

## A ORGANIZAÇÃO DE PREFERÊNCIA EM CARTAS DE PEDIDO DE EMPRESAS ESTATAIS BRASILEIRAS

Maria do Carmo Leite de OLIVEIRA (PUC-Rio / UERJ)

*ABSTRACT: The present study applies the notion of preference organization to letters of request from two Brazilian state-owned companies. The aim is to critically examine this notion in written texts, as applied to the first part of an adjacent pair. We argue, in the light of Brown & Levinson's (1987 [1978]) politeness theory, that requests may be classified according to different degrees of preference which reflects the need or intention to negotiate the control of a relationship.*

*Key words: Politeness; Interaction; Business discourse; Preference organization; Speech acts; Request; Portuguese.*

*Palavras-chave: Polidez; Interação; Discurso empresarial; Organização de preferência; Atos de fala; Pedido; Português.*

### 0. Introdução

Grandes têm sido as contribuições da Análise da Conversação e, no que se refere à Polidez, da Pragmática e da Sociolinguística Interacional, para o entendimento da língua em uso. No entanto, são poucos ainda os estudos que procuram investigar a aplicabilidade dessas contribuições à língua escrita. Parece que as diferenças entre as modalidades da língua escrita e falada têm desestimulado muitos linguistas a se perguntarem se texto escrito e interação face a face podem seguir os mesmos princípios.

Com a mesma curiosidade de Mulkay (1985), que estuda a organização de preferência em cartas de acordo e desacordo de cientistas, e de Cherry (1988) e Myers (1989), que estudam a polidez na Academia, em cartas e artigos científicos, respectivamente, pretendo neste trabalho investigar a organização de preferência em cartas de pedido, escritas por executivos de duas empresas estatais brasileiras. Além do arcabouço teórico relativo à Análise da Conversação (Heritage, 1984; Pomerantz, 1984; Mulkay, 1985), dão suporte à realização deste estudo as contribuições de Goffman (1967) e Brown &

Levinson (1987) relativas ao trabalho de elaboração da face na interação. O *corpus* de dados constitui-se de 100 cartas de pedido de diferentes conteúdos de duas empresas estatais brasileiras.

### 1. A noção de preferência e as segundas partes de um par adjacente

A noção de preferência foi introduzida na literatura da análise da conversação, na tradição da etnometodologia de Sacks, Schegloff & Jefferson (1974), para descrever as diferenças na formatação linguística do segundo turno de determinados pares adjacentes. Referia-se à simplicidade (menos material linguístico) x complexidade (mais material linguístico) de segundas partes entendidas como preferidas e não-preferidas, respectivamente.

A segunda parte de um par adjacente, quando preferida, como é o caso do atendimento a um pedido, é não-marcada, isto é, direta, sem outros elementos estruturais. Já a segunda parte, quando não-preferida, como a recusa a um pedido, é marcada por alguns elementos estruturais, como:

- (i) Demora - pausas, prefácios, inserções ou iniciadores de reparos/correções;
- (ii) Prefácios - presença de partículas de não-preferidos, acordos parciais, apreciações, desculpas, hesitações, qualificadores;
- (iii) Razões - explicações sobre o motivo de o ato não-preferido estar sendo feito;
- (iv) Componente de declinação, geralmente indireto ou atenuado.

Apesar de a literatura sobre organização de preferência privilegiar a questão marcado/não-marcado na formatação estrutural desses atos, um aspecto essencial para a compreensão das diferentes decisões linguísticas tomadas pelo falante é o valor social atribuído a essas ações. É o valor social que confere o *status* de ação evitável (não-preferida) ou não evitável (preferida) a um determinado ato.

Esse valor social não foi explorado pela Análise da Conversação, mas, se relacionado ao modelo teórico de polidez apresentado por Brown & Levinson (1987), pode ser definido em função do teor de ameaça à face dos participantes.

