI0200 v2 foi reprovado.

Módulo: Anexos

Título do Documento: Termo de Encerramento dos Livros Diário e Razão

Tipo do Documento: Formulário Interno

Fase: Reprovado

Autor: Integrante SECOM

Responsável: Integrante DAFI

Comentário: 1- Falta número versão no rodapé do FI; 2- Ajustar fluxo de aprovadores - ver aprovador final.

**Mensagem 2**

**De:** Integrante SECON

**Enviada em:** 22 de maio de 2009 15:08

**Para:** Integrante DAFI

**Cc:** Chefia GEADM

**Assunto:** ENC: Sistema docNIX: Documento reprovado: FI0200 v2 - Termo de Encerramento dos Livros Diário e Razão

Boa Tarde,

D. (integrante DAFI),

Este documento não poderá conter número de versões, pois é um documento definido por normas legais, é a primeira página de livros contábeis, desta forma ele só poderá sofrer alterações mediante nova norma legal, caso a senhora queira que eu insira este informo que não será a forma como será impresso, por favor me oriente sobre o item 1. Fluxo de aprovadores corrigido.

Atenciosamente,

(integrante SECON)

**Mensagem 3**

**De:** Integrante SECON

**Enviada em:** quinta-feira, 28 de maio de 2009 14:34

**Para:** Chefia GEADM

**Cc:** Integrante DAFI

**Assunto:** ENC: Sistema docNIX: Documento reprovado: FI0200 v2 - Termo de Encerramento dos Livros Diário e Razão

Boa Tarde,

D. (chefia GEADM),

Sobre este item a D. (integrante DAFI) voltou a reprovar o documento, por não está com a informação de Falta número versão no rodapé do FI, escrevi nos comentários a observação sobre a norma legal que define os parâmetros para a os termos de abertura e encerramento de livros contábeis, deste modo, pergunto **ainda que o FI não seja impresso como ficará no docnix e não seja o modelo estabelecido pela legislação, devo informar o número e a versão no FI?**

Aguardo sua resposta para corrigir ou não o FI.

Grata,

(integrante SECON)

#### **Mensagem 4**

**De:** Chefia GEADM

**Enviada em:** sexta-feira, 29 de maio de 2009 17:54:30

**Para:** Integrante SECON

**Cc:** Chefia DAFI

**Assunto:** ENC: Sistema docNIX: Documento reprovado: FI0200 v2 - Termo de Encerramento dos Livros Diário e Razão

(integrante SECON),

Você tem duas opções:

- 1) se o modelo for mantido no docNIX como formulário interno, deve ter o nº e versão no rodapé;
- 2) se o modelo for o previsto e disponibilizado conforme parâmetros legais, deve ser apenas citado no procedimento que trata dos livros contábeis, como uma passo da atividade.

Em minha opinião, a opção 2 é a mais apropriada.

Grata,

(chefia GEADM)

## **SEQUÊNCIA 05**

### **Mensagem 1**

**De:** PRES

**Enviada em:** terça-feira, 23 de junho de 2009 20:09

**Para:** Chefia SEPES<sup>33</sup>

**Cc:** Chefia DAFI; Chefia GEADM; AJUR<sup>34</sup>

**Assunto:** ENC: URGENTE: Ação FGTS

Para providenciar o levantamento e encaminhar.

(Presidência)

**De:** Gerencia Seac

**Enviada em:** terça-feira, 23 de junho de 2009 14:57

**Para:** BERTILLON; e outros.

**Assunto:** URGENTE: Ação FGTS

Senhores Associados,

Como informamos ano passado, em sentença final (O Processo n.º 2001.34.00.026032-0, que trata da Inconstitucionalidade da Lei Complementar nº 110/2001), as empresas associadas foram beneficiadas com a restituição do recolhimento de 0,5% na Guia do FGTS sobre a Folha de Pagamento no ano 2001, e a contribuição de 10% no caso das rescisões sem justa causa, também, portanto as empresas que desejarem obter esse crédito devem urgentemente enviar os comprovantes do recolhimento dos pagamentos.

O Alertamos que o prazo máximo é dia 30 de julho do corrente ano.

### **Mensagem 2**

**De:** Chefia GEADM

**Enviada em:** segunda-feira, 29 de junho de 2009 08:34

**Para:** Chefia SEPES

**Assunto:** ENC: URGENTE: Ação FGTS

(chefia SEPES),

Como está o levantamento?

(chefia GEADM)

### **Mensagem 3**

**De:** Chefia SEPES

**Enviada em:** segunda-feira, 29 de junho de 2009 18:00

**Para:** Chefia GEADM

**Assunto:** RES: URGENTE: Ação FGTS

---

<sup>33</sup> **SEPES:** Setor de Pessoal. Subordinado ao GEADM.

<sup>34</sup> **AJUR:** Assessoria Jurídica.

Sra.(chefia GEADM)

É necessário tirar xérox dos recolhimentos de FGTS referente ao periodo de 2001 à 2005, mais somente a pós a folha de pagamento é que irei separar estes documentos para xérox.

Atenciosamente,

(chefia SEPES)

**Mensagem 4**

**De :** Chefia GEADM

**Enviada em:** segunda-feira, 29 de junho de 2009 18:18

**Para:** Chefia SEPES

**Assunto:** RES: URGENTE: Ação FGTS

ok!

**SEQUÊNCIA 06****Mensagem 1**

De: Chefia GESEL  
Enviada em: quarta-feira, 1 de julho de 2009 18:15  
Para: CONTROL  
Assunto: Impresra HP Oficcejet

(controladoria)

O cartucho preto da minha impressora, item 2703, não está durando nada. A última troca você alterou o prazo e solicitei em 18/06 e já acabou. Essas não conformidades tornaram-se presentes após passarmos a utilizar a recarga do mesmo. Estou sem impressora e fax.

Atenciosamente,

(chefia GESEL)

**Mensagem 2**

De: CONTROL  
Enviada em: quinta-feira, 2 de julho de 2009 11:38  
Para: Chefia SESUP; Chefia GESEL; Integrante SESUP  
Cc: Chefia GEADM  
Assunto: ENC: Impresra HP Oficcejet

Bom dia

(Chefia SESUP), solicito reavaliar ou o fornecedor ou os cartuchos recarregados.

(Integrante SESUP), favor dar baixa nas RCOs 1474 (03/06/09) e 1487 (18/06/09).

(Chefia GESEL), após a baixa no Sesup, o cartucho estará descomprometido.

(controladoria)

**Mensagem 3**

De: Chefia GEADM  
Enviada em: sexta-feira, 3 de julho de 2009 09:39  
Para: CONTROL; Chefia SESUP; Chefia GESEL; Integrante SESUP  
Assunto: RES: Impressora HP Oficcejet

(chefia GESEL),

Para melhor avaliação, solicitamos informar quantidade de impressos gerados nos últimos três meses pela impressora HP Oficcejet lotada em seu Departamento.

(chefia SESUP),

Faça o atendimento normal ao GESEL.

Grata,

(chefia GEADM)

**Mensagem 4**

**De:** Chefia GESEL

**Enviada em:** quarta-feira, 8 de julho de 2009 09:13

**Para:** AINF

**Assunto:** ENC: Impressora HP Oficcejet

(assessoria de informática)

Temos como ter informação dessa quantidade de impressos?

Atenciosamente,

(chefia GESEL)

**Mensagem 5**

**De:** Chefia GESEL

**Enviada em:** segunda-feira, 27 de julho de 2009 14:49

**Para:** Chefia GEADM

**Cc:** Chefia DAFI

**Assunto:** ENC: Impressora HP Oficcejet

(chefia GEADM)

Consultei o (assessoria de informática) e essa impressora não tem registro das quantidades impressas.

O cartucho já acabou, preciso de um novo. O ciclo somente vira dia 31/07.

Atenciosamente,

(chefia GESEL)

**Mensagem 6**

**De:** Chefia GEADM

**Enviada em:** segunda-feira, 27 de julho de 2009 15:04

**Para:** Chefia GESEL

**Cc:** Chefia DAFI'

**Assunto:** RES: Impressora HP Oficcejet

(chefia GESEL),

Não recebemos nenhum relato de carga insuficiente/de má qualidade nos cartuchos recarregados, ou solicitação de revisão no ciclo.

Para melhor avaliar o que está acontecendo, tínhamos solicitado a você que fizesse a medição. Na impossibilidade desta, que nos relate, então, sua observação sobre aumento na quantidade de impressos.

É possível?

Nome Sobrenome

Empresas Bertillon

Departamento Administrativo

**Mensagem 7**

**De:** Chefia GESEL

**Enviada em:** segunda-feira, 27 de julho de 2009 15:09

**Para:** AINF

**Cc:** Chefia GEADM; Chefia DAFI

**Assunto:** ENC: Impressora HP Officejet

(assessoria de informática)

Favor dar seu parecer técnico sobre as características técnicas da impressora que essa Gerência utiliza.

