

O gênero e-mail institucional na construção de uma comunidade discursiva sociorretórica

The institutional email genre in the construction of a socio-rhetorical discourse community

Marco Aurélio Silva SOUZA (PUC-RJ)
marcoaurelio.professor@yahoo.com.br

Maria das Graças Dias PEREIRA (PUC-RJ)
mgdpereira@terra.com.br

SOUZA, Marco Aurélio Silva; PEREIRA, Maria das Graças Dias. O gênero e-mail institucional na construção de uma comunidade discursiva sociorretórica. **Entrepalavras**, Fortaleza, v. 6, p. 09-24, jan./jun. 2016.

Resumo: Neste estudo analisamos o e-mail institucional, um dos gêneros discursivos mais produzidos nas comunicações digitais. As definições de gênero e de comunidade discursiva sociorretórica têm como base os estudos de Swales (2008) e Freedman (1999). Os dados são compostos por 125 mensagens recebidas por uma prestadora de serviços, com solicitações de ações sociais relacionadas ao contexto das tarefas a serem realizadas. Os padrões de abertura e fechamento demonstram a função social deste gênero. Os resultados mostram que o discurso institucionalizado, ainda que com a presença de elementos linguísticos dos gêneros textuais síncronos, acarreta a formação de uma comunidade discursiva sociorretórica, de acordo com as premissas que a caracterizam.

Palavras-chave: Gênero discursivo. E-mail institucional. Comunidade discursiva sociorretórica.

Abstract: In this study we analyze the institutional e-mail, one of the most productive genres in digital communications. The definitions of gender and socio-rhetorical discourse community are based on the studies of Swales (2008) and Freedman (1999). The data consist on 125 messages received by a service provider with requests for social activities related to the context of the tasks to be performed. The opening and closing patterns demonstrate the social function of this genre. The results show that the institutionalized talk, even with the presence of linguistic elements of synchronous genres, entails the formation of a socio-rhetorical discourse community, according to the assumptions that characterize it.

Keywords: Discursive genre. Institutional e-mail. Socio-rhetorical discourse community.

Introdução

O desenvolvimento tecnológico digital, especialmente da Internet, provocou um aumento considerável na criação e modificação dos gêneros textuais com os quais o homem teve de ocupar-se, para dar conta dos procedimentos a eles associados. “A interação *online* tem o potencial de acelerar enormemente a evolução dos gêneros” (ERICKSON, 1997, p. 4 *apud* MARCUSCHI, 2004, p. 17). As tecnologias analógicas eram mais lentas e duradouras; as digitais, instantâneas e até mesmo efêmeras. O tempo encurtou e, conseqüentemente, a necessidade de se produzir ou obter algo com rapidez e precisão acompanha o desenvolvimento tecnológico. O novo momento digital exige uma velocidade para certas atividades que não era possível antes.

Gêneros discursivos são estruturas textuais estabelecidas ou em processo de estabelecimento, com finalidades sociais próprias, padrões comunicativos reconhecidos e naturezas retóricas típicas. São, de modo geral, constantes e refletem as características do ambiente interacional onde ocorrem. Apesar de muitos gêneros serem primariamente reconhecidos pela forma, o que foge à forma é o que pode definir um gênero e sua função, especialmente em uma perspectiva de análise retórica. Não podemos, entretanto, concluirmos se um texto pertence a um determinado gênero por suas características absolutas. Cada contexto de uso é uma realização de determinado gênero e sua função particular pode atribuir-lhe características próprias.

Um dos gêneros mais populares é o *e-mail*, acrônimo para *eletronic mail* – correio eletrônico. Segundo Paiva (2004, p. 73), este é “possivelmente o gênero mais produzido nas sociedades letradas”. Utilizado para troca de mensagens e informações, geralmente de curta

extensão, caracteriza-se como uma conjunção de outros gêneros que lhe deram origem, como a carta, o bilhete e o memorando, e tem como suporte a Internet, rede mundial de computadores.

Neste estudo examinamos um conjunto de *e-mails* reais, recebidos de cinco fontes diferentes por uma prestadora de serviços, com solicitações de ações relacionadas ao contexto das tarefas. As características textuais e a organização geral dos *e-mails*, os padrões de abertura / fechamento, foram analisadas em busca de padrões linguísticos que sugerissem a formação de uma comunidade discursiva de base sociorretórica.

O objetivo é identificar, no gênero *e-mail* institucional, estruturas linguísticas recorrentes que suscitem atos sociais, analisando as características linguísticas e as inferências de cunho social e retórico nestas mensagens. Os padrões encontrados não são, entretanto, constatações absolutas da caracterização do gênero *e-mail* institucional, pois podem ser encontradas em outras ocorrências discursivas.