Segundo os autores, uma das fortes motivações para a polidez é a preservação da face, noção derivada de Goffman (1967) que a define como a auto-imagem pública delineada em termos de atributos sociais aprovados. Brown & Levinson (op.cit.) relacionam o trabalho de preservação da face ao

desejo de ser apreciado pelos outros - face positiva - e ao desejo de autonomia, de não sofrer imposição dos outros - face negativa.

Nesse sentido, todo ato de imposição ou desaprovação são, respectivamente, ameaçadores à face negativa e positiva, trazendo, portanto, riscos à harmonia da interação. Caberia, então, ao falante decidir se deve ou não realizar o ato de ameaça à face e de que forma, isto é, diretamente, indiretamente, ou através de estratégias reparadoras que satisfaçam os desejos da face positiva (aprovação) e negativa (não imposição).

Postulam ainda os autores três variáveis determinantes dessas decisões: o poder (*status* hierárquico diferente dos participantes), a distância social (grau de intimidade/conhecimento entre os participantes) e a estimativa de ameaça associada a um determinado ato numa dada situação e numa dada cultura.

A partir desse modelo, não seria difícil explicar as tendências encontradas pela Análise da Conversação para o sistema de organização de preferência em segundas partes de determinados pares adjacentes. Recebem o *status* de atos preferidos aqueles que não implicam risco de ameaça à face: aceitação a um pedido/convite/oferecimento; a concordância com uma avaliação; a resposta esperada a uma pergunta.

Por outro lado, têm o *status* de não-preferidos aqueles que, potencialmente, não satisfazem o desejo do outro de ser aprovado ou de sofrer imposição. Uma discordância, por exemplo, coloca em questão a verdade do outro e afirma diferenças de crenças, sentimentos etc. Uma recusa a um pedido, convite ou oferecimento também nega o reconhecimento das necessidades de quem fez o ato ou mesmo o seu direito de tentar influir sobre o outro. Do mesmo modo, uma resposta não esperada a uma pergunta contraria expectativas de compartilhamento de conhecimentos, crenças, sentimentos, atitudes, o que pode ameaçar uma imagem reivindicada.

Podemos inferir, portanto, que a variação estrutural está relacionada à necessidade ou não de trabalho de elaboração da face. Nos casos de atos ameaçadores, a estrutura marcada indicaria o cuidado do falante em modificar o grau de ameaça definido culturalmente para aquele ato, e seus esforços para evitar aquela ação.

## 2. A noção de preferência e a primeira parte do par adjacente de pedir

Como adverte Levinson (1983), organizações de preferência não se restringem aos pares adjacentes nem unicamente à segunda parte desses pares. Também a primeira parte pode ter um *status* que implique uma organização preferida ou não-preferida, sinalizando, seguindo o nosso pressuposto, algum teor de ameaça à face dos participantes.

Se para as referidas segundas partes de pares adjacentes parece simples a definição de *status* com base na teoria da face, fica um pouco mais complexo quando o objeto é a primeira parte do par. Se existe uma tendência mais reconhecida socio-culturalmente de evitar recusas e preferir aceitações, não se tem, com a mesma clareza, uma definição de que pedidos deveriam ser evitados ou não pelo falante numa determinada cultura.

Por ser o par adjacente uma relação de atos complementares, mutuamente condicionados, acreditamos que a definição do *status* da primeira parte é condicionada pela hipótese construída pelo locutor com relação ao tipo de ação que ocorrerá na segunda parte do par: aceite ou recusa. É com base na hipótese do direito à cooperação (Cf. Ervin-Tripp, 1982) e, conseqüentemente, dos riscos à harmonia da interação decorrentes da realização do pedido, que o locutor estimará o teor de ameaça à face dos participantes da interação. Essa avaliação deverá influir nas decisões tomadas pelo locutor no que se refere à organização de pedidos.