Atenciosamente,

(chefia GESEL)

**Mensagem 8**

**De:** Chefia GESEL

**Enviada em:** quinta-feira, 6 de agosto de 2009 10:07

**Para:** AINF

**Cc:** Chefia GEADM; CONTROL

**Assunto:** ENC: Impressora HP Officejet

(assessoria de informática)

O cartucho dessa impressora foi substituído em 04/08 e hoje passou a informar no visor da mesma que há pouca tinta.

Atenciosamente,

(chefia GESEL)

**SEQUÊNCIA 07****Mensagem 1**

**De:** Integrante GESEL A

**Enviada em:** terça-feira, 9 de junho de 2009 09:19

**Para:** Integrante SEPES

**Cc:** Chefia GESEL; Integrante GESEL B; demais integrantes GESEL

**Assunto:** Requisição de botas

(integrante SEPES)

Favor providenciar a compra das seguintes botas tipo eletricista com taloneira amarela para os seguintes colaboradores.

(informações omitidas)

Atenciosamente

Nome Sobrenome

Engenheiro Eletricista

Departamento de Segurança Eletrônica - GESEL

Conecta Sistemas de Monitoramento Ltda.

Fone: (91) 4005-XXXX (91) 4005-XXXX

xxxxxxxxxxxx@bertillon.com.br

**Mensagem 2**

**De:** Integrante GESEL B

**Enviada em:** terça-feira, 9 de junho de 2009 11:07

**Para:** Chefia GESEL

**Cc:** Chefia SEPES; Integrante GESEL A; demais integrantes GESEL

**Assunto:** ENC: Requisição de botas

(chefia GESEL), bom dia!

Informo que temos dotado na OS 3017/2, no item 2329 Bota de Couro Eletricista, 6 unidades para solicitarmos.

Atenciosamente,

Nome Sobrenome

Estagiária – Administrativo

Departamento de Segurança Eletrônica - GESEL

Conecta Sistemas de Monitoramento Ltda.

Fone: (91) 4005-XXXX (91) 4005-XXXX

Email: xxxxxx@bertillon.com.br

**Mensagem 3**

**De:** Chefia GESEL

**Enviada em:** terça-feira, 9 de junho de 2009 11:54

**Para:** Integrante GESEL A

**Cc:** Integrante GESEL B; demais integrantes GESEL

**Assunto:** ENC: Requisição de botas

(integrante GESEL A)

Favor informar a data de entrega das botas aos Colaboradores relacionados pelo Integrante GESEL B.

(integrante GESEL B)  
Qual a situação das botas de cada Colaborador?

Atenciosamente,

(chefia GESEL)

#### **Mensagem 4**

**De:** Integrante GESEL A  
**Enviada em:** terça-feira, 9 de junho de 2009 18:05  
**Para:** Chefia GESEL  
**Cc:** Integrante GESEL B; Integrante SEPES; demais integrantes GESEL  
**Assunto:** ENC: Requisição de botas

(chefia GESEL),

Segue a data de entrega das botas dos colaboradores citados abaixo:

(informações omitidas)

Atenciosamente,

Nome Sobrenome  
Departamento de Segurança Eletrônica - GESEL  
Estagiária - Administrativo  
Conecta Sistemas de Monitoramento  
Tel.: 4005-XXXX

#### **Mensagem 5**

**De:** Integrante GESEL B  
**Enviada em:** quarta-feira, 10 de junho de 2009 10:44  
**Para:** Chefia GESEL; Integrante GESEL A; demais integrantes GESEL  
**Cc:** Integrantes GESEL  
**Assunto:** RES: Requisição de botas

(chefia GESEL),

As botas dos colaboradores, (nomes) estão com o solado rachado, perdendo assim toda a capacidade de isolamento e entrando água.

O tec. (nome) havia solicitado o calçado antes mesmo entrar de férias, e o processo não foi concluído, o mesmo está trabalhando de sapato

Atenciosamente

Nome Sobrenome  
Engenheiro Eletricista  
Departamento de Segurança Eletrônica - GESEL  
Conecta Sistemas de Monitoramento Ltda.  
Fone: (91)4005-XXXX (91)4005-XXXX / (91)8849-XXXX  
xxxxxxxxxxxx@bertillon.com.br

**Mensagem 6**

**De:** Chefia GESEL

**Enviada em:** quinta-feira, 11 de junho de 2009 08:58

**Para:** Integrante GESEL A

**Cc:** Integrante GESEL B; demais integrantes GESEL

**Assunto:** ENC: Requisição de botas

(integrante GESEL 1)

O procedimento para os casos de não-conformidade deve ser tratado diretamente com o SESUP.

O Técnico vai ao SESUP.

Caso o SESUP não solucione favor informar-me.

Atenciosamente,

(chefia GESEL)

**Mensagem 7**

**De:** Integrante GESEL A

**Enviada em:** sexta-feira, 12 de junho de 2009 09:55

**Para:** Chefia GESEL

**Cc:** Integrante GESEL B; demais integrantes GESEL

**Assunto:** RES: Requisição de botas

(chefia GESEL),

Anteriormente o tec. (nome) se dirigiu ao sesup e foi informado que a solictação tinha que partir da conecta.

Atenciosamente

Nome Sobrenome

Engenheiro Eletricista

Departamento de Segurança Eletrônica - GESEL

Conecta Sistemas de Monitoramento Ltda.

Fone: (91)4005-XXXX (91)4005-XXXX / (91)8849-XXXX

eduardo.tavares@bertillon.com.br

**Mensagem 8**

**De:** Chefia GESEL

**Enviada em:** sexta-feira, 12 de junho de 2009 10:07

**Para:** Integrante GESEL A

**Cc:** Chefia GEADM (E-mail); Chefia SESUP

**Assunto:** RES: Requisição de botas

(integrante GESEL 1)

Falei com o XXXXXX (SESUP) e o procedimento é o qual já tinha informado.

O Técnico vai ao SESUP e substitui a bota.

Atenciosamente,

(chefia GESEL)

**SEQUÊNCIA 08****Mensagem 1****De:** Integrante GESEL C**Enviada em:** quinta-feira, 20 de agosto de 2009 09:01**Para:** Chefia GESEL**Assunto:** Uniforme Conecta

(chefia GESEL), bom dia!

Conforme lhe informei pessoalmente, o uniforme da conecta ficou pequeno no (colaborador x), por isso o mesmo não está usando. O uso do Uniforme será obrigatório para todos os técnicos?

Atenciosamente,

**Nome Sobrenome**

Engenheiro Eletricista

Conecta Sistema de Monitoramento

E-mail: xxxxxxxx@bertillon.com.br

Cell Phone: 55-91-XXXXXXX 55-91-XXXXXXXXXX

**Mensagem 2****De:** Integrante GESEL D**Enviada em:** quinta-feira, 20 de agosto de 2009 10:40**Para:** Chefia GESEL**Cc:** Integrante GESEL C**Assunto:** ENC: Uniforme Conecta

(chefia GESEL).

Informo que estou tendo problemas quanto a entrega dos uniformes ( Camisa de Manga Comprida ) para os técnicos, foram entregue aos técnicos o tamanho M e ficou pequeno, os técnicos se basearam nas camisa de manga curta que o tamanho M é maior do que a de manga comprida, pois o SESUP não entregou para CONECTA um modelo dessa camisas para experimentar, segue a relação dos técnicos que estão apresentando esse problema:

(informação omitida)

Atenciosamente,

**Nome Sobrenome**

Aux. Administrativa

Conecta Sistemas de Monitoramento LTDA.

☎Fone: (91) 4005-XXXX (91) 4005-XXXXX / 📠FAX:(91) 4005-XXXXX (91) 4005-XXXX

✉E-mail: xxxxxxxx@bertillon.com.br

🌐 WEB:www.bertillon.com.br

**Mensagem 3****De:** Chefia GESEL**Enviada em:** quinta-feira, 20 de agosto de 2009 11:10**Para:** Integrante GESEL D**Assunto:** ENC: Uniforme Conecta

(integrante GESEL D)

Favor anexar a planilha com relação de toda a Equipe e quantidade de camisas que cada um possui.

Atenciosamente,

(chefia GESEL)

**Mensagem 4****De:** Chefia SESUP**Enviada em:** terça-feira, 15 de setembro de 2009 09:34**Para:** Integrante GESEL D**Assunto:** Camisas manga longa azul

(integrante GESEL D), estou aguardando as quantidades de camisa azul manga longa para serem trocadas por tamanhos maiores, conforme conversamos por telefone em 14.09.

