

**AS CARACTERÍSTICAS LÉXICO-GRAMATICAS DE UM
MANUAL DE GESTÃO A PARTIR DA ANÁLISE
MULTIDIMENSIONAL DE BIBER***

**Lexico-Grammatical Features of a Managing Guidelines
Document Based on Biber's Multidimensional Analysis**

Valeria Branco Moreira Pinto dos SANTOS (LAEL-PUC/SP)

Abstract

This article presents and discusses the results of a Multidimensional Analysis (MDA) (Biber, 1988 & 1995) adapted to a written business corpus in Portuguese. A document called 'Manual de Gestão' ("Managing Guidelines"), collected in a Brazilian company, was submitted to the program WordSmith Tools (Scott, 1999) for key-word survey. The resulting key-word list was analysed according to grammatical traces, and then, contrasted to the Multidimensional clines. Results show that this document fits both the positive (+) and the negative (-) poles in different dimensions, either matching Biber's findings, or revealing new possibilities of framing. These outcomes suggest that 'Manual de Gestão' belongs to a special category of genre because it shares discourse features with other genres. In addition, the study also brought up issues on the application of MDA to the Portuguese language, which will be discussed throughout the article.

Key-words: *discourse analysis; multidimensional analysis; register and genre; business language.*

Resumo

Neste artigo, apresentaremos e discutiremos os resultados obtidos através da aplicação adaptada da Análise Multidimensional (AMD) proposta por Biber (1988 & 1995) em um corpus empresarial escrito em português. O documento 'Manual de Gestão', coletado em uma empresa brasileira, foi submetido ao Programa WordSmith Tools (Scott, 1999)

* Artigo de área complementar submetido como parte dos créditos obrigatórios para obtenção do grau de doutorado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem – LAEL/PUC (Santos 2002).

para levantamento de “key-words”. A lista de palavras-chave resultante foi analisada quanto aos traços gramaticais e contrastada com os contínuos multidimensionais da AMD. Os resultados desse procedimento mostram que esse documento ocupa pólos positivos (+) e negativos (-) em diversas dimensões, ora coincidindo com os resultados de Biber, ora revelando novas possibilidades de enquadramento, sugerindo, assim, que o ‘Manual de Gestão’ é um exemplar particular de gênero que compartilha elementos discursivos com vários outros gêneros. Esta pesquisa permitiu, também, levantar questões relacionadas à aplicação da AMD para a língua portuguesa, as quais discutiremos ao longo do artigo.

Palavras-Chave: *análise do discurso; análise multidimensional; registro e gênero; linguagem empresarial.*

1. Introdução e objetivos

O estudo da Linguagem Empresarial (doravante **LE**) escrita e falada tem despertado o interesse de pesquisadores em Análise do Discurso e Lingüística de Corpus, por ser um ambiente dinâmico, rico em material autêntico e variado e por estar disponível tanto no modo oral como no escrito. Além disso, é um ambiente que fornece contextos diversos de uso de língua, propiciando um leque amplo de oportunidades para levantamento e contraste de usos específicos de língua, de acordo com o contexto imediato de ocorrência.

Outra característica da **LE** é que ela abraça elementos lingüísticos tanto do discurso natural, ou de rotina¹, como do discurso específico em diferentes dimensões. Assim, em função dessas características, a aplicação tanto de metodologias de pesquisa como de teorias de análise e interpretação traz para discussão alguns tópicos importantes, como:

¹ Estamos considerando o discurso natural ou de rotina o discurso ou realização de linguagem, independentemente de qualquer contexto específico. Seria o discurso que todo e qualquer falante nativo aprende, desde pequeno, e que é compartilhado por todos os falantes de uma língua e/ou cultura. Usualmente, o discurso de rotina não está atrelado às normas de conduta e/ou uso de contextos específicos como os ambientes profissionais (Drew & Heritage, 1992; Myers, 1998; Bargiela-Chiappini & Nickerson, 1999).

- a distinção entre o que distingue o discurso específico (**LE**) do discurso de rotina (Drew & Heritage, 1992; Myers, 1998; Bargiela-Chiappini & Harris, 1997a/b; Bargiela-Chiappini & Nickerson, 1999);
- a construção do discurso organizacional e sua legitimação na sociedade (Myers, 1998; Halliday, 1987);
- a utilização de metodologias de pesquisa compatíveis com teorias de análise de material autêntico, oral e/ou escrito, em grandes quantidades (Drew & Heritage, 1992; Berber Sardinha, 1999a/b/c/d, 2000a/b; Berber Sardinha & Shimazumi, 1996; Biber, 1988 e 1995; Biber, Johanson, Leeds, Conrad & Finegan, 1999).

A distinção entre o discurso natural e o discurso específico de **LE**² torna-se relevante à medida em que a **LE** traz em sua manifestação concreta elementos lingüísticos do primeiro tipo, da linguagem usual ou de rotina, como por exemplo: o uso de expressões cordiais (Myers, 1998), o uso de metáforas para atingir ou impressionar o outro – usuário, no caso – (Delphino, 1997), ou mesmo a falta de esclarecimento quanto às expectativas de quem demanda uma informação, criando uma defasagem entre a mensagem comunicada e o conteúdo esperado (Souza, 1997). Todos esses exemplos não são dependentes, nem tampouco obedecem a regras ou rituais específicos do contexto de uso.