A metodologia da pesquisa é de natureza qualitativa e interpretativa (DENZIN; LINCOLN, 2006), baseada nos dados gerados mediante a seleção e análise de mensagens eletrônicas.

Os resultados mostram que o discurso institucionalizado, ainda que com o uso de elementos linguísticos informais, acarreta a formação de uma comunidade discursiva sociorretórica, obedecendo às premissas que caracterizam este estilo.

Definições de gêneros textuais

A definição de gênero de Bakhtin (2006, p. 262) estabelece que “cada enunciado particular é individual, mas cada campo de utilização da língua elabora seus tipos relativamente estáveis de enunciados, os quais denominamos gêneros do discurso”. Frow (2005, p. 10), define-o como “um conjunto de restrições convencionais e altamente organizadas na produção e interpretação de significados”. Vale ressaltar que estas restrições não significam limites condicionantes, mas propriedades linguísticas e contextuais que controlam, definem e guiam a produção destes modelos de enunciados. Freedman (1999, p. 764) explicita os gêneros como “ações tipificadas em resposta a contextos sociais recorrentes”. A partir de uma perspectiva não formalista, Dewitt (2004, p. 31) afirma que os gêneros são “ações retóricas que as pessoas executam em suas interações diárias com seus mundos”.

Os gêneros textuais são modos de interação discursiva que

possuem características próprias, geralmente determinadas. “Os gêneros textuais não se caracterizam nem se definem por aspectos formais, sejam eles estruturais ou linguísticos, e sim por aspectos sociocomunicativos e funcionais” (MARCUSCHI, 2002, p. 21). Os gêneros têm “‘características sociocomunicativas’, definidas pelo conteúdo, a função, o estilo e a composição” (MOÇO, 2009, p. 49). Reconhecemos um gênero por nossa experiência anterior em contato com ele. A aceitação de legitimidade de um modelo textual/discursivo é baseada em um conhecimento prévio daquela forma, adquirida pela exposição textual/contextual a ela, ou seja, por sua recorrência em nossas vidas.

Cristovão (2007, p. 26) acrescenta que “cada texto encontra-se em relação de interdependência com o contexto, o cotexto (ambiente linguístico), o gênero a que pertence, construindo-se com características particulares”. São formas específicas de comunicação que possuem particularidades estipuladas por suas características linguísticas e contextuais e com propósitos comunicativos definidos.

Segundo Marcuschi (2002, p. 20), “os gêneros textuais [...] caracterizam-se muito mais por suas funções comunicativas, cognitivas e institucionais do que por suas peculiaridades linguísticas e estruturais”, e “se constituem como ações sociodiscursivas para agir sobre o mundo e dizer o mundo” (p. 22). Miller (1994, p. 70) define os gêneros como “um sistema de ações e interações que têm funções e localizações sociais específicas, assim como funções ou valores repetidos ou recorrentes. De acordo com Bronckart (1999, p. 73 *apud* PAIVA, 2004, p. 77), “todo exemplar de texto observável pode ser considerado como pertencente a um determinado gênero”.

Concluindo estas definições, os gêneros textuais são

sistemas discursivos complexos, socialmente construídos pela linguagem, com padrões de organização facilmente identificáveis, dentro de um *continuum* de oralidade e escrita, configurados pelo contexto sócio-histórico que engendra as atividades comunicativas (PAIVA, 2004, p. 76).

O reconhecimento de um gênero, e das ações retóricas suscitadas por ele, tem seu aspecto essencial na organização dos textos e, cognitivamente, depende de um conhecimento anterior de seus elementos intra e extratextuais. Swales (2008, p. 83) afirma que “nosso conhecimento prévio consiste de dois componentes principais: nossas experiências de vida e suas múltiplas atividades e nossas experiências verbais assimiladas”. Deste modo, o domínio linguístico e

o conhecimento de mundo são fundamentais para que se reconheça um gênero e se compreenda sua estrutura.

A comunidade discursiva

Estudos têm mostrado as características dos novos gêneros em ambientes digitais, assim como suas atribuições em contextos institucionais. Nestes ambientes, os esforços podem ser voltados para a fabricação eficiente de um produto ou a realização de um serviço. Mesmo que os comandos ou regras não sejam uma declaração formal onde se reconheçam oficialmente as condições, a participação no sistema mostrará ao participante como deve agir.