(chefia SESUP)

**Mensagem 5****De:** Integrante GESEL D**Enviada em:** terça-feira, 15 de setembro de 2009 10:29**Para:** Chefia GESEL**Assunto:** ENC: Uniforme Conecta

(chefia GESEL).

Tenho em estoque apenas três unidades e preciso de seis unidades para serem trocadas para tamanho maior.

Preciso dá um retorno para o SESUP.

Atenciosamente,

Nome Sobrenome

Aux. Administrativa

Conecta Sistemas de Monitoramento LTDA.

Conecta Sistemas de Monitoramento LTDA.

☎ Fone: (91) 4005-XXXX (91) 4005-XXXXX / 📠 FAX:(91) 4005-XXXXX (91) 4005-XXXX

✉ E-mail: xxxxxxxx@bertillon.com.br

🌐 WEB:www.bertillon.com.br

**Mensagem 6****De:** Chefia GESEL**Enviada em:** terça-feira, 29 de setembro de 2009 09:15**Para:** Chefia SESUP**Cc:** Integrante GESEL D**Assunto:** ENC: Uniforme Conecta

(chefia SESUP)

Anexada a planilha para o acompanhamento da distribuição por Colaborador.

Atenciosamente,

(chefia GESEL)

**Mensagem 7****De:** Chefia SESUP**Enviada em:** quarta-feira, 30 de setembro de 2009 11:11**Para:** Chefia DAFI**Cc:** Chefia GEADM**Assunto:** ENC: Uniforme Conecta

Bom dia!

Sra. (chefia DAFI), está sendo solicitado pela conecta a confecção de mais 03 camisas manga longa azul, devido a duas situações:

01 – 03 camisas vieram em tamanhos menores; quanto a estas já acertamos com fornecedor e o mesmo irá trocar.

02 – conforme anexo às camisas foram entregues de forma não prevista, pois a orientação era que fossem entregues 01 camisa a cada colaborador e alguns receberam 03 unidades.

As camisas foram entregues pela conecta, por orientação da gerência, sob alegação que alguns colaboradores não tinham hora para vir à empresa.

Aguardo orientação,

obrigado!

(chefia SESUP)

**Mensagem 8****De:** Chefia DAFI**Enviada em:** quarta-feira, 30 de setembro de 2009 11:53**Para:** Chefia SESUP**Assunto:** RES: Uniforme Conecta

Bom dia Sr.(chefia SESUP),

A responsabilidade de entrega ao usuário é do gestor da GESEL. A SESUP comprou e entregou a quantidade certa, ficando pendente somente as três camisas que vieram com o tamanho fora da especificação. Nada mais.

(chefia DAFI)

**Mensagem 9****De:** Chefia SESUP**Enviada em:** quarta-feira, 30 de setembro de 2009 14:34**Para:** Chefia GESEL**Cc:** Integrante GESEL D; Chefia GEADM**Assunto:** ENC: Uniforme Conecta

Segue orientação da sra. (chefia DAFI).

(chefia SESUP)

**SEQUÊNCIA 09****Mensagem 1****De:** Chefia DESEL<sup>35</sup>**Enviada em:** quinta-feira, 31 de março de 2011 08:01**Para:** Chefia DERHU**Cc:** VPRES<sup>36</sup>; Chefia SEINF<sup>37</sup>**Assunto:** Revisão de documentos

(chefia DERHU)

A mais de uma semana não tenho mais recebido e-mail do docnix alertando sobre o prazo de vencimento para revisão de documentos.

Atenciosamente,

(chefia DESEL)

**Mensagem 2****De:** Chefia SEINF**Enviada em:** sexta-feira, 1 de abril de 2011 17:02**Para:** Chefia DESEL**Assunto:** ENC: Revisão de documentos

Boa tarde,

poderia informar quais os documentos que você deveria estar recebendo e-mail ?

Atenciosamente,

Nome Sobrenome - Setor de Informática - SEINF

**Mensagem 3****De:** Chefia DESEL**Para:** Chefia SEINF**Enviada em:** segunda-feira, 4 de abril de 2011 09:03**Cc:** VPRES; Chefia DERHU**Assunto:** RES: ENC: Revisão de documentos

(chefia SEINF)

Hoje o sistema normalizou.

Atenciosamente,

(chefia DESEL)

---

<sup>35</sup> **DESEL:** Departamento de Segurança Eletrônica (antes, GESEL).

<sup>36</sup> **VPRES:** Vice-presidência (antes, DAFI).

<sup>37</sup> **SEINF:** Setor de Informática (antes, AINF). Subordinado ao DELOG (Departamento de Logística)

**SEQUÊNCIA 10****Mensagem 1****De:** Chefia SEREC<sup>38</sup>**Enviada em:** quinta-feira, 9 de junho de 2011 17:55**Para:** Chefia DECOM<sup>39</sup>; Chefia SEVEN; Chefia DERHU<sup>40</sup>**Cc:** Chefia SEVIG<sup>41</sup>; VPRES**Assunto:** Reunião empresa XXXX

Segue em anexo ata da Reunião empresa XXXX para conhecimento e sugestões de melhorias.

Precisamos tomar providências, e dar retorno ao cliente quanto:

1. Quanto ao adicional de insalubridade não estar no contrato (DECOM / DERHU / SESMT)

Aguardo retorno quanto às ações tomadas.

**Nome Sobrenome**

Relações Públicas

Empresas Bertillon/SEREC - Setor de Relações Comerciais

91 4005-XXXX 91 4005-XXXX

\* [xxxxxxxxx@bertillon.com.br](mailto:xxxxxxxxx@bertillon.com.br)[www.bertillon.com.br](http://www.bertillon.com.br)**Mensagem 2****De:** Chefia DERHU**Enviada em:** quinta-feira, 9 de junho de 2011 18:19**Para:** Chefia SESMT<sup>42</sup>**Cc:** Chefia DELOG<sup>43</sup>; Chefia DECOM**Assunto:** ENC: Reunião empresa XXXX

(chefia SESMT),

Preciso que informe:

- 1- O SESMT apontou insalubridade no HGU?
- 2- Peça que apresente o relatório do SESMT.

Aguardo retorno.

*Nome Sobrenome - RD**Empresas BERTILLON**Departamento de Recursos Humanos*


---

<sup>38</sup> **SEREC:** Setor de Relação Comercial. Subordinado ao DECOM.

<sup>39</sup> **DECOM:** Departamento Comercial (antes, GECOM).

<sup>40</sup> **DERHU:** Departamento de Recursos Humanos (antes, SERHU).

<sup>41</sup> **SEVIG:** Setor de Vigilância e Portaria Belém. Subordinado ao DEOPE (Departamento de Operações).

<sup>42</sup> **SESMT:** Setor de Segurança e Medicina do Trabalho. Subordinado ao DERHU.

<sup>43</sup> **DELOG:** Departamento de Logística.

**Mensagem 3****De:** Chefia SESMT**Enviada em:** sexta-feira, 10 de junho de 2011 08:20**Para:** Chefia DERHU**Cc:** Chefia DELOG; Chefia DECOM**Assunto:** RES: Reunião empresa XXXX

Bom dia!

Sra. (chefia DERHU), não foi caracterizado insalubridade em nenhum dos postos de serviços do cliente XXXXX, pois no ato da visita técnica foi informado pelo cliente que os colaboradores não teriam contato com os pacientes, pois eles tinham maqueiros realizar esta atividade; mesmo porque não é atividade de porteiro carregar e ou ajudar pacientes. Esta informação foi reforçada para área operacional, para ficar registrado no RC a orientação aos porteiros: eles não podem realizar tal atividade.

Ainda assim, estive com engenheiro (nome) no posto HGU onde constatamos que eles não fazem jus ao adicional, o que foi registrado em laudo, inclusive com fotos; porém este laudo não foi impresso na época da realização por não termos impressora em condições na empresa. Este laudo descaracteriza o adicional pela atividade executada pelos colaboradores na época da visita (laudo em anexo).

Atenciosamente,

(chefia SESMT)

**Mensagem 4****De:** Chefia DERHU**Enviada em:** sexta-feira, 10 de junho de 2011 10:32**Para:** Chefia SEREC; Chefia DELOG; Chefia DECOM; Chefia SEVEN; Chefia SEVIG; VPRES**Assunto:** ENC: Reunião empresa XXXX

Prezados,

Segue informação técnica sobre insalubridade nos postos (empresa XXXX), emitida pelo SESMT/DERHU.

Não enviarei o laudo pois contém muitas fotos e fica "pesada" a transmissão dele.

Caso queiram acessá-lo, entrem em contato com (chefia SESMT).