Em função desse sincretismo no uso de mais de uma possibilidade de linguagem, torna-se necessário desenvolver pesquisas que contribuam para a definição e categorização do universo organizacional – útil tanto para o universo dos especialistas lingüistas, como para os especialistas em administração e comunicação empresarial. Myers (1998) sugere que a palavra-chave que define esse contexto é “legitimação” – que subentende, entre outras possibilidades, promoção e internalização de uma imagem favorável às empresas (Cesca, 1995:14;

² Aqui convém esclarecer uma distinção importante que estamos aplicando ao longo deste artigo: o estudo da Linguagem Empresarial ocupa-se de interações no contexto de trabalho entre profissionais, e o estudo da Linguagem Profissional enfoca situações nas quais apenas um dos participantes é profissional, como médico X paciente, ou vendedor X cliente (Bargiela-Chiappini & Nickerson, 1999).

Pinho, 1990:125 & 161; Rego, 1986:15 & 104-105). Essa imagem legitima-se através da comunicação entre empresa e público, tanto interno como externo, porque é através da aceitação e internalização do discurso oral ou escrito como verdadeiro que a legitimação é construída e concretizada, garantindo, assim, a sobrevivência da organização (Halliday, 1987), uma vez que:

*Todos os objetivos organizacionais são **abstrações** que necessitam encarnar-se em palavras para serem realizáveis.* (Halliday, 1987:23 – grifo da autora)

Algumas possibilidades de construção da “legitimação” para que esse “mundo de pensamento” seja internalizado ocorrem quando a empresa é transformada, por exemplo, em pessoa; isso se dá através de mecanismos de personificação – a empresa executa tarefas humanas – (Halliday, 1987) ou de coletividade – o trabalho em equipe dos funcionários transforma a empresa em uma grande família (Halliday, 1987; Sant’Anna, 1997). Outra possibilidade é o uso de metáforas para criar imagens e situações convenientes em um dado momento histórico (Halliday, 1987; Delphino, 1997); ou ainda, a combinação de elementos lingüísticos em um manual de procedimentos escrito para funcionários que garanta tanto mudanças de hierarquias e responsabilidades como a manutenção da imagem e dos valores de uma empresa, como será mostrado neste estudo.

O objetivo deste artigo é relatar um estudo desenvolvido a partir de um recorte de um corpus de uma pesquisa maior (Santos, 2002). Através deste estudo, pretendemos exemplificar uma metodologia de pesquisa para a Análise do Discurso Empresarial que permite a observação e a caracterização de elementos lingüísticos marcantes em um registro/gênero³. Para tal, estaremos aplicando, de maneira parcial, os parâmetros da Análise Multidimensional de Biber (1988 & 1995) em um corpus escrito em português do Brasil, coletado em uma empresa brasileira.

³ Estamos adotando a terminologia registro/gênero como padrão, já que esses conceitos levantam muita polêmica (De Jóia & Stenton, 1980, Biber, 1995; Santos, 1996; Tribble, 1998; Ferguson, 1994).

2. A questão das teorias de apoio e das metodologias de análise

As pesquisas acadêmicas que tratam da categorização e definição do universo organizacional, ou seja, que desvendam a natureza social e lingüística vigente nas práticas comunicativas empresariais, têm sido enquadradas dentro das teorias de Gênero e Registro (Bargiela-Chiappini & Nickerson, 1999; Benson & Greaves, 1992; Berber Sardinha, 1999a e 2000a; Biber, 1995; Ferguson, 1994). Essas teorias levam em consideração as escolhas lingüísticas em relação aos aspectos situacionais e sociais dos eventos comunicativos, ou seja, as escolhas de linguagem são analisadas de acordo com a função comunicativa levada a efeito (Benson & Greaves, 1992; Biber, 1995; Biber, Johanson, Leeds, Conrad & Finegan, 1999). Para que essas análises aconteçam, são necessárias amostras de uso real, tanto orais como escritas, representativas do discurso (contexto + comunidade + realização lingüística) em estudo.

Assim, a questão da escolha teórico-metodológica é um tópico bastante relevante para a área, uma vez que estudos de gênero e diferentes tipos de linguagem em uso precisam de grandes quantidades de material autêntico para formar um corpus com um volume satisfatório – o que dificulta o manuseio e a análise –, principalmente para permitir generalizações (Benson & Greaves, 1992; Berber Sardinha, 1999a/b/c/d, e 2000b). Conseqüentemente, para as pesquisas que seguem o veio da Análise do Discurso, é necessário que as teorias de suporte sejam compatíveis com as metodologias de coleta e manuseio dos dados (Drew & Heritage, 1992; Myers, 1998)⁴.

Como sugestão, dentro dos estudos em Análise do Discurso, podemos citar os conceitos, de base empírica, probabilística e

⁴ Note-se que, embora a maioria dos autores consultados compartilhe a necessidade tanto de metodologias de pesquisa compatíveis com teorias de análise e interpretação, quanto de levantamentos lingüísticos que esclareçam as diferenças entre o discurso de rotina e o discurso específico, nem todos aceitam as metodologias de natureza quantitativa como procedimento de acesso aos dados – como é o caso de Drew & Heritage (1992), que trabalham dentro dos preceitos da Análise da Conversação. O apoio nesses autores restringe-se às questões metodológicas, teóricas e de descrição e contraste entre diferentes discursos, e não ao levantamento quantitativo adotado nesta pesquisa.

contextualizada, defendidos pela Lingüística do Corpus (Berber Sardinha, 2000b, Aijmer & Altenberg, 1991, Leech, 1991). Esse construto prevê tanto o uso de computadores e programas, como por exemplo, WordSmith Tools (Scott, 1999), que fornece listas de palavras, palavras-chave, concordâncias, etc., como aceita a aplicação de uma análise funcional e semântica da linguagem, através das categorias gramaticais hallidayanas da Lingüística Sistemico-Funcional (Halliday, 1985/94). A combinação coerente dessas duas vertentes teóricas pode contribuir para uma postura acadêmico-científica mais coesa, sólida, passível de interpretações e generalizações, fundada em dados numericamente corroborados e embasados.