Os envolvidos na elaboração daquilo que está sendo produzido têm funções definidas e se utilizam de gêneros relativamente estáveis para informar, comunicar-se e interagir. O uso de gêneros específicos dentro de um sistema pode caracterizar uma comunidade discursiva, pois

um gênero é associado a um padrão de regularidade que inclui não somente características repetitivas em vários textos, mas também regularidades na produção e interpretação daqueles textos e entre os produtores e os leitores (BAZERMAN, 1988 *apud* PARÉ; SMART, 1994, p. 146).

No entanto, estas comunidades não são sempre homogêneas; podem ser, também, divergentes. É uma relação instável, como são os gêneros. A integridade do gênero se dá a partir das características dele e do uso que é feito dele pela comunidade, que reconhece essas características e o utiliza dentro de suas necessidades discursivas, comunicativas, sociais e retóricas. A comunidade discursiva em estudo nesta pesquisa utiliza, em diferentes situações e com objetivos interacionais variados, gêneros orais (telefonemas, conversas, reuniões presenciais) e escritos (*e-mails*, SMS (*Short Message Service*), mensagens instantâneas).

As capacidades de ação na comunidade possibilitam aos sujeitos adaptar sua linguagem ao contexto de produção, às representações do ambiente institucional, às características do lugar social onde ocorre a interação e às ferramentas utilizadas. Dessa forma, as representações da situação têm relação direta com o gênero, uma vez que o gênero deve ser utilizado para interagir com um destinatário específico, com conteúdo e objetivo específico (CRISTOVÃO, 2007, p. 12).

Conforme Bhatia (2004, p. 159), “gêneros profissionais são utilizados invariavelmente para fazer coisas: para dar voz a ações sociais”.

No conceito de comunidade discursiva definido por Swales (2008, p. 24), as pessoas que atuam nesta comunidade têm objetivos específicos que determinam as relações entre os sujeitos. Esses interesses são prioritários à socialização ou manutenção de características linguísticas, pois os objetivos da comunidade devem predominar sobre as relações entre participantes. Ainda segundo Swales (2008, p. 24), “em uma comunidade discursiva sociorretórica, os determinantes principais do comportamento linguístico são funcionais”. Em outras palavras, o modo como os textos são produzidos refletem as características das atividades sociais convencionadas na comunidade e as atitudes esperadas de seus membros.

O contexto retórico

Um falante utiliza a língua de modo efetivo, dando-lhe características próprias que serão interpretadas na busca por ações suscitadas naquele enunciado, seja por sua forma, seja por seu conteúdo. O efeito que se dá ao se produzir um texto com motivação específica dentro de um gênero será aqui denominado *retórica*. Com base nas afirmações de Freedman (1999, p. 764), os gêneros são mais bem reconhecidos não apenas pelas regularidades de suas características textuais, mas como “ações tipificadas em resposta a contextos sociais recorrentes”. Nestes conjuntos de circunstâncias nas quais ocorrem as interações através de gêneros discursivos, as argumentações a partir da linguagem verbal ou escrita podem suscitar determinadas ações.

Estas ações sociais suscitadas nos discursos determinam o modo como os eventos serão realizados e indicam seu conteúdo sociorretórico, onde

‘retórico’ diz respeito ao modo como alguém age para produzir um texto investido de determinado gênero (o que procura fazer primeiro e assim por diante). Já o termo ‘sócio’ está embasado na ideia de que todo esse conhecimento é compartilhado socialmente (ou seja, é produzido em uma comunidade discursiva) (BONINI, 2004, p. 49).

As estruturas textuais não são suficientes para determinar as características dos gêneros em seus ambientes devido aos diferentes aspectos pelos quais podemos reconhecer seu significado. Ou seja, a classificação de um gênero depende sobremaneira de sua situação contextual. Segundo Swales e Rogers (1995, p. 225), “interpretações de discursos que se baseiam principalmente ou apenas na forma provavelmente são incompletas, e talvez suspeitas”. Da mesma

maneira, afirma Freedman (1999, p. 765), o mais importante é revelar as complexas relações existentes entre o texto e o contexto. Hallyday e Hasan (1989, p. 52) asseguram que o texto e o contexto estão tão intimamente relacionados que um conceito não pode ser atingido sem a presença dos dois elementos.

A estrutura de um gênero torna-se, nesta perspectiva, menos importante que as ações geradas através de sua utilização. As ações sociais suscitadas retoricamente se superpõem à sua interpretação, através da forma. Não aprendemos o padrão de um gênero; aprendemos como usaremos aquele gênero para algum fim.