*Nome Sobrenome - RD*

*Empresas BERTILLON*

*Departamento de Recursos Humanos-DERHU*

**SEQUÊNCIA 11****Mensagem 1****De:** PRESI**Enviada em:** quarta-feira, 2 de fevereiro de 2011 19:00**Para:** Chefia DECOF<sup>44</sup>**Cc:** VPRES**Assunto:** ENC: Empresa XXXX - Senha e Arquivos

Favor acompanhar esse assunto, certificando-se da remessa do material o mais rápido possível e tenhamos o relatório na data prevista de retorno do representante da empresa XXXX.

(presidência)

**De:** xxxxx@terceiriza.com.br

**Enviada em:** quarta-feira, 2 de fevereiro de 2011 08:43

**Para:** Chefia SEINF

**Cc:** PRESI

**Assunto:** Fwd: Empresa XXXX - Senha e Arquivos

(chefia SEINF). bom dia!

Segue e-mail da empresa XXXX.

(integrante TERCEIRIZA)

----- Mensagem encaminhada -----

**De:** xxxxx@terceiriza.com.br

**Data:** 31 de janeiro de 2011 20:36

**Assunto:** Empresa XXXX - Senha e Arquivos

**Para:** xxxxx@terceiriza.com.br

(Integrante TERCEIRIZA)

Segue e-mail da empresa XXXXX.

Veja com o (chefia SEINF) para enviar os arquivos

Vamos testar esta ferramenta.

Nome Sobrenome

Administração TERCEIRIZA

**Mensagem 2****De:** Chefia DECOF**Enviada em:** quarta-feira, 9 de fevereiro de 2011 08:33**Para:** Chefia SEINF**Assunto:** ENC: Empresa XXXX - Senha e Arquivos**Prioridade:** Alta

(chefia SEINF),

---

<sup>44</sup> **DECOF:** Departamento Contábil e Financeiro (antes, GEADM).

Como está a remessa solicitada pelo Sr. (presidência)?

Aguardo seu retorno!

*Nome Sobrenome*

*Departamento Contábil e Financeiro – DECOF*

*xxxxxxxxxxx@bertillon.com.br*

*(91) 4005-XXXX*

### **Mensagem 3**

**De:** xxxxx@terceiriza.com.br

**Enviada em:** terça-feira, 15 de fevereiro de 2011 13:24

**Para:** Chefia SEINF

**Cc:** Chefia DECOF; Chefia SEPES

**Assunto:** Re: Empresa XXXX - Senha e Arquivos

(chefia SEINF), boa tarde!

Com relação aos meus arquivos já estão na pasta que criamos, menos o da DIRF que estava na máquina que levaram do departamento e eu não encontrei na máquina que deveria está.

(integrante TERCEIRIZA)

Em 15 de fevereiro de 2011 11:34, Chefia SEINF escreveu:

Bom dia,

seguem os arquivos solicitados pela empresa XXXX.

Resta o arquivo do Caged, que deve ser informado pelo (chefia SEPES) onde fez a salva, e solicito verificação do (chefia SEPES) e da (integrante TERCEIRIZA) do que pode ser enviado dentro deste arquivo compactado.

Atenciosamente,

Nome Sobrenome – Setor de Informática - SEINF

### **Mensagem 4**

**De:** Chefia SEINF

**Enviada em:** terça-feira, 15 de fevereiro de 2011 13:28

**Para:** Integrante TERCEIRIZA

**Cc:** Chefia DECOF; Chefia SEPES

**Assunto:** RES: Empresa XXXX - Senha e Arquivos

Boa tarde,

já estou com todos os arquivos, solicito que verifiquem.

Atenciosamente,

Nome Sobrenome – Setor de Informática - SEINF

**Mensagem 5**

**De:** Chefia SEPES

**Enviada em:** terça-feira, 15 de fevereiro de 2011 13:42

**Para:** Chefia SEINF; Integrante TERCEIRIZA

**Cc:** Chefia DECOF

**Assunto:** RES: Empresa XXXX - Senha e Arquivos

Sr, (chefia SEINF)

OK

Atenciosamente,

Sobrenome

Setor de Pessoal - SEPES

**SEQUÊNCIA 12****Mensagem 1****De:** Chefia SELOE<sup>45</sup>**Enviada em:** quarta-feira, 22 de junho de 2011 10:59**Para:** Chefia DESEL**Cc:** Chefia SEOTE<sup>46</sup>; Chefia SELTE<sup>47</sup>**Assunto:** Vale Transporte

(chefia DESEL)

Informo que os vales programados para o dia 20/06 não foram pagos, ficando os mesmo para 24/06.

Atenciosamente,

**Nome Sobrenome**

Setor de Logística de Eletrônica - SELOE

**Conecta Sistemas de Monitoramento Ltda**

(91) 4005-XXXX (91) 4005-XXXX / Fax: 4005-XXXX

Email/msn xxxxxxxxxxx@bertillon.com.br

**Mensagem 2****De:** Chefia SEOTE**Enviada em:** quarta-feira, 22 de junho de 2011 13:26**Para:** Chefia DESEL**Cc:** Chefia SELOE**Assunto:** ENC: Vale Transporte

(Chefia DESEL),

Como proceder?

Não tenho condições de continuar com os serviços de manutenção, estamos a duas semanas sem os créditos de vale-transporte, nossos colaboradores já gastaram seus créditos pessoais cobrindo a falta dos da empresa e estão com dificuldade de vir trabalhar.

Nome Sobrenome

Setor Operacional Técnico de Eletrônica - SEOTE

Conecta Sistemas de Monitoramento Ltda

(91) 4005-XXXX (91) 4005-XXXX / 9983-XXXX

**Mensagem 3****De:** Chefia SEOTE**Enviada em:** quarta-feira, 22 de junho de 2011 15:11**Para:** Chefia DESEL**Cc:** Chefia SELOE**Assunto:** ENC: Vale Transporte

---

<sup>45</sup> **SELOE:** Setor de Logística de Eletrônica. Subordinado ao DESEL.

<sup>46</sup> **SEOTE:** Setor operacional Técnico de Eletrônica. Subordinado ao DESEL.

<sup>47</sup> **SELTE:** Setor Técnico de Eletrônica. Subordinado ao DESEL.

(chefia DESEL), boa tarde!

Conforme conversamos em sua sala abaixo a relação de colaboradores que terei que dispensar até que seja resolvido o problema da falta de vale-transporte:

(informações omitidas)

Atenciosamente,

Nome Sobrenome  
Setor Operacional Técnico de Eletrônica - SEOTE  
Conecta Sistemas de Monitoramento Ltda  
(91) 4005-XXXX (91) 4005-XXXX / 9983-XXXX

#### **Mensagem 4**

**De:** Chefia DESEL

**Enviada em:** quarta-feira, 22 de junho de 2011 16:11

**Para:** Integrante VPRES; Chefia DECOF

**Assunto:** ENC: Vale Transporte Conecta

Sras.

Para conhecimento.

Atenciosamente,

(chefia DESEL)

#### **Mensagem 5**

**De:** Chefia DECOF

**Enviada em:** quarta-feira, 22 de junho de 2011 16:47

**Para:** Chefia DESEL; Integrante VPRES

**Cc:** VPRES

**Assunto:** RES: Vale Transporte Conecta

(Chefia DESEL),

Os pagamentos estão sendo feitos hoje, diretamente no Banco XXXXX. Portanto, na 6ª feira estarão disponíveis os créditos.

At.,

Nome Sobrenome  
Empresas Bertillon e Conecta  
Departamento Contábil e Financeiro - DECOF  
xxxxxxxxx@bertillon.com.br  
(91) 4005-XXXX (91) 4005-XXXX / 9983-XXXX

**SEQUÊNCIA 13****Mensagem 1**

**De:** Integrante SEVEN  
**Enviada em:** sexta-feira, 10 de junho de 2011 10:01  
**Para:** Chefia DELOG; Chefia SEVIG  
**Cc:** Chefia SEREC; Chefia DECOM; Chefia SEVEN  
**Assunto:** Reclamação- Empresa XXXX!

Senhores, bom dia!

Recebemos reclamação do cliente XXXX sendo:  
1ª O cliente está questionando a rotatividade no turno da tarde;  
2ª O serviço precisa iniciar no horário acordado entre as partes, o que segundo o cliente não está acontecendo;  
Ficamos no aguardo de um posicionamento dos senhores para estabilizarmos a situação perante o cliente.  
At.,

Nome Sobrenome  
Setor de Vendas

**Mensagem 2**

**De:** Chefia DELOG  
**Enviada em:** segunda-feira, 13 de junho de 2011 14:31  
**Para:** Chefia SEVIG  
**Assunto:** ENC: Reclamação- Empresa XXXX!

(chefia SEVIG),

Onde vc está encontrando dificuldade?