Como já mostrado em muitos trabalhos (Berber Sardinha, 1999a/b/c/d, 2000a/b; Berber Sardinha & Shimazumi, 1996; Biber, 1988, 1995; Lee, 2000; Pacheco, 1997; Shergue, 2003; Tribble, 1998), outro bom exemplo de metodologia é a Análise Multidimensional (ou Multivariacional) desenvolvida por Biber (1988, 1995), que provê um sistema prévio classificatório de categorias de referência para análise de grandes quantidades de textos, segundo a função gramatical e a função comunicativa, e aceita o uso de programas computacionais para análise lexical (Berber Sardinha, 2000a). Essa última abordagem, que simplificamos no item a seguir, guiará este estudo.

2.1. A Análise Multidimensional de Biber

A utilização de grandes volumes de dados levou ao desenvolvimento de metodologias em Lingüística do Corpus para armazenamento, levantamento e classificação de corpora que acelerem e facilitem os procedimentos de acesso aos dados (Berber Sardinha, 1999a/b/c/d, 2000a e no prelo). Esses resultados quantitativos são, então, submetidos à análise qualitativa, que pode partir de categorias de análise previamente estabelecidas ou não.

Como dito acima, a Análise Multidimensional de Biber (1988, 1995) aceita e segue esses procedimentos. Através dessa abordagem, o autor tentou prover um sistema com base estatística de máxima abran-

gência para descrição e contraste entre gêneros ou registros⁵, inicialmente a partir da língua inglesa (Biber, Johanson, Leeds, Conrad & Finegan, 1999), segundo um padrão de ocorrências ou traços gramaticais denominados pelo autor de “dimensões”. O autor chegou a esses traços e dimensões através de uma pesquisa anterior que incluía amostras de diferentes tipos de textos. Esses textos foram desconstruídos e classificados, a princípio individualmente, segundo as ocorrências gramaticais, para então serem comparados entre si estatisticamente. Dessa comparação, surgiram os fatores de base lexical e gramatical, que caracterizam os contínuos das dimensões. Essas últimas referem-se aos traços comunicativos. Tanto os fatores como as dimensões são categorias determinantes, com possibilidade de expansão, e podem ser usados como guias de análise.

Primeiramente, o autor chegou a sete fatores, depois reduzidos a seis. Esses fatores foram interpretados funcional e comunicativamente para compor essas dimensões, que servem como pontos de referência para classificação de documentos, orais ou escritos. Essas dimensões seguem contínuos que oscilam entre os pólos positivo (+) e negativo (-), como apresentado no quadro 1. Os traços de maior peso, caracterizadores de um corpus, ocupam o nicho positivo, e os de menor peso, o negativo. Assim, os pólos de dimensões são os parâmetros nos quais diferentes textos, orais ou escritos, podem ser classificados.

Para uma melhor compreensão, dividimos o quadro 1 em três colunas. Na primeira coluna, especificamos as 7 dimensões. Na segunda coluna, a central, temos os fatores, propostos por Biber, que ocupam os pólos extremos (+) e (-). Já a coluna 3 apresenta exemplos característicos que ocupam os pólos positivo (+) e negativo (-) na amostra analisada pelo autor.

⁵ Convém esclarecer que Biber utiliza os termos Gênero e Registro como sinônimos próximos de variações de uso de acordo com a situação (1995:6-13); em seus primeiros trabalhos, a palavra Gênero foi privilegiada e, mais recentemente, o autor prefere Registro (vide também Berber Sardinha, 2000a). Note-se ainda que, diferentemente de Swales (1990), o autor não pretende determinar ou caracterizar gêneros a partir dessa proposta de análise, mas sim enquadrá-los nas dimensões multidimensionais que revelam possibilidades de variação de uso de linguagem.

Dimen- sões	Fatores		Exemplos de Produções Discursivas que ocupam os pólos extremos dos fatores	
	(+)	(-)	(+)	(-)
1	Produção com Interação	Produção Informacional	<i>Conversas Telefônicas</i>	<i>Documentos Oficiais</i>
2	Preocupação Narrativa	Não-narrativas	<i>Romance de Ficção</i>	<i>Transmissões de Radiodifusão</i>
3	Referência Dependente do Contexto	Referência Explícita	<i>Transmissões de Radiodifusão</i>	<i>Documentos Oficiais e Cartas Profissionais</i>
4	Expressão Explícita de Persuasão	Não-explicita	<i>Cartas Profissionais</i>	<i>Transmissões de Radiodifusão</i>
5	Informação Não-abstrata	Abstrata	<i>Conversas Telefônicas, Romance de Ficção e Conversas Face-a-Face</i>	<i>Prosa Técnica e de Engenharia</i>
6	Elaboração Informacional 'on-line'	Editada ou Não-informacional	<i>Discursos Preparados</i>	<i>Conversas Telefônicas, Documentos Oficiais, Romances de Ficção, Transmissões de Radiodifusão, Cartas Pessoais, Ficção em Geral, Ficção Científica e Ficção de Mistério e Aventura, entre outros</i>
[7]	[Estilos de Proteção Acadêmicos]		[6]	

Quadro 1: Dimensões, Fatores e Pólos Multidimensionais⁷

⁶ Bilber não especifica as polaridades desse fator (Bilber, 1988 & 1995; Berber Sardinha, 2000a).