O gênero textual *e-mail*

Hoje, as transmissões por *e-mail* são quase instantâneas. O receptor, se estiver conectado à Internet e com um software de recebimento de *e-mails* ativo, e em condições favoráveis de velocidade de conexão, tem conhecimento da emissão da mensagem em poucos segundos. No entanto, o *e-mail* se configurou tradicionalmente como um meio de transmissão de mensagens assíncrono. Uma característica importante, que o difere dos gêneros predominantemente síncronos, é a possibilidade de armazenamento de documentos (arquivos de formatos diversos, padronizados ou não, reconhecidos pelos aplicativos nos quais foram gerados ou por aplicativos compatíveis, anexados à mensagem), o que lhe confere inclusive propriedades legais, constituídas em alguns países.

Em relação às características do *e-mail*, Marcuschi (2004, p. 18) afirma que “um dos aspectos essenciais da mídia virtual é a centralidade da escrita, pois a tecnologia digital depende totalmente da escrita”, não somente em relação às interações, mas pelo fato de a linguagem compilada de programação ser escrita. Há, evidentemente, meios de interação virtuais que podem centrar-se na oralidade, como as conversas realizadas com o uso de câmeras e microfones, nas redes sociais digitais ou em videoconferências. Também é possível interagir com o computador e os *softwares*, e conseqüentemente, com outras pessoas, através de comandos de voz ou ações físicas, como toques na tela.

Apesar de a designação *e-mail* ter-se tornado comum para nomear o gênero textual, este vocábulo representa uma abreviatura do termo *eletronic mail*, ou correio eletrônico, que denomina o sistema através do qual as mensagens são enviadas. Representa, também, o endereço virtual exclusivo de cada usuário, no formato usuário@provedor.(extensão de

três letras para a atividade).(extensão de duas letras para país, exceto Estados Unidos, sem extensão). Como exemplo, o endereço de *e-mail* marcoaurelio.professor@yahoo.com.br significa que o usuário Marco Aurélio (marcoaurelio.professor) está cadastrado no provedor Yahoo (@yahoo), que tem fins comerciais (.com) e estabelecido no Brasil (.br).

Por suas características discursivas e por seu uso interacional virtual, as linguagens utilizadas nas transmissões por *e-mail* têm características próprias e propósitos definidos. Desta maneira, é lícito pressupor a criação de comunidades discursivas, especialmente quando se trata de mensagens permutadas no ambiente institucional. Segundo Bhatia,

é relativamente fácil ver as relações entre o discurso profissional e as estruturas sociais, não é fácil investigar, por um lado, as tensões entre as identidades sociais e profissionais e, por outro, as práticas profissionais e organizacionais preferidas (p. 158).

De acordo com Paiva (2004), as características principais do gênero *e-mail* são: sua propriedade assíncrona, a ansiedade por *feedback* rápido, o uso da ferramenta para a disseminação de *spams* e *hoaxes*, a apresentação quase constante de aberturas e fechamentos. A autora opta pelo uso do termo “mensagem eletrônica” (p. 72). No entanto, este termo é muito abrangente, pois poderia ser aplicado a quaisquer outros gêneros ou subgêneros atualmente existentes no ambiente virtual, síncronos ou assíncronos, como o SMS (*Short Message Service*), os IM (*Instant Messengers*) e o Twitter, por exemplo.

Considerando a questão da “ansiedade por *feedback* rápido”, acreditamos que, entre os gêneros digitais, o *e-mail* pode apresentar baixo nível de ansiedade por resposta imediata, visto que, diferentemente dos aplicativos de mensagens instantâneas, como o WhatsApp ou o Facebook Messenger, para citar aplicativos bastante populares atualmente, não se sabe se o destinatário está ou não *online* no momento do envio. Percebe-se que gêneros virtuais a cada dia suscitam maior velocidade de resposta, e que a ansiedade por *feedback* pode ser considerada um fenômeno idiossincrásico e dependente de outros fatores contextuais.

Aspectos metodológicos

Diversas circunstâncias e elementos podem influenciar a pesquisa sobre gêneros: segundo Swales (2008, p. 14), situações específicas de práticas e processos, abordagens situacionais, regras textuais e escolhas de ambiente, propósitos comunicativos, o objetivo da análise do discurso

e a própria pesquisa etnográfica como ação social são algumas unidades que podem se revelar influentes na pesquisa.

A situação de produção dos textos investigados (prestação de serviços para uma empresa contratada por outra) e a natureza do suporte utilizado (*e-mail*) estão estabelecidas em contextos linguístico e institucional definidos.