(chefia DELOG)

**Mensagem 3**

**De:** Chefia SEVIG  
**Enviada em:** segunda-feira, 13 de junho de 2011 15:02  
**Para:** Chefia DELOG  
**Assunto:** ENC: Reclamação- Empresa XXXX!

Nenhuma dificuldade, os colaboradores foram convocados e serão sancionados uma vez que todos já foram treinados/orientados acerca dos horários e procedimentos.

(chefia SEVIG).

**Mensagem 4**

**De:** Chefia SEVIG  
**Enviada em:** terça-feira, 14 de junho de 2011 12:03  
**Para:** Chefia SEREC  
**Cc:** Chefia DELOG  
**Assunto:** ENC: Reclamação- Empresa XXXX!

(chefia SEREC),

Para conhecimento.

(chefia SEMOV)

### **Mensagem 5**

**De:** Chefia SEREC

**Enviada em:** terça-feira, 14 de junho de 2011 14:26

**Para:** Integrante SEREC

**Assunto:** ENC: Reclamação- Empresa XXXX!

*Para conhecimento.*

### **Nome Sobrenome**

Relações Públicas

Empresas Bertillon/SEREC - Setor de Relações Comerciais

☎ 91 4005-XXXX 91 4005-XXXX

✉ [xxxxxxxxxxxxx@bertillon.com.br](mailto:xxxxxxxxxxxxx@bertillon.com.br)

[www.bertillon.com.br](http://www.bertillon.com.br)

### **Mensagem 6**

**De:** Integrante SEREC

**Enviada em:** segunda-feira, 20 de junho de 2011 15:24

**Para:** Chefia DELOG; Chefia SEREC; Chefia DECOM; Chefia SEVEN

**Cc:** Chefia SEVIG; Integrante SEVEN

**Assunto:** ENC: Reclamação- Empresa XXXX!

Boa tarde Senhores,

Para conhecimento.

Após contato com o Sr. (nome) da empresa XXXX, para realizar o procedimento de pós-venda, viemos através deste, informar que o cliente está satisfeito com a solução dada para a reclamação realizada, bem como a continuação do bom andamento dos serviços prestados. O SEREC agradece a toda equipe que contribuiu para a melhoria dos nossos serviços.

Atenciosamente,

### **Nome Sobrenome**

Pós - Venda

Empresas Bertillon/SEREC - Setor de Relações Comerciais

☎ 91 4005-XXXX

✉ [xxxxxxxxxxxxx@bertillon.com.br](mailto:xxxxxxxxxxxxx@bertillon.com.br)

[www.bertillon.com.br](http://www.bertillon.com.br)

### **Mensagem 7**

**De:** Chefia SEVIG

**Enviada em:** segunda-feira, 20 de junho de 2011 15:57

**Para:** Chefia DERHU; Integrante VPRES

**Assunto:** ENC: Reclamação- Empresa XXXX!

Srs.

Para conhecimento e acompanhamento

(chefia SEVIG)

**SEQUÊNCIA 14****Mensagem 1****De:** Integrante SEFIN<sup>48</sup>**Enviada em:** terça-feira, 25 de janeiro de 2011 16:02**Para:** Integrante [A] Escritório Operacional<sup>49</sup> XXXX**Assunto:** Cobrança – Escritório Operacional XXXX

Sr. (integrante [A] Escritório Operacional XXXX),

Conforme combinado por contato telefônico, favor, acompanhar a movimentação das notas fiscais, abaixo citadas, até que as mesmas cheguem no financeiro do cliente.

(informações omitidas)

Atenciosamente,

*Nome Sobrenome - SEFIN**xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@bertillon.com.br**Bertillon Vigilância e Transporte de Valores Ltda.**Fone: 4005-XXXX*

--Anexo de Mensagem Encaminhado--

From: Integrante SEFIN

To: integrante [A] Escritório Operacional XXXX; Chefia SELOP<sup>50</sup>

Subject: Cobrança – Escritório Operacional XXXX

Date: Wed, 19 Jan 2011 16:55:20

Srs. (integrante [A] Escritório Operacional XXXX) e (chefia SELOP)

Conforme combinado por contato telefônico, segue em anexo, relatório para acompanhamento e providências até que as notas fiscais cheguem no financeiro dos clientes em questão.

Obs:

1. Intensificar cobrança do cliente ZZZZ - contactar sr. (xxxx) e encaminhar nota fiscal XXXX para o financeiro em Curitiba (informações repassadas pela sr<sup>a</sup> xxxx - financeiro/Curitiba);
2. Intensificar cobrança do cliente XXXX - notas fiscais devem ser encaminhadas para o financeiro da matriz;
3. Acompanhar documentação (recebimento e entrega dos anexos) e tramitação das notas fiscais do cliente YYYY.

Aguardamos retorno.

Atenciosamente,

*Nome Sobrenome - SEFIN**xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@bertillon.com.br**Bertillon Vigilância e Transporte de Valores Ltda.**Fone: 4005-XXXX*


---

<sup>48</sup> **SEFIN:** Setor Financeiro. Subordinado ao GEADM.

<sup>49</sup> Base fora de Belém

<sup>50</sup> **SELOP:** Setor de Logística de Escritórios Operacionais.

**Mensagem 2****De:** integrante [A] Escritório Operacional XXXX**Para:** Integrante SEFIN; Chefia SELOP**Enviada:** 26/01/2011 19:27**Assunto:** Re: Cobrança – Escritório Operacional XXXX

Estamos no aguardo da confirmação do pagamento das notas em atraso que conforme conversa pessoalmente com a Sr. (xxxx)/cliente XXXXX, será Sexta-Feira dia 28/01/2011.

Cordialmente.

Ats.

Asst. Adm.

Nome Sobrenome

Suprimento/Bertillon/ Escritório Operacional XXXXXX

**Mensagem 3****De:** Integrante [B] Escritório Operacional XXXX**Enviada em:** quinta-feira, 27 de janeiro de 2011 16:02**Para:** Chefia SELOP; integrante [A] Escritório Operacional XXXX;**Assunto:** Cobrança – Escritório Operacional XXXX (NF XXXX)

Sr (chefia SELOP)

Informo que a NF XXXX chegou em minhas mãos dia 21/01/2011 no momento que cheguei pela manhã na empresa, mas o Sr. (integrante [A] Escritório Operacional XXXX) recebeu o malote dia 20/01/2011 não sei informar qual motivo de somente ontem 26/01/2011 foi dado entrada no cliente XXXX.

Atss

Nome

Bertillon/ Escritório Operacional XXXXXX

**Mensagem 4****De:** Chefia SELOP**Enviada em:** quinta-feira, 27 de janeiro de 2011 17:33**Para:** Integrante [B] Escritório Operacional XXXX**Cc:** Integrante SEFIN**Assunto:** RE: Cobrança – Escritório Operacional XXXX (NF XXXX)

Sra. (integrante [B] Escritório Operacional), precisamos do protocolo de recebimento da nota datada com dia da chegada do malote na filial.

Atenciosamente,  
(chefia SELOP)

**Mensagem 5****De:** Integrante SEFIN**Enviada em:** quarta-feira, 2 de fevereiro de 2011 15:08**Para:** Chefia SELOP; Integrante [A] e integrante [B] Escritório Operacional XXXX**Cc:** VPRES; SEFIN; Chefia SEFAT; Chefia DECOM**Assunto:** Cobrança – Escritório Operacional XXXX (envio de malote)

Sr. (chefia SELOP) e sr. (integrante [A] Escritório Operacional XXXX)

Conforme já acordado anteriormente, segue relação de nota fiscal encaminhada pelo SEFAT por malote para a **filial Bertillon de xxxx** e localidades (saída de Belém em 02/02/2011). Esta

precisa ser entregue imediatamente no cliente, e de acompanhamento até que chegue no financeiro do mesmo, visto que o vencimento é 16/02/11 e a programação de pagamento da empresa XXXX é feita entre 05 e 10 dias após a identificação da mesma no setor financeiro, localizado em Bento Gonçalves/RS.

Deverá ser informado ao SEFIN/SEFAT qualquer pendência de documentação e/ou anexos, assinatura, assim como solicitação ou reclamação referente às NF.

Aguardamos resposta por e-mail do acompanhamento mencionado.

Atenciosamente,  
*Nome Sobrenome - SEFIN*  
 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@bertillon.com.br  
 Bertillon Vigilância e Transporte de Valores Ltda.  
 Fone: 4005-XXXX

### **Mensagem 6**

**From:** Integrante SEFIN

**To:** Chefia SELOP; Chefia DELOG<sup>51</sup>; Integrante [A] e integrante [B] Escritório Operacional XXXX

**CC:** VPRES; SEFIN; Chefia SEFAT; Chefia DECOM

**Subject:** ENC: Cobrança – Escritório Operacional XXXX

Date: Tue, 15 Feb 2011 17:58:08

Boa tarde,

Srs (chefia SELOP; integrante [A] Escritório Operacional XXXX)

Comunico que ao mantermos contato com a pagadoria do cliente XXXX fomos informados que a nota fiscal XXXX mencionada no histórico do e-mail abaixo, ainda não se encontra lançada no sistema, ou seja, ainda não chegou no financeiro para pagamento. O vencimento seria no dia 16/02/2011 e contávamos com esse valor.