⁷ Adaptado e expandido de Biber (1988 & 1995) e Berber Sardinha (1998).

As ocorrências de elementos gramaticais característicos de um fator⁸, de maneira positiva ou negativa, permitem que enquadremos um gênero como pertencente àquela dimensão. Isso quer dizer que gêneros enquadrados na **Dimensão 1** caracterizam-se por privilegiarem linguagem de envolvimento e priorizam, por exemplo, o uso de verbos pessoais, apagamento de *that*, contrações, etc., no pólo positivo, e substantivos, tamanho das palavras, preposições, etc., no pólo negativo. Os gêneros da **Dimensão 2** oscilam no contínuo da narratividade e apresentam verbos no passado, pronomes na terceira pessoa, etc., no pólo positivo, e verbos no presente, adjetivos de atribuição, etc., no pólo negativo; os da **Dimensão 3** apresentam uma linguagem mais elaborada e clara, relacionada à situação, e caracterizam-se por orações relativas com “que” na posição de objeto, construções *pied piping (a maneira pela qual*, por exemplo), etc., no pólo positivo, e advérbios de tempo, advérbios de lugar, etc., no pólo negativo; já os da **Dimensão 4** referem-se à argumentação explícita e implícita e tendem a apresentar fatores apenas positivos, como formas infinitivas, modais de predição, etc. Aqueles classificados no contínuo da **Dimensão 5** tratam de questões de abstração através de conjunções, passivas sem agente, etc., no pólo positivo, e razão forma/item no pólo negativo. Na **Dimensão 6**, aparecem elementos do discurso espontâneo ou planejado de caráter informacional, com “que” + complementação de verbo, pronomes demonstrativos, no pólo positivo, e coordenação sintagmática no pólo negativo. E, finalmente, na **Dimensão 7**, o uso de “parecer”, *downtoners* (quase, parcialmente), advérbios, etc. apenas no pólo positivo caracteriza os estilos de proteção (*hedgings*) do discurso acadêmico.⁹

Um gênero ou registro é enquadrado nesses parâmetros conforme o tipo e as características dos elementos ou fatores gramaticais encontrados e pode, ainda, pertencer a mais de uma dimensão, como, por exemplo, *Conversas Telefônicas*, que aparecem posicionadas de ma-

⁸ Biber enquadra os gêneros estudados para sua pesquisa no contínuo de cada dimensão, dependendo dos traços gramaticais característicos tanto à dimensão como ao gênero. Os pólos positivo e negativo mostram o nível de proximidade, ou tendência, que um gênero tem com os tipos de referentes que ocupam os extremos de cada dimensão.

⁹ As exemplificações das realizações léxico-gramaticais de cada dimensão foram baseadas em Pacheco (1997) e Berber Sardinha (2000a).

neira positiva (+) nas dimensões 1 (afetivo/envolvimento), 3 (referência pertencente ao contexto) e 5 (não-abstrata), e de maneira negativa (-) nas dimensões 2 (não-narrativa) e 6 (elaboração editada ou não-informacional). Esse aspecto explica também o fato de gêneros orais e escritos compartilharem uma mesma dimensão.

Mas essas dimensões não são fixas e nem precisam estar atreladas aos aspectos lexicais e/ou gramaticais. Por ser uma abordagem que, a princípio, parte dos dados, permite que outros parâmetros sejam adicionados ou utilizados, como por exemplo, padrões do discurso (vide Pacheco, 1997, que adaptou a abordagem ao corpus de linguagem escolar de falantes não-nativos em contraste com nativos do inglês), ou padrões funcionais (vide Shimazumi, 1996 & 1998, que acrescentou as categorias Sistêmico-Funcionais de Halliday (1985/94) para analisar seus dados de estudantes não-nativos e nativos do inglês). Finalmente, Biber (1995) oferece, ainda, uma possível explicação qualitativa para as características dessas dimensões, contribuindo, assim, para a interpretação dos resultados.

As diversas críticas aplicadas ao modelo de Biber estão relacionadas a dois procedimentos: (1) o fato de que Biber não utilizou textos na íntegra, a pouca variedade de tipos de documentos que formaram o corpus e a proporção desequilibrada da quantidade das amostras, que têm acarretado críticas e problemas quando aplicados a outros corpora ou línguas (Berber Sardinha, 1999a/b/c/d e 2000a; Lee, 2000; Pacheco, 1997); (2) a verificação dos resultados em relação ao contexto, ou seja, a Análise Multidimensional revela traços do texto desconstruído, como itens lexicais e/ou gramaticais, não retornando para a situação do texto, ou do discurso como um todo, no momento da interpretação. Ainda assim, por ser um construto denso e bem embasado estatisticamente, as descrições resultantes dessa análise podem ser usadas como parâmetros caracterizadores do que é esperado ou compartilhado por um grupo em um determinado contexto, ou seja, o gênero, lingüisticamente falando, como veremos neste trabalho.

Por outro lado, a grande vantagem desse construto é que ele combina, em uma única proposta, a análise computacional com a interpretação das escolhas lingüísticas de maneira abrangente, isto é, ele

leva em conta muitos fatores – é *multidimensional*. Isso não ocorre, por exemplo, com as abordagens Sistêmico-Funcional e Lingüística de Corpus, que estão atreladas a apenas um modelo ou abordagem. A Análise Sistêmico-Funcional é um suporte teórico-gramatical, enquanto que a Lingüística de Corpus refere-se a procedimentos metodológicos (embora haja quem discorde disso, vide, por exemplo, Berber Sardinha (2000b)). Portanto, a Análise Multidimensional parece permitir que se caracterize, de maneira clara, objetiva e rica, o universo de escolhas lingüísticas do contexto, no caso, empresarial.