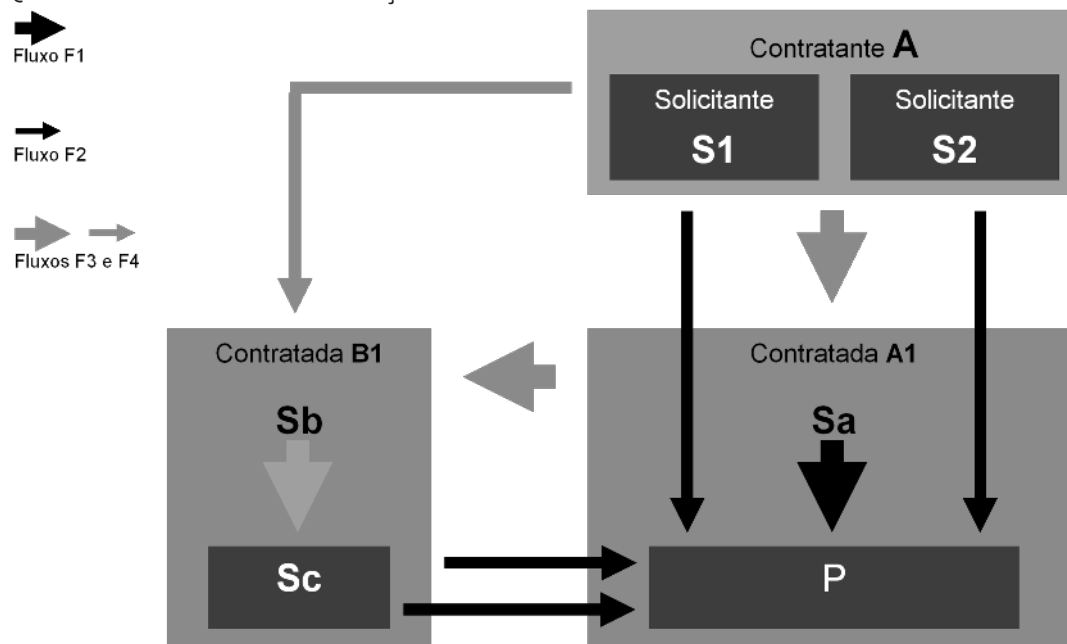
A metodologia desta pesquisa é de natureza qualitativa e interpretativa (DENZIN; LINCOLN, 2006). A quantificação dos dados tem como objetivo apenas mostrar os elementos linguísticos mais recorrentes.

Na análise utilizada para a investigação das propriedades destes *e-mails*, selecionamos as seguintes características: (1) tipo de abertura e fechamento das mensagens, buscando identificar padrões linguísticos e interacionais, pessoais e/ou institucionais; (2) regras e estruturas que suscitem atos sociais; (3) estruturas linguísticas com caráter inferencial retórico nas mensagens recebidas pela prestadora de serviços — solicitações verbalizadas através dos atos dialógicos entre os sujeitos e aspectos sociocomunicativos. Estes fatores poderiam configurar o estabelecimento de uma comunidade discursiva sociorretórica, a partir dos aspectos discursivos e interacionais do gênero.

Composição dos dados

Foram analisadas 125 mensagens de 5 diferentes destinatários, recebidas por **P** e escolhidas aleatoriamente em um universo de 1.110 mensagens. **P** é responsável técnico pela produção e, por este motivo, o fluxo de *e-mails* o tem como destinatário final. Consideramos somente os *e-mails* enviados diretamente para **P** ou **P** +(com cópia para) **Sa**, nos anos de 2008, 2009 e 2010, contendo abertura e/ou fechamento, para verificação linguística, e pelo menos um verbo, para identificação das estruturas retóricas, como ordens, pedidos, agradecimentos e/ou informações. Estas mensagens estão divididas em: 25 de **S1** + 10 de **S2** + 25 de **Sb** + 25 de **Sc** + 40 de **Sa**, enviadas para **P** ou para **P** + **Sa**. Os fluxos de mensagens são representados no Quadro 1, abaixo:

Quadro 1 – Fluxos de solicitações nos e-mails.



Como podemos verificar no quadro 1, as mensagens investigadas nesta pesquisa foram recebidas por **P** através dos fluxos de recebimento **F1** e **F2**. As mensagens pertencentes aos fluxos **F3** e **F4** não foram investigadas por não se enderçarem especificamente a **P**. A prestadora de serviços mencionada nesta investigação (**P**) autorizou a análise de seus e-mails para o desenvolvimento desta pesquisa, desde que preservadas as identidades. Os demais envolvidos são apresentados através de siglas relacionadas às suas relações institucionais com **P** (**S1**, **S2**, **Sa**, **Sb** e **Sc**) e de suas empresas (**A**, **A1** e **B1**).