Ressalto que a nota fiscal YYYY, programada para 10/02/2011 também não foi liquidada, a mesma possuía um histórico de entrega após o vencimento, conforme e-mail em anexo. Portanto, verifique o que houve às referidas notas fiscais para que ainda não tenham sido lançadas no sistema de pagamento em data programada.

Reitero a necessidade de acompanhamento das filiais junto aos clientes e que as informações sejam repassadas por e-mail, como já falado inúmeras vezes, mesmo assim, este procedimento não está sendo cumprido, dificultando a Cobrança/SEFIN nos recebimentos.

Gostaríamos que nos próximos e-mail's enviados obtivéssemos retorno e um melhor acompanhamento das filiais junto aos clientes localizados nos municípios distantes de Belém.

Contamos com uma maior colaboração.

Atenciosamente,  
*Nome Sobrenome - SEFIN*  
 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@bertillon.com.br  
 Bertillon Vigilância e Transporte de Valores Ltda.  
 Fone: 4005-XXXX

---

<sup>51</sup> **DELOG:** Departamento de Logística

**Mensagem 7**

**De:** Integrante [B] Escritório Operacional XXXX

**Enviada em:** quarta-feira, 16 de fevereiro de 2011 09:14

**Para:** Integrante SEFIN; Chefia SEFAT; Chefia DELOG

**Cc:** Integrante [A] Escritório Operacional XXXX

**Assunto:** FW: ENC: Cobrança – Escritório Operacional XXXX

Sra. (integrante SEFIN),

Bom dia!

Concordo com o seu parecer, realmente tivemos no passado algumas dificuldades tais: internet, telefone e impressora, que ficou sem funcionar a mais de 30 dias, porém nunca deixamos de fazer contato telefonico, caso seja necessario reveja a conta do telefone que fica com Sr. (nome), nela consta as inumeras ligações realizados por esse departamento no intuito de resolvermos essas pendências.

É lamentavel, que o seu e-mail seja de grande teor. Solicito que reveja os seguintes anexos:

- NF XXXX (cliente XXXX); - NF XXXX (cliente YYYYY);

Fica evidente que as notas foram entregues após um dia de seu recebimento. Não usamos falta de meios como pretexto para não cumprirmos com nossas atribuições, pelo contrário (se houver necessidade de comprovantes de cyber e lan houses que usamos diuturnamente para resolver os problemas de notas, é só solicitar também), mas também não concordo com o e-mail que hora circula entre as dependências e chefias dessa conceituada empresa.

- Diante do transtorno, estarei solicitando ao Sr. (assistente operacional) que faça uma visita ao cliente para levantar o que houve de fato. O que fica certo é: NÃO deixamos de cumprir as ordens que partem da matriz.

- Entretanto, se ainda houver duvidas, segue abaixo os contatos para serem acionados em caso de não conformidade.

(informações omitidas)

Grato de sua compreensão.

At.

Nome

Bertillon/ Escritório Operacioanl XXXX

**Mensagem 8**

**De:** Integrante SEFIN

**Enviada em:** quarta-feira, 16 de fevereiro de 2011 10:54

**Para:** Chefia SELOP; Chefia DELOG; Integrante [a] e Integrante [B] Escritório Operacional XXXX

**Cc:** VPRES; Chefia SEFAT'; Chefia DECOM; SEFIN

**Assunto:** ENC: ENC: Cobrança – Escritório Operacional XXXX

Sr<sup>a</sup> (integrante [b] Escritório Operacional XXXX), bom dia,

Lamento pelo modo como se sente, no entanto a Cobrança possui um procedimento interno que *deve ser cumprido* e as evidências através informações formalizadas por e-mail, como já falado anteriormente, fazem parte de nossa *rotina e obrigação*, uma vez que necessitamos delas para nos respaldarmos junto aos clientes cobrados, quando estes não efetuam pagamento, alegando não receber documentação em tempo hábil ou quaisquer justificativas infundadas (os e-mail's com as informações de nossas filiais são provas de que o cliente está equivocado e deve pagar no vencimento, a partir daí cobraremos os juros e multa devidos pelo atraso, já que isto gera despesas e custos que temos que liquidar em tempo determinado, independente do cliente ter pago ou não).

Ressalto que no caso do cliente XXXX, existe a particularidade de cada filial programar a liquidação das notas fiscais no sistema e o pagamento ser efetuado, em média 5 a 10 dias após o recebimento da nota fiscal pelo financeiro localizado em Bento Gonçalves/RS (informação repassada pelo cliente), isto já vem sendo explicado por telefone e e-mail em todos os contatos mantidos com o (Escritório Operacional XXXX).

No e-mail encaminhado por mim, é questionado a não evidência do acompanhamento, pois não recebemos os documentos que estão sendo encaminhados agora, além disso, mesmo as dificuldades enfrentadas pela filial XXXX devem ser mencionadas para que saibamos o está dificultando a tramitação da nota fiscal até o financeiro dos clientes.

Quanto ao cliente YYYY, que não foi mencionado no e-mail encaminhado, até o último contato mantido com o cliente, não haverá atraso na liquidação da nota fiscal no vencimento (O e-mail encaminhado por mim referia-se apenas ao cliente XXXX).

*Relembro que todas as evidências de acompanhamento devem ser encaminhadas em cada execução e não após recebermos do cliente, nas vésperas do vencimento, a informação de que as notas fiscais ainda não constam no sistema, como ocorreu nesta situação, assim evitaremos transtornos e mal-entendidos.*

Agradeço por sua manifestação, pois os seus comentários servirão para melhorar nosso trabalho e procedimento, além de servir para amenizar nossas falhas, por isso, repassaremos seu e-mail às nossas chefias e ratifico que em nenhum momento estamos questionando o desempenho ou execução do trabalho do (Escritório Operacional XXXX), e sim a falta de respaldo por e-mail (acompanhamento das notas até o financeiro) para que cobremos, questionemos e negociemos com os clientes (principalmente XXXX por conta de suas particularidades) quando houver algum atraso na liquidação.

Atenciosamente,  
Nome Sobrenome - SEFIN  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@bertillon.com.br  
Bertillon Vigilância e Transporte de Valores Ltda.  
Fone: 4005-XXXX

### **Mensagem 9**

**De:** Chefia GEADM

**Enviada em:** quarta-feira, 16 de fevereiro de 2011 13:43

**Para:** Chefia SELOP; Chefia DELOG; Integrante [a] e Integrante [B] Escritório Operacional XXXX

**Cc:** VPRES; Chefia SEFAT; Chefia DECOM; SEFIN

**Assunto:** RES: ENC: Cobrança – Escritório Operacional XXXX

Meus caros,

Nossa empresa funciona com base em rotinas previamente estabelecidas no **Sistema de Gestão da Qualidade**, o SGQ, e tidas como as melhores práticas para que sejam alcançados os resultados almejados.

O caminho da melhoria e do crescimento passa pelo esclarecimento, pela transparência no trato de **assuntos que são meramente profissionais**. Portanto, nenhuma reação/condução/tratamento deve assumir conotação pessoal, uma vez que o acompanhamento e os questionamentos dão-se **sobre rotinas e procedimentos**.

Essa é, na essência, a **prática da melhoria contínua**.

Bom dia a todos,

Nome Sobrenome  
Departamento Contábil e Financeiro - DECOF  
xxxxxxxx@bertillon.com.br  
(91) 4005-XXXX (91) 4005-XXXX

**SEQUÊNCIA 15****Mensagem 1**

**De:** Integrante SEVIG

**Enviada em:** terça-feira, 18 de janeiro de 2011 21:44

**Para:** Chefia SEVIG

**Assunto:** PORTEIRO XXXX

Sr.(chefia SEVIG), informo que o Porteiro (nome) se recusou assinar a convocação levada pelo inspetor (nome) alegando esta com passagem marcada

Para dia 19/01/2011 por isso o mesmo não iria comparecer a Bertillon,questionou não ter mais vínculo com a empresa,informo que o insp. (nome) avisou o mesmo que ele ainda era funcionário da empresa,informo o que o Patrulha (nome) assinou como testemunha do fato.