Dentro da Retórica Contrastiva, essa abordagem também se presta a análises comparativas entre línguas. Esse fato ampara o procedimento adotado nesta pesquisa: uso de um corpus em português comparado aos resultados obtidos na língua inglesa. Por motivos vários, restringimo-nos ao estudo de um tipo de texto, denominado *Manual de Gestão* pela comunidade da empresa que o usa. Esse corpus foi submetido à ferramenta de *key-words* (WordSmith, Scott, 1999) para a seleção do léxico significativamente mais freqüente.

O que fizemos, portanto, foi re-adaptar o modelo original, modificando as etapas da abordagem, através de um “atalho” metodológico, mas sempre com base quantitativa. Os resultados obtidos foram, então, contrastados com os resultados de Biber, a fim de se verificar em quais dimensões e pólos o corpus de estudo se enquadrava.

Resumindo, esse corpus foi, primeiramente, submetido à análise computacional de busca de palavras-chave. Em seguida, esses resultados lexicais foram classificados gramaticalmente e contados; por fim, foram categorizados e interpretados com base nas categorias de análise propostas por Biber, tendo em mente as seguintes perguntas de pesquisa:

1. Quais categorias gramaticais de palavras-chave formam esse corpus?
2. Quais fatores e dimensões multidimensionais caracterizam essas palavras-chave?
3. De que maneira as categorias propostas pela Análise Multidimensional caracterizam o discurso do corpus estudado?
4. Que lição podemos tirar desses resultados e dessa análise e quais são as suas aplicações para a Análise do Discurso?

3. Metodologia

A fim de desenvolvermos este estudo, alguns passos foram seguidos:

- 1) Coleta e descrição dos corpora de estudo e de contraste:
 1. Obtenção dos resultados estatísticos de ambos os corpora utilizando o instrumento WordList;
 2. Contraste entre corpora para obtenção da lista de palavras-chave.
- 2) Organização dos Resultados:
 1. classificação e interpretação das palavras-chave resultantes segundo a Análise Multidimensional: categoria/traços, função e fator/dimensão.

Passemos agora ao detalhamento desses passos.

3.1.1. Coleta, definição e descrição dos corpora de estudo e de contraste

O corpus selecionado, um documento denominado *Manual de Gestão* pela empresa, foi coletado na filial comercial de São Paulo de uma empresa brasileira do ramo farmaco-veterinário sediada em Minas Gerais; foi digitado pessoalmente pela pesquisadora com a preservação das identidades dos funcionários e da empresa (identificada como Brasvet), conforme contrato de autorização de uso de material produzido nessa empresa firmado entre a empresa em estudo e a pesquisadora.

Esse documento é um documento-guia organizado por funcionários de alto escalão (presidente, diretores e funcionários de Recursos Humanos) juntamente com uma firma de consultores e visa a descrever e caracterizar a empresa, bem como apontar suas metas e procedimentos de atuação interna e externa. Seu público-alvo é os funcionários da empresa e, em casos que se provem relevantes, pessoas ou instituições interessadas nessas informações. É um documento recente nessa empresa, que está passando por um processo de re-estruturação adminis-

trativa – o que nos sugere que pode ser um veículo escrito de legitimação da empresa perante seu público-alvo, pois descreve os novos desmembramentos da empresa, níveis de autoridade, liderança e responsabilidade das diretorias e respectivas divisões, sendo definido na introdução como:

I. OBJETIVO:

Este manual tem por finalidade instruir e orientar as lideranças e os colaboradores, atuais e futuros, da Brasvet, na implementação, uso e manutenção do Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos adotado pela Empresa.

Ou ainda,

V. DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADES:

Este manual contém informações CONFIDENCIAIS e destina-se especialmente ao uso interno na Empresa. Sua disponibilidade para usuários externos está vinculada à aprovação da diretoria administrativo-financeira.

Estatisticamente, o corpus apresenta as seguintes características:

N Geral de Arquivos de Textos	01
Número total de palavras (<i>tokens</i>)	21.087
Número total de formas (<i>types</i>)	3.558
	(WordSmith Tools, Scott:1999)

Da lista de palavras, as 3.558 palavras diferentes resultantes foram contrastadas com o corpus de referência para obtenção das palavras-chave. Esses resultados estão detalhados no item a seguir.

3.1.2. Contraste entre corpora para obtenção da lista de palavras-chave

Apesar de o modelo de Biber não utilizar o recurso de palavras-chave, optou-se neste estudo por acrescentá-lo, por sua eficácia na aná-

lise de gêneros, já demonstrada em outros trabalhos (Scott, 1999; Berber Sardinha, 1999a/b/c/d; Berber Sardinha & Shimazumi, 1996; Tribble, 1998).

Os resultados de palavras-chave foram obtidos a partir do contraste entre a lista do corpus de estudo e um corpus de linguagem jornalística em português do Brasil (Folha de São Paulo). O corpus de contraste apresenta as seguintes características:

Número total de palavras (<i>tokens</i>)	4.908.445
Número total de formas (<i>types</i>)	101.730
(WordSmith Tools, Scott:1999)	

Trabalhamos com as 500 (quinhentas) palavras-chave mais frequentes¹⁰ que, sendo as mais salientes¹¹, podem ser consideradas representantes prototípicos desse registro/gênero, prevendo, com base ainda nos estudos já citados, que obteríamos os mesmos resultados caso tivéssemos utilizado a lista de palavras inteira, como dito anteriormente.