A construção da comunidade discursiva sociorretórica

A amostra obtida preenche as características de gênero que podemos designar *e-mail* institucional. Buscou-se investigar os mecanismos retóricos existentes nas informações e pedidos realizados nos textos dos e-mails. Foram considerados os propósitos sociocomunicativos dos indivíduos pertencentes à comunidade discursiva existente no ambiente empresarial em questão, que é dinâmico e mais suscetível a mudanças que outros ambientes, como o acadêmico, por exemplo. Nestas circunstâncias, os propósitos comunicativos engendram ações sociais específicas através do gênero.

Na análise dos padrões linguísticos, foram quantificadas as palavras utilizadas com função de abertura e fechamento, com base nos

conceitos de Gains (1999). O **vocativo**, apesar de constar na tabela, não foi considerado **abertura**, pois possui influência retórica. O **nome do remetente**, apesar de constar na tabela, e diferentemente do apresentado por Gains (1999, p. 86), não foi considerado **fechamento**, mas um item independente, pois em alguns *e-mails* a assinatura é automática e o nome é parte integrante.

No aspecto retórico, consideramos **ordem expressa** as mensagens que continham pelo menos um verbo no imperativo. As mensagens que continham verbos que indicavam **pedido** ou **informação + ordem expressa** foram contabilizadas como **ordem expressa**. As mensagens que continham perguntas foram contabilizadas como **pedidos**. As mensagens que continham **agradecimento** (explícito) + **ordem expressa** foram consideradas **agradecimento**.

Tabela 1 – Tipos de abertura

	S1	S2	Sa	Sb	Sc	Total
Vocativo	6	4	1	22	21	54 (37,5%)
Nenhum	14	1	14	3	4	36 (25%)
Vocativo (diminutivo)	1	–	25	–	–	26 (18%)
Oi	4	5	–	–	11	20 (14%)
Olá	2	3	–	1	–	6 (4,1%)
Querida	1	1	–	–	–	2 (1,4%)
Total	28	14	40	26	36	144 (100%)

Tabela 2 – Tipos de fechamento

	S1	S2	Sa	Sb	Sc	Total
Nome do remetente	14	10	16	24	23	87 (41,4%)
Beijo (e variações)*	13	9	30	1	22	75 (35,7%)
Nenhum	8	–	5	4	2	19 (9%)
Abrço (e variações)**	1	1	1	16	–	19 (9%)
Obrigada(o)	–	–	2	1	1	4 (1,9%)
Valeu	–	–	3	–	–	3 (1,5%)
Outros***	–	–	–	3	–	3 (1,5%)
Total	36	20	57	49	48	210 (100%)

* bj, bjs, beijo, beijos, beijinhos, beijocas + !, !!, !!!.

** abs, abraço, abraços, um abraço + !, !!, !!!.

*** até amanhã (1), até mais (1), tks (1) – abreviatura de thanks = obrigado(a).

Tabela 3 – Tipos de elementos retóricos

	S1	S2	Sa	Sb	Sc	Total
Informação	7	6	8	11	17	49 (38,9%)
Ordem oculta (pedido)	10	4	13	6	5	38 (30,2%)
Ordem expressa	–	–	17	7	2	26 (20,6%)
Agradecimento	10	–	–	1	2	13 (10,3%)
Total	27	10	38	25	26	126 (100%)

As ações sociais, em um ambiente institucional, são provocadas pelo que se produz textualmente através dos gêneros. Estas ações são determinantes para o andamento da produção e da qualidade que o produto final apresentará. Em outras palavras, um gênero textual pode se tornar elemento fundamental em todo o processo produtivo.

O recebimento de um e-mail institucional cria a expectativa da necessidade de uma ação. A ação esperada está vinculada ao tema, no caso da prestadora de serviço, à atividade requerida pelo solicitante, como no exemplo:

[Vocativo], te mandei o arquivo errado naquele word. Vc **poderia trocar** por este e **me mandar** de novo? Valeu! bjs

A ação muitas vezes não é explicitada na mensagem recebida, fazendo com que o receptor busque, nos conteúdos das mensagens anteriores, a origem do requerimento. Nas mensagens analisadas, o recurso do *e-mail* incorporado (GIMENEZ, 2006) é amplamente utilizado para ressolicitar, informar, manter uma solicitação ativa etc., como em composições com a seguinte mensagem:

[Vocativo], preciso falar **disso** com vc... bjs!

Tipo de abertura / fechamento

Nos padrões de abertura / fechamento, os emissores seguem um padrão, demonstrando que as diferenças entre os modelos “indicam idiossincrasias estilísticas pessoais” (GAINS, 1999, p. 85). O tipo mais comum de abertura nas mensagens analisadas, excetuando-se os vocativos (analisados na próxima subseção) e aquelas sem abertura, são as mensagens que mostram influências linguísticas de gêneros digitais síncronos: “Oi” e “Olá” (Tabela 1).