A primeira parte do par adjacente de pedir, portanto, não só seleciona o próximo falante e determina sua ação, como também sinaliza, estruturalmente, a maior ou menor certeza do atendimento, ou mesmo as conseqüências previstas pelo falante ao realizar aquela ação, em função do valor social atribuído àquele pedido culturalmente. Assim sendo, para se pensar em organização de preferência em primeiras partes de um par adjacente como pedir, temos que pensar no que o falante projeta, nas hipóteses que ele constrói sobre o sucesso do ato, com base em seus conhecimentos sobre as circunstâncias discursivas daquele ato na cultura empresarial.

### 2.1 A questão do *status* em pedidos

Analisando a realização de pedidos nas cartas empresariais, verificamos dois tipos de pedidos: pedidos não-motivados e pedidos motivados.

Pedidos não-motivados são aqueles que independem para sua realização da colocação de um fato que tenha gerado a necessidade de pedir. São pedidos cujo teor de ameaça à face negativa do interlocutor pode ser considerado nulo, por isso são mais prontamente atendidos. O interlocutor reconhece como naturais sugestões ou instruções que emanam de quem tem perícia reconhecida ou desempenha um determinado papel que legitima a realização do pedido.

São exemplos de pedidos não-motivados:

- (1) Solicitamos a V. Sa. a adoção das providências cabíveis à inscrição dos empregados abaixo relacionados no programa XYZ, ministrado pela IBAT.
  - a) Renato Rodrigues matr.: 001.892-2
  - b) Vera Pinto matr.: 003.679-0
- (2) Todos os problemas referentes ao atendimento, renovação de contrato, aplicação de multas etc. deverão ser encaminhados diretamente por V. Sa. a esta Divisão pelo ramal X com o Eng. Y.

Pedidos motivados são aqueles que, para sua realização, exigem a colocação de um fato que criou a necessidade de pedir. Em função da natureza desse fato motivador, podemos identificar pedidos ameaçadores exclusivamente à face negativa do interlocutor ou também à sua face positiva.

São pedidos exclusivamente ameaçadores à face negativa aqueles cuja motivação tem como tema uma situação cujo foco diz respeito a:

- i) o próprio locutor, como em:
  - (3) Visando à necessária atualização das orientações relativas à área de operações financeira, realizamos minucioso levantamento dos assuntos inseridos na XYZ, procedendo as alterações, inclusões e exclusões pertinentes. Nessas condições, solicitamos a V. Sa. substituir todas as páginas da XYZ que se encontram em poder desse Banco, pelo material ora remetido em anexo, aproveitando-se da X anterior apenas a pasta e divisórias originais.

ii) uma terceira pessoa, como em:

(4) Comunicamos a V. Sa. que, por necessidade de serviço, o empregado João da Silva teve seu horário de almoço alterado no dia 21.01.90.

Solicitamos dessa forma considerar como normal a sua frequência naquele dia.

iii) o interlocutor, como em (5), mas cujo comportamento ou ação descrita não implica ameaça ao desejo de aprovação:

(5) Com relação à cobrança efetuada por esse Banco a esta Cia., dos faturamentos correspondentes aos decêndios discriminados, verificamos a ocorrência de algumas divergências que solicitamos a V. Sa. apurá-las, bem como adotar até 16.06.90 as medidas necessárias visando a sua pronta regularização.

Dentre os pedidos motivados, distinguimos como os de maior teor de imposição aqueles que implicam algum tipo de custo não desejado, como em (6):

(6) Os pagamentos efetuados a GRIM por esse órgão são condensados em fita magnética pelo Setor Z, que a remete ao Banco I para repasse ao banco detentor da cobrança para quitação dos títulos envolvidos.

A OX- Ordem de Pagamento é o documento que comprova o pagamento realizado, sendo remetido ao cliente para efeitos contábeis.

Para dar baixa em seus registros, esta Empresa necessita da identificação dos títulos pagos, forma de atualizar a posição do cliente envolvido.