3.2.1. Organização dos resultados

As 500 palavras-chave encontradas foram analisadas segundo os parâmetros multidimensionais apresentados por Biber. Em virtude dos resultados obtidos, o parâmetro sete, dispensado por Biber, foi resgatado. Primeiramente, essas palavras foram classificadas em função da classe gramatical. Em seguida, os resultados foram agrupados e contados por classe gramatical. Finalmente, esses resultados foram comparados e enquadrados nos contínuos fornecidos por Biber.

¹⁰ Teste por: log likelihood
 Valor máximo de **P**: 0.000001
 Número máximo de ocorrências: 500
 Número mínimo de frequência: 3

¹¹ Optamos por não efetuar nenhum critério de corte (Berber Sardinha, 1999c/d) da lista de palavras-chave a fim de que não fosse deixado nenhum traço lingüístico de lado.

N	Categoria	Freq. da Categoria	Função MDA	Pólo(+/-)/ Dimensão
1	Substantivos	172	<i>Altamente informacional</i>	(-) 1
2	Adjetivos	74	<i>Informacional/Expandir e elaborar informação</i>	(-) 2 (+) 7
3	Substantivos/ Nominalizações	56	<i>Altamente informacional/Integra informação e expande idéias</i>	(-) 1 (+) 3
4	Verbos-presente	29	<i>Interpessoal/imediatista/estilo não planejado</i>	(+) 1 (-) 2
5	Numerais	26	<i>Informacional/Informal (como substantivos)</i>	(-) 1
6	Verbos-infinitivo	22	<i>Estilo Argumentativo</i>	(+) 4
7	Adjetivos/ Substantivos	20	<i>Expande e elabora informação/Altamente informacional</i>	(-) 2 (+) 7 (-) 1
8	Advérbios	14	<i>Interpessoal/ Não dependente da situação/Discurso de Proteção</i>	(+) 1 (-) 3 (+) 7
9	Verbos-particípio	8	<i>Informacional/Não narrativo/Abstrato</i>	(-) 1 (-) 2 (+) 5
10	Substantivos/ Adjetivos	7	<i>Altamente informacional/Expande e elabora informação</i>	(-) 1 (-) 2 (+) 7
11	Preposições	5	<i>Integrador e condensador de informação</i>	(-) 1
12	Dêiticos	3	<i>Coesão textual</i>	(+) 6
13	Conjunção	3	<i>Altamente informacional/Marca relações lógicas</i>	(+) 5
14	Verbo-subjuntivo	3	<i>Informacional/imediatista/estilo não planejado</i>	(+) 1 (-) 2
15	Pronomes Indefinidos	2	<i>Referência pronominal generalizada/Interpessoal</i>	(+) 1
16	Abreviação	2	<i>Forma preterida/Informalidade/ Informação compartilhada</i>	= ¹²
17	Sigla	2	<i>Informal</i>	= ¹²
18	Verbo Modal de Necessidade	2	<i>Argumentação direta-aberta</i>	(+) 4
19	Verbo-gerúndio	2	<i>Informacional/narrativo</i>	(-) 1 (+) 2
20	Artigo	2	<i>Não classificado</i>	= ¹²
21	Nome-empresa	1	<i>Altamente informacional</i>	(-) 1
22	Pronome de tratamento- 2a. pessoa sg.	1	<i>Não classificado</i>	= ¹²
23	Negação Analítica	1	<i>Interpessoal</i>	(+) 1
24	Afirmação	1	<i>Interpessoal</i>	(+) 1

Quadro 2: Resultados da Análise Multidimensional¹² Não levantado por Bilber.

O quadro 2, acima, resume os resultados encontrados; eles são definidores do registro/gênero do documento *Manual de Gestão*. Na coluna **Categoria**, temos os traços gramaticais encontrados no corpus por ordem de frequência da categoria. Essa frequência encontra-se na coluna 3, **Frequência da Categoria**. As duas últimas colunas referem-se à Classificação Multidimensional. Assim, na quarta coluna, **Função MDA (Função Multidimensional)**, aparecem as explicações/funções (em itálico) das dimensões oferecidas por Biber nas quais os itens levantados se enquadram. Por fim, a quinta coluna, **Pólo(+/-)/Dimensão**, especifica o número da Multidimensional que a categoria levantada ocupa, juntamente com o pólo, positivo e/ou negativo, ao qual essa categoria pertence dentro dessa Multidimensional.

Resumindo, a categoria gramatical que mais ocorre nesse *Manual de Gestão* é *Substantivos*. Seguem-se *Adjetivos*, número 2, e *Substantivos/Nominalizações*, número 3. Além desses, também encontramos, com pelo menos 5 possibilidades de frequência ou tipo, *Verbos* (no presente, infinitivo, particípio, subjuntivo, gerúndio e o modal de necessidade), *Númerais*, *Adjetivos/Substantivos*, *Advérbios*, *Substantivos/Adjetivos*, e *Preposições*. Essas possibilidades parecem ser as mais marcantes no corpus.

Para exemplificar a frequência de ocorrências de cada traço gramatical, tomemos como exemplo a categoria substantivo (linha 1), no quadro 3, **Exemplos das Categorias Levantadas**, a seguir: o número 172 (cento e setenta e dois) na coluna 3 indica que ocorreram 172 itens lexicais diferentes que se enquadram na classificação de substantivos (No. 1); outro exemplo pode ser a categoria preposição (No. 11), que mostra que nas 500 palavras-chave constam 5 possibilidades diferentes de preposições (cf. quadro 3 para verificar quais foram algumas das ocorrências levantadas no corpus).