Nos padrões de fechamento, novamente percebemos a influência da informalidade, pois o uso de “beijo” e suas variações está presente em mais de um terço das mensagens recebidas (Tabela 2). Os valores dos padrões de abertura mostram que a distância hierárquica de **P** não produz variações consideráveis no nível de informalidade, com fuga do padrão para o superior imediato **Sa**. Porém, os fechamentos demonstram uma sensível tendência para a padronização com “beijo” e variações, ou para a formalidade.

Olá [Vocativo],
MUITO OBRIGADA!!!!
[...] Peço que realize essas duas alterações [...]
Beijos da [Nome do remetente]

Oi [Vocativo], segue outro registro da editora sobre problemas no arquivo [...]. Precisamos de retorno breve [...].
Aguardo.
beijo, [Nome do remetente]

Oi [Vocativo],
seguem as ilustrações que precisam ser trocadas no volume 1.
bj, [Nome do remetente]

Fiz uns ajustes. Vê aí e usa ele para replicar pros outros...
Não terminei de ajustar a diagramação das competência, tá?
bjs!!!

O ambiente discursivo sociorretórico

Podemos perceber as regularidades dos discursos nos *e-mails* analisados nas evidências de padronização textual, estrutural e retórica. Muitas mensagens contêm traços característicos de conversação informal, sempre em um contexto de interesse específico do emissor. Em uma comunidade discursiva, os interesses institucionais e pessoais subjazem à estrutura discursiva, e os significados latentes são inferidos pelos participantes através da repetição, ou seja, são “interações retóricas típicas com base em situações recorrentes” (MILLER, 1994, p. 72).

Um dos instrumentos retóricos mais importantes, presente nas mensagens verificadas nas cinco fontes, é o uso do vocativo, composto pelo nome próprio da prestadora de serviço **P**. A fonte **Sa**, seu superior hierárquico imediato, utiliza-se de uma variação com função retórica ainda mais definida, o uso do vocativo no diminutivo, que tem como finalidade buscar aproximação, agregação e envolvimento, além de ter função psicológica e propriedade estilística, na ação social solicitada.

Verificamos, também, que mesmo que o vocativo não esteja em sua posição tradicional — início da sentença —, há a preocupação em usá-lo com a primeira letra maiúscula, revelando uma atitude

retórica de respeito. A proposição para a classificação retórica do uso do diminutivo repousa no fato de que

os gêneros textuais operam, em certos contextos, como formas de legitimação discursiva, já que se situam numa relação socio-histórica com fontes de produção que lhes dão sustentação muito além da justificativa individual (MARCUSCHI, 2002, p. 29).

Também é **Sa** que faz maior uso de fechamentos informais e, paradoxalmente, é o que apresenta o maior número de solicitações do tipo **ordem expressa**, como vemos nos exemplos abaixo:

Manda pra mim, com cópia pra esses 2 e-mails.
bjs!!!

[Vocativo diminutivo], **usa** esse aqui como base. é a mesma formatação...bjs!

[Vocativo diminutivo], seguem as coisas do livro que te falei ontem. Temos que cair forte dentro disso pois temos um prazo apertado.

Tira as dúvidas direto com o [...].
abs
[Nome do remetente]

A influência e o poder que o superior hierárquico **Sa** exerce na relação institucional sobre **P** propiciam o entendimento dos elementos retóricos presentes na estrutura linguística das mensagens de *e-mail* analisadas e de sua função social, atribuindo-lhe uma categoria subgenérica de *e-mail* institucional determinante, fundamental para o andamento do processo produtivo. Neste aspecto, Miller (1994, p. 71) afirma que podemos perceber o “gênero como um específico, e importante, constituinte da sociedade, um aspecto importante da sua estrutura comunicativa, uma das estruturas de poder que as instituições exercem”.

Na interpretação de Marcuschi (2004, p. 16) da posição de Miller (1994, p. 71), o “gênero é um constituinte específico e importante da estrutura comunicativa da sociedade, de modo a constituir relações de poder bastante marcadas, em especial dentro das instituições”. Assim, os padrões retóricos observados nas trocas de mensagens **Sa - P** demonstram a utilização do gênero em sua instância de objetivação

de atitudes e ações determinadas pela fonte, que devem ser executadas pela prestadora de serviço.