Entretanto, como a OX emitida por esse órgão, vide cópia anexa, não contém aquela informação, solicitamos a V. Sa. as providências necessárias para que sejam incluídos na OX os números dos documentos pagos a esta Empresa, cuja cópia destinada a esta Companhia, pedimos seja remetida diretamente ao nosso banco cobrador Banco 2, através do fax nº (021)0000 aos cuidados do Sr. Pedro Pedra.

Contando com a habitual colaboração de V. Sa., colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento adicional julgado oportuno.

Além de ameaçadores à face negativa, são considerados pedidos também ameaçadores à face positiva do interlocutor aqueles cuja motivação é a expressão indireta de uma insatisfação com ações ou comportamentos da responsabilidade do interlocutor, vistas como falhas graves. São motivações típicas desses pedidos fatos como descumprimento de normas/acordos, não correção de falhas já reclamadas, não atendimento a pedidos já realizados, enfim o que sugere negligência ou incompetência do parceiro.

Um exemplo desses pedidos:

- (7) Acreditamos ser de interesse recíproco a intensificação das operações entre esta Companhia e esse Banco, cuja extensa rede de agências e notável desenvolvimento tecnológico são características que em princípio o compatibiliza com as necessidades de serviços bancários desta Companhia especialmente os de cobrança face à interiorização da nossa rede de clientes. Por outro lado, acreditamos também ser bastante atrativa para qualquer instituição bancária a captação de recursos proporcionada pela participação nos serviços de cobrança da X, bem como o efeito multiplicador dela decorrente. Ocorre que, em virtude das características próprias do ramo de negócio desta Companhia, a nossa sistemática de cobrança possui diversas peculiaridades que nos impedem de utilizar as rotinas de integração de informação bancária, de um sistema mecanizado específico para atender às nossas necessidades de informação. Assim é que, não obstante o bom relacionamento existente entre o corpo técnico desse Banco e a equipe da X envolvida com o assunto, persistem algumas imperfeições no Sistema elaborado por esse Banco para o atendimento a X, que vêm causando algumas dificuldades ao perfeito gerenciamento dos nossos recursos e nos impedindo a contragosto de incrementar nosso relacionamento comercial.

Alinhamos a seguir os principais aspectos nos quais a rotina adotada carece de aperfeiçoamento:

a)....

h)....

.....  
É nossa expectativa que, com o reaquecimento das nossas operações ora iniciado, conforme carta 00, anexa, as dificuldades mencionadas no parágrafo anterior sejam

definitivamente superadas, pois são incompatíveis com a posição de destaque que o Banco Y desfruta no sistema bancário nacional.

Certos de que V. Sa. irá determinar a adoção de providências que possibilitem um relacionamento intenso, produtivo e duradouro entre nossas Empresas, manifestamos nosso elevado apreço e consideração.

Identificados os diferentes teores de ameaça à face, podemos estabelecer diferentes *status* e, conseqüentemente, diferentes graus de preferência para pedidos em cartas empresariais:

Pedidos +Preferidos -Preferidos Não-Preferidos +Não-Preferidos

Pedidos +Preferidos

São pedidos interpretados como ações não ameaçadoras à face negativa do interlocutor. São pedidos não-motivados, que, por pressuporem total direito à cooperação, dispensam quaisquer recursos persuasivos para sua realização, inclusive a apresentação da motivação.

Embora esses pedidos tenham uma função instrutiva (como fazer) ou de comando (o que fazer), as tarefas que eles envolvem não são interpretadas como imposições, pois estão previstas no papel dos participantes, no elenco das obrigações do interlocutor e dos direitos do locutor.

É importante lembrar, porém, que a certeza do aceite não significa que não possa haver um não-atendimento; significa, sim, que está sendo assumida uma obrigação de atendimento, um direito de pedir, o que afasta a interpretação de invasão de território, ou a hipótese de algum tipo de resistência em atender ao pedido.