N	Categoria	Exemplos	Freq. da Categoria
1	Substantivos	<i>situação, gestão, análise, líder, cargo, desempenho, visão, decisões, recursos, etc.</i>	172
2	Adjetivos	<i>potencial, gerencial, relevantes, estratégico, etc.</i>	74
3	Substantivos/Nominalizações	<i>resultados, situação, desenvolvimento, planejamento, etc.</i>	56
4	Verbos-presente	<i>é, são, está, estão, etc.</i>	29
5	Numerais	<i>2, 1, 3, 4, etc.</i>	26
6	Verbos-infinitivo	<i>produzir, manter, fazer, etc.</i>	22
7	Adjetivos/Substantivos	<i>mútuo, ocupante, disponíveis, básicos, etc.</i>	20
8	Advérbios	<i>ainda, além, após, tão, etc.</i>	14
9	Verbos-particípio	<i>planejado, compartilhados, obtidos, etc.</i>	8
10	Substantivos/Adjetivos	<i>avaliador, entrevistado, prática, etc.</i>	7
11	Preposições	<i>à, às, da, na, etc.</i>	5
12	Dêiticos	<i>seu, seus, estas</i>	3
13	Conjunção	<i>ou, e, porém</i>	3
14	Verbo-subjuntivo	<i>corresponda, anote, desafiem</i>	3
15	Pronomes Indefinidos	<i>outras, todas</i>	2
16	Abreviação	<i>etc, ger</i>	2
17	Sigla	<i>RH, V</i>	2
18	Verbo Modal de Necessidade	<i>deve, deverão</i>	2
19	Verbo-gerúndio	<i>fazendo, visando</i>	2
20	Artigo	<i>as, os</i>	2
21	Nome-empresa	<i>BRASVET</i>	1
22	Pronome de tratamento-2a. pessoa sg.	<i>você</i>	1
23	Negação Analítica	<i>não</i>	1
24	Afirmação	<i>sim</i>	1

Quadro 3: Exemplos das categorias levantadas

O quadro 3, acima, apresenta na coluna 2 alguns exemplos de itens lexicais encontrados para as categorias gramaticais, semânticas e lexicais levantadas. Na coluna 3, temos exemplos dos itens lexicais que realizam essas categorias e, na coluna 4, os totais levantados para cada traço.

Portanto, os resultados apresentados nos quadros 2 e 3, acima, respondem às perguntas de número 1 (*Quais categorias gramaticais de palavras-chave formam esse corpus?*), e de número 2 (*Quais fatores e dimensões multidimensionais caracterizam essas palavras-chave?*).

Quanto aos fatores e dimensões multidimensionais caracterizadores do *Manual de Gestão* da Brasvet, esses aparecem resumidos no quadro 4:

Dimensões	Fatores	
	(+)	(-)
1	Produção com Interação	Produção Informacional
2	Preocupação Narrativa	Não-narrativas
3	Referência Dependente do Contexto	Referência Explícita
4	Expressão Explícita de Persuasão	
5	Informação Não-abstrata	
6	Elaboração Informacional 'on-line'	
7	Estilos de Proteção Acadêmicos	

Quadro 4: Dimensões e fatores caracterizadores do corpus

Vale aqui uma nota esclarecedora. Para uma pesquisa sobre o português mais abrangente do que o objetivo deste trabalho, algumas das dimensões apresentadas por Biber para o inglês devem ser alteradas. Por exemplo, traços do verbo na forma infinitiva, como *produzir*, *manter*, *fazer*, etc., e o uso do pronome de tratamento da segunda pessoa do singular, *você*, entre outros, não aparecem como fatores de possibilidades nas dimensões apresentadas pelo autor. Outro caso que merece atenção é o do pronome possessivo na língua portuguesa que, sen-

do considerado adjetivo na língua inglesa, enquadra-se, conseqüentemente, nos fatores (-) 2 (não-narrativo) e (+) 7 (proteção acadêmica); caso fosse considerado pronome, poderia entrar em outra categoria – o que não foi previsto porque não é classificado como tal na língua inglesa. Isso implica, por exemplo, que os parâmetros multidimensionais precisam ser revistos para a língua portuguesa, pois algumas funções multidimensionais previstas na língua inglesa não são válidas para o português.

4. Análise dos resultados

Seguindo a proposta de análise Multidimensional de Biber, os quadros 2, 3 e 4 levam-nos à seguinte interpretação:

No corpus estudado, predomina um estilo altamente informacional, marcado por elementos que expandem e elaboram informação, como adjetivos (*altos, importante, responsáveis*), substantivos (*excelência, realização, competência, compromisso, tarefas, líder, padrões, ambiente, serviços*) e verbos no tempo presente (*inclui, insiste, concentra, é, cria, sentem*), como ilustra o trecho tirado do corpus, a seguir:

10 – Produtividade – Esta competência inclui o compromisso com a excelência na realização de tarefas. O líder insiste em altos padrões de desempenho e se concentra em realizar o que é mais importante. O líder cria um ambiente onde todos se sentem responsáveis pelos altos padrões de seus próprios serviços.

Apesar de ser altamente informacional, nele se misturam elementos de argumentação aberta, como modais de necessidade/dever (*É necessário, deve*), e verbos no infinitivo (*ressaltar, introduzir, ser*), como em:

É necessário ressaltar que o planejamento não é só um conjunto de planilhas e procedimentos. É uma atitude para introduzir inovações e melhorias nos atuais resultados da Brasvet.

ou ainda,

A informação deve ser breve, clara, compreensível, confiável e oportuna. Como a finalidade da informação é o controle, esta deve ser comunicada por exceção e ao nível que corresponda.