Considerações

Apesar de as mensagens analisadas não se encontrarem restritas a obrigatoriedades de conteúdo e forma textuais ou discursivas, percebe-se que revelam traços de prototipicidade da linguagem semi-informal. Pode-se afirmar que há, portanto, uma convencionalização, institucionalizada intuitivamente, na estrutura textual, discursiva e retórica nas mensagens de *e-mail* permutadas no ambiente institucional alvo do presente estudo.

O reconhecimento do gênero *e-mail* institucional, das ações retóricas e das implicações sociais tipificadas nas mensagens advém da familiaridade dos envolvidos na comunicação através deste gênero e de todo o contexto social no qual o gênero está sendo produzido. Ou seja, o contexto envolve a situação, uma vez que o contato anterior com o gênero define as atitudes que serão desempenhadas através de seu uso.

O discurso retórico na escala de cima para baixo na hierarquia institucional tem o propósito de se tornar efetivo e eficiente através de sua influência sobre as pessoas. Assim, podemos considerar que, de acordo com a estrutura de troca de mensagens observada e de suas características discursivo-funcionais, as interações institucionais configuram uma comunidade discursiva sociorretórica, pois obedece às seis premissas estabelecidas por Swales (2008, p. 29), que são: objetivo comum (a produção); mecanismos de participação (telefonemas, reuniões); troca de informações (reencaminhamento de *e-mails* incorporados); gênero específico comum (*e-mail* institucional); terminologia altamente especializada (termos relacionados ao produto e à produção); e um alto nível de especialização (uso de softwares específicos).

Referências

BAKHTIN, M. Os gêneros do discurso. In: _____. **Estética da criação verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 2006. p. 261-306.

BHATIA, Vijay J. Integrating research methods. In: _____. **Words of written discourse: a genre-based view**. London: Continuum, 2004.

BONINI, Adair. Os gêneros do jornal: um exemplo de alicação da metodologia sócio-retórica. In: CRISTÓVÃO, Vera; NASCIMENTO, Elvira Lopes. (Orgs). **Gêneros textuais: teoria e prática**. Londrina: Moriá, 2004.

CRISTOVÃO, Vera Lúcia Lopes. **Modelos didáticos de gênero**: uma abordagem para o ensino de língua estrangeira. Londrina: [s. n.], 2007.

DEVITT, Amy. A proposal for teaching genre awareness and antecedent genres. In: _____. **Writing genres**. Carbondale: South Illinois University Press, 2004.

FREEDMAN, Aviva. Beyond the text: towards understanding the teaching and learning of genres. **TESOL Quarterly**, v. 23, p. 764-767, 1999.

FROW, John. **Genre**. London: Routledge, 2005.

GAINS, Jonathan. Eletronic Mail – A new style of communication or just a new medium?: an investigation into the text features of e-mail. **English for Specific Purposes**, v. 18, n. 1, p. 81-101, 1999.

GIMENEZ, Julio. Embedded bussiness emails: meeting new demands in international bussiness communication. **English for Specific Purposes**, v. 25, p. 154-172, 2006.

HALLIDAY, M. A. K.; HASAN, Ruquaia. The structure of a text. In: _____. **Language, context and text**: aspects of language in a social-semiotic perspective. Oxford: Oxford University Press, 1989. p. 52-59.

MARCUSCHI, Luis Antônio. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: DIONISIO, Angela Paiva et al. (Orgs). **Gêneros textuais e ensino**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002.

_____. Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos. (Orgs.). **Hipertexto e gêneros digitais**: novas formas de construção de sentido. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004. p. 13-67.

MILLER, Carolyn R. Rhetorical community: the cultural basis of genre. In: FREEDMAN, Aviva; MEDWAY, Peter. (Eds.). **Genre and the new rhetoric**. London: Taylor & Francis, 1994.

MOÇO, Anderson. Gêneros, como usar. **Revista Nova Escola**, n. 224, p. 48-57, 2009.

PAIVA, Vera Lúcia Menezes de Oliveira e. Email: um novo gênero textual. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos. (Orgs). **Hipertexto e gêneros digitais**: novas formas de construção de sentido. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.

PARÉ, A.; SMART, G. Observing genres in action: towards a research methodology. In: FREEDMAN, Aviva; MEDWAY, Peter. (Eds.) **Genre and the new rhetoric**. London: Taylor & Francis, 1994.

SWALES, John M. **Genre analysis**: english in academic and research settings. 13. ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2008.

_____; ROGERS, Priscilla S. Discourse and the projection of corporate culture: the mission statement. **Discourse & Society**, 6, p. 223-242, 1995.

Recebido em: 01 de jul de 2015.

Aceito em: 26 de jun. de 2016.