Pedidos -Preferidos

São pedidos fracamente indesejáveis, pois apresentam baixo teor de imposição. Embora pretendam ainda controlar de algum modo o comportamento do outro, o controle não advém do exercício do poder do locutor, mas da ocorrência de um fato que leva à necessidade de uma ação complementar. A hipótese de obrigação do atendimento é



construída na pressuposta relevância do fato que motiva a execução de uma determinada ação.

#### Pedidos Não-preferidos

Diferentemente dos -Preferidos, os pedidos Não-preferidos pertencem ao grupo das ações que o locutor gostaria de evitar, pois oferecem menos certeza do atendimento, maior risco à harmonia da interação. São pedidos de alto teor de imposição, uma vez que têm como função influenciar os pensamentos, atitudes ou comportamentos do outro. Geralmente, a tarefa pedida envolve algum tipo de custo - financeiro, físico, psicológico, político etc.- não desejado, podendo inclusive contrariar interesses, crenças, valores etc. Nesse contexto, é presumido que o interlocutor oferecerá maior resistência em atender ao pedido.

#### Pedidos +Não-preferidos

Recebe o *status* de +Não-preferido o pedido que ameaça duplamente a face do interlocutor. São pedidos de ação corretiva, motivados por uma ação ou comportamento do interlocutor comprometedor da sua imagem de competência/eficiência. Trata-se de um pedido de controle de desempenho eficiente, o que torna esse pedido simultaneamente burocrático e interpessoal (Cf. Fairhurst & Snavely, 1984).

Pedidos +Não-preferidos ocorrem especialmente em cartas de reiteração de pedido de solução para problemas já apresentados. Como observam Labov & Fanshel (1977), ao refazer um pedido, o locutor de alguma forma afirma que o interlocutor não executou suas obrigações ou executou mal o seu papel, o que, segundo nosso pressuposto, aumenta o teor de desaprovação do ato.

Do mesmo modo que cabe ao locutor decidir, em função do contexto, formatar uma recusa como um ato preferido ou não-preferido, cabe também a ele a decisão de formatar ou não como +Não-preferido esses atos ameaçadores à face negativa e positiva. Quando o locutor não tem poder ou supõe que o seu poder poderá não ser reconhecido, ele pressupõe maior probabilidade de não atendimento ou de uma potencial hostilidade futura lhe ser dirigida. Nesses casos, ele deverá sinalizar, através da estrutura marcada, que gostaria de evitar esse tipo de pedido, pois presume que é a sua própria face que poderá ser ameaçada.

## 2.2 As diferentes estruturas na organização de pedidos

A organização estrutural de uma carta de pedido compreende, como observado por Schegloff (op. cit.) em relação à conversa, sub-partes como seção de abertura, seção tópica (unidade de conteúdo) e seção de fecho. Na seção de nosso interesse - a tópica -, encontramos como seqüência básica a proposição do pedido. Nas cartas de pedido motivadas, encontramos outra seqüência obrigatória: a motivação do pedido, que apresenta o fato gerador do pedido. Nessas cartas ainda, verificamos a ocorrência de seqüências opcionais que desempenham a mesma função interacional das marcas apresentadas pela Análise da Conversação para segundas partes não-preferidas.

Dentre os atos opcionais que sinalizam a não-preferência, estão os atos opcionais, como os prefácios, que preparam e retardam os pedidos difíceis, e os atos que definem ou redefinem o quadro das relações entre os participantes, visando à reparação das ameaças às faces negativa e positiva.

Numa primeira análise, já podemos relacionar a quantidade de atos encontrados na realização de pedido à definição dos diferentes *status* acima identificados para os pedidos:

+ Preferidos	-Preferidos	Não-preferidos	+Não-preferidos
.pedido	.motivação	.prefácio	.prefácio
	.pedido	.motivação	.alinhamento de solidariedade
		.pedido	.motivação mitigada
			.pedido mitigado

Pedidos +Preferidos são realizados de modo simples e direto, através de um único ato, no caso, a proposição do pedido, como nos exemplos (1) e (2).