ATT(integrante SEVIG)

**Mensagem2**

**De:** Chefia SEVIG

**Enviada em:** quarta-feira, 19 de janeiro de 2011 14:16

**Para:** Chefia SEPES

**Cc:** Chefia DEOPE

**Assunto:** ENC: PORTEIRO XXXX

(*chefia SEPES*),

*Para conhecimento.*

**(*chefia SEVIG*)**

*Chefe de Operações*

*BERTILLON Vigilância e Transporte de Valores Ltda.*

*Departamento de Segurança Patrimonial*

*Setor de Vigilância - SEVIG*

*Contato: (91) 4005XXXX (91) 9942XXXX*

**Mensagem 3**

**De:** Chefia SEPES

**Enviada em:** quarta-feira, 19 de janeiro de 2011 14:28

**Para:** Chefia DERHU

**Assunto:** ENC: PORTEIRO XXXX

Sra. (*chefia DERHU*),

Neste caso temos que prosseguir com a rescisão.Portanto é necessário autorização.

Atenciosamente,

Sobrenome

Setor de Pessoal - SEPES

**Mensagem 4****De:** Chefia DERHU**Enviada em:** quarta-feira, 19 de janeiro de 2011 15:07**Para:** Chefia DECOM; Chefia DEOPE**Cc:** Chefia SEVIG; Chefia SEPES; Integrante VPRES**Assunto:** ENC: PORTEIRO XXXX

(chefia DECOM) e (chefia DEOPE), boa tarde.

Considerando não tratar-se de encerramento de contrato, DERHU/SEPES solicita/necessita autorização para prosseguir com o processo de RCT.

*Nome sobrenome*

*Empresas BERTILLON*

*Departamento de Recursos Humanos - DERHU*

**Mensagem 5****De:** Chefia DECOM**Enviada em:** quarta-feira, 19 de janeiro de 2011 15:59**Para:** Chefia DEOPE**Cc:** Chefia SEVIG; Chefia SEPES; : Chefia DERHU; Integrante VPRES**Assunto:** RES: PORTEIRO XXXX

(chefia DEOPE),

Conseguiu reverter ?

Atenciosamente,

Nome Sobrenome

**Departamento Comercial - DECOM**

**Mensagem 6****De:** Chefia DEOPE**Enviada em:** quarta-feira, 19 de janeiro de 2011 16:56**Para:** Chefia DECOM**Cc:** Chefia SEVIG; Chefia SEPES; Chefia DERHU; Integrante VPRES**Assunto:** RES: PORTEIRO XXXX

Foi feito deslocamento dos inspetores até a residência do mesmo, ao chegar lá este recusou-se assinar a carta de convocação, esta carta encontra-se assinada com as testemunhas no sevig.

Nome Sobrenome

Empresas Bertillon

Departamento de Operações - DEOPE

Gerente de Operações

Tel: (91)-4005XXXX (91)-4005XXXX

xxxxxxx@bertillon.com.br

**Mensagem 7****De:** Chefia DERHU**Enviada em:** quarta-feira, 19 de janeiro de 2011 17:10**Para:** Chefia DECOM; Chefia DEOPE**Cc:** Chefia SEVIG; Chefia SEPES; Integrante VPRES; ASJUR**Assunto:** RES: PORTEIRO XXXX

Senhores,

Ok, entendo que todo o procedimento para reverter a situação foi realizado, mas chegamos a uma situação que requer uma decisão.

Dra. (assessoria jurídica), solicitamos da ASJUR uma orientação quanto à condução a ser dada pelo DEOPE/DECOM a este processo.

*Nome Sobrenome*

*Empresas BERTILLON*

*Departamento de Recursos Humanos -DERHU*

**Mensagem 8****De:** ASJUR [mailto:larissa.sales@bertillon.com.br]**Enviada em:** quinta-feira, 20 de janeiro de 2011 10:25**Para:** Chefia DERHU; Chefia DEOPE; Chefia DECOM**Cc:** Chefia SEVIG; Chefia SEPES; Integrante VPRES**Assunto:** RES: PORTEIRO XXXX

Sra. (chefia DERHU),

Conforme já conversado, segue clausula do Acordo Coletivo de Trabalho/2010, que diz:

CLAUSULA SÉTIMA - AVISO PREVIO

Ficam autorizadas as empresas detentoras de "Comprovação de Regularidade Sindical", conforme a clausula 49<sup>a</sup> da Convenção vigente, tornar sem efeito o aviso prévio emitido ao trabalhador nas hipóteses de renovação do contrato de prestação de serviço da empresa com o tomador de serviço ou de advento de novo contrato, não cabendo a opção de não acatamento da desistência do pré-aviso, pelo integrante da categoria profissional.

Vale dizer, que já recebemos diversas reclamações trabalhistas que tratam do mesmo assunto.

Acho prudente que o departamento responsável despache com a presidência sobre tal assunto, visto que não temos a comprovação de regularidade sindical.

Att.

Nome Sobrenome

ASJUR - BERTILLON

4005XXXX

**Mensagem 9****De:** Chefia DERHU**Enviada em:** quinta-feira, 20 de janeiro de 2011 11:46**Para:** Chefia DECOM; Chefia DEOPE**Cc:** Chefia SEPES; Integrante VPRES; ASJUR**Assunto:** RES: PORTEIRO XXXX

(chefia SECOM),

Então, DERHU/SEPES aguarda que o DECOM despache com a PRESI para autorização do referido processo.

A RCT permanece no SEPES até retorno da autorização.

*Nome Sobrenome*

*Empresas BERTILLON*

*Departamento de Recursos Humanos – DERHU*

**Mensagem 10****De:** Chefia DECOM**Enviada em:** quinta-feira, 20 de janeiro de 2011 17:54**Para:** Chefia DERHU; Chefia DEOPE**Cc:** Chefia SEPES; Integrante VPRES; ASJUR**Assunto:** RES: PORTEIRO XXXX

(chefia DERHU)

Qual valor da rescisão do Sr. (porteiro XXXX) ?

Atenciosamente,

Nome Sobrenome

**Departamento Comercial - DECOM**

**Mensagem 11****De:** Chefia SEPES**Enviada em:** sexta-feira, 21 de janeiro de 2011 08:23**Para:** Chefia DECOM; Chefia DERHU; Chefia DEOPE**Cc:** Integrante VPRES; ASJUR**Assunto:** RES: PORTEIRO XXXX

Sr. (chefia DECOM)

Segue o valor da rescisão incluindo multa rescisória. (informações omitidas)

Atenciosamente,

Sobrenome

Setor de Pessoal - SEPES

**SEQUÊNCIA 16****Mensagem 1****De:** Integrante SEFIN**Enviada em:** quinta-feira, 13 de janeiro de 2011 14:29**Para:** Integrante Escritório Operacional YYYY; Chefia SELOP**Assunto:** Cobrança - Escritório Operacional YYYY (cliente -----)

Sr. (integrante Escritório operacional YYYY),

Conforme combinado por contato telefônico, solicitamos sua colaboração na cobrança das notas fiscais, abaixo citadas, referentes aos serviços prestados em dezembro/2010 para o cliente -----.

(informações omitidas)

Atenciosamente,

*Nome Sobrenome - SEFIN**xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@bertillon.com.br**Bertillon Vigilância e Transporte de Valores Ltda.**Fone: 4005-XXXX***Mensagem 2****From:** Integrante SEFIN**To:** Integrante Escritório Operacional YYYY; Chefia SELOP**Subject:** ENC: Cobrança - Escritório Operacional YYYY(cliente -----)**Date:** Wed, 19 Jan 2011 10:53:57

Sr. (integrante Escritório operacional YYYY),

Ainda aguardo programação de pagamento do cliente -----, informado por você que já havia contactado o cliente.

Sr. (chefia SELOP),

Solicito sua colaboração junto à filial YYYY na cobrança do cliente em questão.

Atenciosamente,

*Nome Sobrenome - SEFIN**xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@bertillon.com.br**Bertillon Vigilância e Transporte de Valores Ltda.**Fone: 4005-XXXX***Mensagem 3****From:** Integrante Escritório Operacional YYYY**To:** Integrante SEFIN**CC:** Chefia SELOP**Subject:** FW: ENC: Cobrança - Escritório Operacional YYYY(cliente -----)**Date:** Fri, 21 Jan 2011 20:26:43

Boa Tarde

Sra (integrante SEFIN),

Desde do inicio da semana que estamos importunando esse cliente para efetuar o pagamento das NF's mencionadas abaixo.

Ultimamente o telefone dele só dá sinal na caixa postal.

Entrei em contato com o Sr. (nome) que é o irmão dele e que foi a pessoa que assinou as propostas e o mesmo ficou de procurá-lo e me dá um retorno ainda hoje.

Ele me informou na semana passada que o responsável pelo pagamento, Sr.(nome), estava para Manaus e por isso o pagamento estava atrasado.