Já pedidos -Preferidos, embora sejam também diretos e simples, exigem, para sua realização, um outro ato obrigatório: a motivação. Apesar de não implicarem custos não esperados e não comprometerem a imagem do interlocutor, esses pedidos oferecem menos certeza do atendimento. Em consequência, aumenta-se o material lingüístico, apresentando-se uma razão para o pedido, como nos exemplos (3), (4) e (5).

Maior trabalho de elaboração da face é exigido na organização de pedidos Não-preferidos e +Não-preferidos. O primeiro sinal de que o locutor gostaria de evitar o pedido é o prefácio. Os prefácios, tanto em pedidos Não-preferidos quanto em +Não-preferidos, têm como função

retardar e preparar o terreno para a realização do pedido, levando o leitor a inferir ou antecipar a intenção de um determinado pedido.

Incluem-se nesses prefácios:

- asserção de pressupostos, retomada de informações já conhecidas pelo interlocutor, como em (6).
- narrativas de caráter retrospectivo que retomam informações compartilhadas sobre uma situação para a qual se exigirá solução, como em (7);

Especialmente no caso dos pedidos +Não-Preferidos, como em (7), os prefácios tendem também a funcionar como mecanismos indiretos de responsabilização do interlocutor pelo ato de ameaça à face implicado na motivação. Geralmente, esses prefácios iniciam-se com referências explícitas ao compartilhamento de informações (como é do conhecimento de V. Sa./conforme estabelece o acordo que norteia o nosso relacionamento comercial) ou referências a documentos e eventos que, ao evocar a situação do problema, desresponsabilizam o locutor das ameaças à face implicadas no pedido (Reporto-me à reunião realizada em x do corrente/Através dos expedientes referenciados em A e B).

Conforme foi colocado, dado o duplo teor de ameaça dos pedidos +Não-preferidos (face positiva e negativa), há a pressuposição, por parte do locutor, de um risco de perda da própria face. Esse risco fará com que o locutor não só mitigue o ato de desaprovação implícito na motivação e o ato de imposição expresso no pedido, mas também procure reparar as ameaças através de um alinhamento de solidariedade com seu parceiro.

Deve-se ressaltar que, quando o locutor tem poder, ele pode realizar o pedido de ação corretiva incluindo atos de alinhamento que explicitam esse poder. No entanto, o que se observou no *corpus* é que raramente essa é a opção escolhida. Mesmo locutores de maior poder na interação utilizam estratégias que marcam um alinhamento de solidariedade, para dissimular o poder que têm para impor e desaprovar. Esse alinhamento é, portanto, estratégico, pois o locutor o utiliza como prática defensiva da própria face.

A hipótese do risco de perda da própria face relacionada à formação de atos +Não-preferidos é especialmente relevante em empresas estatais brasileiras, conhecidas pela influência de uma rede de interesses e relações

personais no seu funcionamento. Especialmente nessas empresas, o locutor não sabe, apesar do seu poder hierárquico ou de recurso, se, ao realizar o pedido, terá esse poder reconhecido ou poderá vir a sofrer hostilidades futuras. Resta-lhe, então, dissimular a crítica e a imposição, deixando para o interlocutor a interpretação devida. Em consequência, muitas vezes, o objetivo de uma carta de pedido não é resolver um problema, mas, sim, desresponsabilizar o locutor pela ocorrência desse problema.

Em função do risco de perda do poder ou da busca da melhor estratégia para o próprio exercício do poder, o locutor negocia os atos de imposição e desaprovação, através de um alinhamento de solidariedade. Solidariedade, como lembra Tannen (1986), são manifestações de amizade/amabilidade, de "igual" alinhamento entre as pessoas. Nesse tipo de relação pretendida simétrica, um não pode dizer ao outro o que fazer, nem tem o direito de julgar suas ações.

Como resultado, observa-se uma tendência de negar a assimetria da relação reparando a ameaça à face implicada no pedido e na motivação, através de estratégias de polidez positiva que, ao construírem uma relação de solidariedade, sinalizam o desejo do locutor de evitar impor e desaprovar.