Bom. Vou continuar importunando esse cliente. Caso ele não me der retorno hoje vamos procurá-lo se for possível na sua residência.

Qualquer informação devo repassar imediatamente.

Quanto a ao pagamento do cliente WWW (dois recibos) o mesmo me confirmou que irá efetuar na segunda-feira dia 24/01.

O pagamento do cliente NNNN (apenas um) já foi efetuado e o comprovante digitalizado e mandado para a matriz via e-mail.

Att

(integrante Escritório Operacional YYYY)

#### **Mensagem 4**

**De:** Integrante Escritório Operacional YYYY

**Enviada em:** segunda-feira, 24 de janeiro de 2011 15:17

**Para:** Integrante SEFIN

**Cc:** Chefia SELOP; Chefia SEOPE<sup>52</sup>; Chefia DEOPE<sup>53</sup>

**Assunto:** FW: ENC: Cobrança - Escritório Operacional YYYY(cliente -----)

Boa Tarde

Sra (integrante SEFIN)

O cliente em questão parece que deu sinal de vida.

Hoje me ligou dizendo que iria fazer o pagamento das duas notas atrasadas ainda nesta data.

Disse também que não esqueceu de seu compromisso. Só teve dificuldades no seu orçamento.

Assim que tivermos confirmação do pgto repassaremos...

Att

(integrante Escritório Operacional YYYY)

#### **Mensagem 5**

**From:** Integrante SEFIN

**To:** Integrante Escritório Operacional YYYYY; Chefia SELOP

**CC:** VPRES; SEFIN; Chefia SEFAT; Chefia DECOM

**Subject:** ENC: ENC: Cobrança - Escritório Operacional YYYY(cliente -----)

**Date:** Wed, 26 Jan 2011 16:03:54

Sr. (Integrante Escritório Operacional YYYY),

Informo que ainda não identificamos o pagamento do cliente -----, programado para 24/01/2011.

Favor, retomar o contato com o cliente.

Atenciosamente,

*Nome Sobrenome - SEFIN*

*xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@bertillon.com.br*

*Bertillon Vigilância e Transporte de Valores Ltda.*

*Fone: 4005-XXXX*

---

<sup>52</sup> **SEOPE:** Setor de Operações de Escritórios Operacionais

<sup>53</sup> **DEOPE:** Departamento de Operações

**Mensagem 6****De:** Integrante Escritório Operacional YYYY**Enviada em:** quarta-feira, 26 de janeiro de 2011 16:49**Para:** Integrante SEFIN**Cc:** VPRES; SEFIN; Chefia SEFAT; Chefia SELOP; Chefia DECOM; Chefia SEOPE**Assunto:** FW: ENC: ENC: Cobrança - Escritório Operacional YYYY(cliente -----)

Boa Tarde

Sra (integrante SEFIN)

Estamos tentando desde de manhã contato com o mesmo e até o momento não conseguimos. Pedi nesse instante ao nosso inspetor de ronda passar no escritório d'ele para adquirir informações sobre o pagamento.

Assim que tivermos qualquer resposta, repassaremos....

Informo que o cliente ===== (Sr. xxxx), me confirmou por telefone o pagamento efetuado no dia 24/01 por volta das 11:00 horas ref. a:

Proposta xxxx/xxx R\$ 00,00

Proposta vvvv/vvv R\$ 00,00

Att

(integrante Escritório Operacional YYYY),

**Mensagem 7****From:** Chefia SEFIN**To:** Integrante Escritório Operacional YYYY**CC:** SEFIN; Chefia DECOM; Chefia SEVEN**Subject:** ENC: ENC: ENC: Cobrança - Escritório Operacional YYYY(cliente -----)**Date:** Wed, 26 Jan 2011 17:57:05

(integrante Escritório Operacional YYYY),

Já identificamos os pagamentos mencionados.

Necessitamos de seu empenho para que possamos receber os valores, haja visto que não temos respaldo de contrato e considerando que o serviço já foi prestado, nos resta apenas, não desistir da cobrança.

No aguardo,

Atenciosamente,

**Nome – SEFIN****Bertillon** Vigilância e Transp. de Valore Ltda.

Tv. Djalma Dutra nº 381.

Fone: (91) 4005-XXXX

E-mail: [xxxxxx@bertillon.com.br](mailto:xxxxxx@bertillon.com.br)**Mensagem 8****De:** Integrante Escritório Operacional YYYY**Enviada em:** quarta-feira, 26 de janeiro de 2011 18:14**Para:** Chefia SEFIN**Cc:** Chefia DECOM; Chefia SEVEN**Assunto:** FW: ENC: ENC: ENC: Cobrança - Escritório Operacional YYYY(cliente -----)

Sra (chefia SEFIN)

O cliente ----- afirmou via telefone que efetuou o pagto das duas notas que estavam atrasadas  
Favor confirmar se realmente foram efetuados. Ele não me entregou o comprovante porque disse estar tarefado.

Att

(integrante Escritório Operacional YYYY)

### **Mensagem 9**

**De:** Chefia SEFIN

**Enviada em:** quinta-feira, 27 de janeiro de 2011 17:28

**Para:** Integrante Escritório Operacional YYYY

**Cc:** Chefia DECOF

**Assunto:** ENC: ENC: ENC: ENC: Cobrança - Cobrança - Escritório Operacional YYYY(cliente -----)

(integrante Escritório Operacional YYYY)

Não temos até o momento nenhum pagamento não identificado que possamos atribuir a este cliente, portanto necessitamos dos comprovantes de depósito, para reclamar junto ao banco, no qual os mesmos tenham sido efetuado.

No aguardo

Atenciosamente,

#### **Nome – SEFIN**

**Bertillon** Vigilância e Transp. de Valore Ltda.

Tv. Djalma Dutra nº 381.

Fone: (91) 4005-XXXX

E-mail: [xxxxxx@bertillon.com.br](mailto:xxxxxx@bertillon.com.br)

### **Mensagem 10**

**De:** Integrante SEFIN

**Enviada em:** terça-feira, 8 de fevereiro de 2011 16:03

**Para:** Integrante Escritório Operacional YYYY; Chefia SELOP; Chefia SEOPE; Chefia DELOG

**Cc:** VPRES; SEFIN; Chefia SEFAT; Chefia DECOM

**Assunto:** ENC: ENC: ENC: ENC: Cobrança - Escritório Operacional YYYY(cliente -----)

Boa tarde,

Sr. (integrante Escritório Operacional YYYY),

O cliente ----- já programou o pagamento das notas fiscais abaixo citadas?

Solicitamos seu empenho junto ao mesmo para que os valores atualizados sejam recebidos, conforme planilha em anexo.

Na planilha há uma célula "dias em atraso":

Para a atualização dos valores a serem recebidos, contar os dias de atraso a partir do vencimento das notas fiscais (31/12/2010) até a data da programação do cliente. (qualquer dúvida, favor entrar em contato)

**NFS (informações omitidas)**

Atenciosamente,

*Nome Sobrenome - SEFIN*

*xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@bertillon.com.br*

*Bertillon Vigilância e Transporte de Valores Ltda.*

*Fone: 4005-XXXX*

**Mensagem 11**

**From:** Chefia DECOM

**To:** Integrante Escritório Operacional YYYY

**CC:** Integrante SEFIN; SEFIN; Chefia SEFAT; Chefia SEOPE; Chefia DELOG

**Subject:** RES: ENC: ENC: ENC: Cobrança - Escritório Operacional YYYY(cliente -----)

**Date:** Tue, 8 Feb 2011 17:30:44

Boa tarde, (integrante Escritório Operacional YYYY)!

Contamos como seu empenho, não podemos pegar calote deste valor.

Caso veja necessário apresentar uma correspondência extra judicial, nos informe, porque, poderemos elaborar.

Aguardamos seu retorno !

**Grato,**

**(chefia DECOM)**

**Mensagem 12**

**De:** Integrante Escritório Operacioanl YYYY

**Enviada em:** terça-feira, 15 de fevereiro de 2011 14:20

**Para:** Chefia DECOM

**Cc:** Integrante SEFIN; SEFIN; Chefia SEFAT; Chefia SEOPE; Chefia DELOG; Chefia DEOPE

**Assunto:** FW: RES: ENC: ENC: ENC: Cobrança - Escritório Operacional YYYY(cliente -----)

Boa Tarde

Sr. (chefia DECOM)

Comunicamos que temos procurado insistentemente o cliente em questão para em conjunto encontrarmos uma solução para o pagamento das faturas, porém, o referido promete pagar mais fica "fugindo" da sua responsabilidade.

Sendo assim solicitamos a correspondencia extra judicial para tentar sensibilizá-lo.

Ficamos no aguardo.

Att

(integrante Escritório Operacional YYYY)