Dentre as estratégias de polidez positiva que constroem a relação de solidariedade, estão:

- i) expressão de compartilhamento de atitudes, crenças, opiniões, conhecimentos etc. através da manipulação de pressuposições
  - antes do pedido:
    - (8) Certos da compreensão desse Banco de que é mister recíproco pugnar pela consecução final do objetivo acordado
    - (9) Mais uma vez confiante em que V. Sa. receberá este expediente com o espírito compreensivo dos problemas que tal situação vem trazendo a esta Companhia
    - (10) Contamos com a compreensão de V. Sa. quanto à inevitável cobrança das taxas ora praticadas,...
    - (11) Entendemos que a total ausência de manifestação desse Estabelecimento, incompatível com o estágio atingido por nosso relacionamento comercial, deve-se a algum fato superveniente de que não tivemos conhecimento,...

- na abertura da carta:
    - (12) Acreditamos ser de interesse recíproco a intensificação das operações entre esta Companhia e esse Banco, cuja extensa rede de agências e notável desenvolvimento tecnológico são características que em princípio o compatibiliza com as necessidades de serviços bancários desta Companhia especialmente os de cobrança face à interiorização da nossa rede de clientes. Por outro lado, acreditamos também ser bastante atrativa para qualquer instituição bancária a captação de recursos proporcionada pela participação nos serviços de cobrança da X, bem como o efeito multiplicador dela decorrente
  - no fecho da carta:
    - (13) Confiante no correto entendimento dos propósitos que nos movem e certos de continuar a merecer de V. Sa. a acolhida dispensada aos encontros por nós mantidos, subscrevo-me
- ii) reconhecimento e consideração do locutor pelos desejos, interesses e sentimentos do interlocutor
- antes do pedido:
    - (14) Assim, ainda que reconhecendo ser inconcebível que o país dê tratamento que restrinja a competitividade da Empresa nacional frente às concorrentes estrangeiras,..
- iii) expressão de aprovação
- antes do pedido:
    - (15) Por justiça destacamos o pronto acolhimento que sempre mereceram nossos pleitos, sendo inegável o alto interesse demonstrado por V. Sa. no trato e solução desses problemas localizados. Não obstante..
  - antes da motivação:
    - (16) Assim é que, não obstante o bom relacionamento existente entre o corpo técnico desse Banco e a equipe da X envolvida com o assunto, persistem algumas imperfeições no Sistema elaborado por esse Banco para o atendimento a X, que vêm causando algumas dificuldades ao perfeito gerenciamento dos nossos recursos e nos impedindo a contragosto de incrementar nosso relacionamento comercial.

O alinhamento de solidariedade é também construído através da mitigação do ato de desaprovação (expresso na motivação) e de imposição (expresso no pedido), através de estratégias, como:

- i) indiretividade: pistas na expressão da força ilocucionária pretendida  
(17) Nesta oportunidade, reiteramos nossa preocupação, manifestada através da carta x, com relação ao programa dessa concessionária. (sobre o atraso na execução do programa)
- ii) hedges ou expressões evasivas, como: salvo melhor juízo, algumas, segundo nosso entendimento
- iii) marcadores ambíguos de expectativa frustrada, como: para nossa surpresa, fomos surpreendidos etc.
- iv) atenuadores, como: cumpre-nos, lamentamos, vimo-nos obrigados a etc.
- v) expressão de deferência, como tomamos a liberdade de sugerir etc.
- vi) apresentação de razões

### 3. Conclusão

A análise de nosso *corpus* sugere uma releitura da noção de preferência, quando aplicada a primeiros turnos de ações em pares, como o ato de pedir. No que diz respeito ao *status* da ação de pedir, observamos que a definição de pedidos evitáveis/não-evitáveis depende da estimativa do teor de ameaça à face associada a um determinado pedido na cultura empresarial.

Em nosso entendimento, o *status* de ação evitável atribuído a um pedido está diretamente relacionado à cooperação presumida entre os parceiros, o que envolve a questão do poder dos participantes, das tarefas previstas nos *scripts*, dos custos das tarefas e da definição da relação entre os participantes, reivindicada pelo locutor.

Recebem o *status* de ação evitável os pedidos que implicam perdas da face negativa ou também positiva do interlocutor. Especialmente, para os pedidos que ameaçam duplamente a face do outro, levantamos também a hipótese de que o risco de perda da própria face é um fator determinante da decisão do locutor de formatar ou não esses pedidos como +Não-preferidos. Ao estimar

uma menor certeza do atendimento e ao temer que uma hostilidade futura lhe seja dirigida, o locutor recorre a práticas defensivas da face para sinalizar que gostaria de evitar a realização de um determinado pedido.

No que diz respeito às noções de marcado /não marcado, nossos dados confirmam algumas marcas estabelecidas pela Análise da Conversação como sinais de não-preferência. Dentre elas, estão o uso de um prefácio; uso de apreciações, qualificações, desculpas indiretas, razões etc.; e a mitigação do pedido.

Por outro lado, nossos dados revelam a necessidade de distinguir tipos de atos (obrigatórios/opcionais) e qualidade dos atos opcionais. Só são considerados como marcas de não-preferência prefácios que levem à inferência de um pedido e atos que construam uma relação de solidariedade entre os participantes. Sem levar em conta essas distinções, não poderemos reconhecer através da formatação os diferentes graus de preferência na organização de pedidos.

Com base nos aspectos levantados, consideramos simplista a oposição preferidos x não-preferidos, quando aplicada a pedidos. Para dar conta da organização de cartas empresariais de pedido, foi necessário admitir que há diferentes graus de preferência e de não-preferência.

Evidentemente, uma limitação do presente estudo é a ausência de dados sobre o julgamento da preferência na resposta do leitor. Coube-nos apenas levantar uma hipótese sobre as hipóteses construídas pelo locutor para o sucesso do seu ato, com base nas decisões por ele tomadas com relação à organização de pedidos.

(Recebido reformulado em 07/04/1996)

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BROWN, P. & S. LEVINSON (1987) *Politeness: Some universal in language usage*. Cambridge: Cambridge Univ.
- CHERRY, R. (1988) Politeness in written persuasion. *Journal of Pragmatics*, 12(1): 63-81.
- ERVIN-TRIPP, S. (1982) Ask and it shall be given unto you: children's requests. In H. Byrnes (ed.) *Contemporary Perceptions of Language:*

- Interdisciplinary dimensions*: 235-245. Washington: Georgetown University Press.
- FAIRHURST, G. T. & B. K. SNAVELY (1984) Face support in controlling poor performance. *Human Communication Research*, 11(2): 272-295.
- GOFFMAN, E. (1967) *Interactional Ritual: Essays on face to face behavior*. New York: Panteon.
- HERITAGE, J. (1984) Recent developments in conversation analysis. *Warwick working papers in Sociology*. Coventry.
- LABOV, W. & D. FANSHEL (1977) *Therapeutic Discourse: Psychotherapy as conversation*. New York: Academic Press.
- LEVINSON, S. (1983) *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- MULKAY, M. (1985) Agreement and disagreement in conversation and letters. *Text*, 5(3): 201-227. Amsterdam: Mouton.
- MYERS, G. (1989) The pragmatics of politeness in scientific articles. *Applied Linguistics*, 10(1). Oxford: Oxford Univ.
- POMERANTZ, A. (1984) Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. *Structures of Social Action*, Cambridge: Cambridge Univ.
- SACKS, H., E. SCHELOFF & G. JEFFERSON (1974) A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation. *Language*, 50(4): 696-735.
- TANNEN, D. (1986) *That's Not What I Mean! How Conversational Style Makes or Breaks Relationship*. NY: Ballantine Boobs.