Além do estilo narrativo com verbos no gerúndio (*sendo obtidos, reunindo, compatibilizando*), como em:

** avaliar como estão sendo obtidos os resultados previstos, reunindo informações para corrigir desvios, para qualificar o desempenho e o potencial de crescimento dos líderes (Processo de Avaliação);*

** cobrir as exigências da Empresa a médio e curto prazos, compatibilizando os planos estratégicos de negócios com a trajetória, desempenho e potencial dos atuais e futuros líderes (Planejamento de Recursos Humanos);*

Em oposição a isso, a organização do texto apresenta elementos coesivos e de marcação lógica, o que denota planejamento/elaboração, como o uso de dêiticos/pronomes de referência (*estas, aquelas, Isto, ele*) em:

É importante considerar estas questões a partir do ponto de vista de várias pessoas. Pense sempre em um time quando for iniciar o entendimento. Inclua aquelas pessoas que serão impactadas pelo plano e que terão a responsabilidade na sua implementação. Isto gera compromisso.

e em:

Definido o quadro de referência, ele precisa ser vinculado ao resto do processo de planejamento. Se ele não estiver claro, é muito provável que o processo como um todo não caminhe junto e você vai perder muito tempo por causa disto.

Também aparecem traços interpessoais que demonstram a preocupação com o leitor/usuário, como as informações compartilhadas das siglas e abreviaturas, como:

PRE; DGT; DAF; DCO; DIN

E as ocorrências do pronome de tratamento você, que aproximam o leitor, como mostra o exemplo a seguir, quiçá sinalizando uma política mais recente de aproximação e solidariedade:

Este manual inclui várias considerações para cada etapa do processo, mas você deve decidir quais são as mais relevantes e pertinentes para cada caso particular. Você poderá ignorar alguns componentes ou ainda etapas e adicionar outras. Embora cada etapa seja crítica no processo, você deverá decidir a profundidade com que abordará o seu problema.

Concluindo, comparando-se os resultados obtidos através da aplicação simplificada da Análise dos Fatores Multidimensionais propostos por Biber (1995) no documento *Manual de Gestão*, com os resultados dos contínuos das dimensões obtidos pelo autor, verificamos pontos comuns identificados como pertencentes a documentos característicos ao universo empresarial, como por exemplo, cartas profissionais e documentos oficiais, analisados por Biber nos Fatores¹³:

- (-) 1 – informacional,
- (-) 2 – não-narrativo,
- (-) 3 – elaborado,
- (+) 4 – com argumentação explícita,
- (+) 5 – não abstrato,
- e
- (+) 6 – com elaboração de informação ‘on line’

Entretanto, fogem à expectativa das generalizações desse autor os resultados que se enquadram nos fatores:

- (+) 1 – linguagem de envolvimento/interpessoalidade,
- (+) 2 – com características de narrativa
- (+) 3 – dependente da situação
- e
- (+) 7 – com recursos de proteção (*hedging*) do tipo acadêmico

¹³ A relevância de analisarmos e compararmos diferentes produções empresariais, como prevê a Análise Multidimensional, pode ser percebida nos resultados aqui descritos, tanto quando revelam semelhanças como quando mostram os contrastes, enfatizando, assim, a riqueza discursiva desse contexto e a necessidade de ampliarmos as pesquisas nessa área.

Os resultados dessa comparação fornecem a resposta para a pergunta de número 3 (*De que maneira os resultados desse corpus coincidem ou não com as categorias apontadas por Biber?*), mostrando que esse gênero caracteriza-se por uma mistura de traços gramaticais e fatores multidimensionais de pólos positivos e negativos em uma mesma dimensão (dimensões 1 e 2, por exemplo). Além do que, contempla também características da dimensão 7, que se refere ao gênero acadêmico, segundo Biber.

Finalmente, em resposta à quarta e última pergunta, *Que lição podemos tirar desses resultados e dessa análise e quais são as suas aplicações para a Análise do Discurso?*, podemos, em primeiro lugar, observar que os resultados apresentados mostram a grande valia da Análise Multidimensional para a Análise do Discurso, a Linguística de Corpus, e para a aplicação pedagógica (Tribble, 1998). Essa abordagem permite a combinação dos procedimentos computacionais de armazenamento e levantamento estatístico do corpus com categorizações linguísticas *a priori*.

Por outro lado, podemos dizer que ele tem alguma limitação porque a classificação de Biber baseia-se em critérios de categorias lexicais e gramaticais – substantivos, verbos e preposições, por exemplo – e não em itens lexicais mesmo que etiquetados, e em dimensões textuais – informacional, narrativo ou dependentes do contexto, para citar algumas – muito abrangentes, que não revelam o que é realmente específico de um gênero, textualmente e situacionalmente falando. Isso é facilmente exemplificável quando observamos os exemplos dos traços gramaticais listados no quadro 3 que, uma vez isolados do contexto de ocorrência, podem levantar a hipótese de que fazem parte de outros gêneros. Nesse sentido, a incorporação de teorias gramático-funcionais que incorporam significado e contexto na interpretação dos resultados, como a Gramática Sistemico-Funcional de Halliday (1985/1994), poderia ser uma alternativa bastante enriquecedora e clarificadora.

Assim, podemos dizer, de maneira especulativa, dado termos analisado apenas um exemplar desse gênero, que *Manual de Gestão* é um exemplar particular de gênero que compartilha e revela enquadramentos discursivos com vários outros gêneros – mas que precisa

de uma investigação lingüística e situacional mais detalhada para que essa particularidade seja confirmada. Além disso, as dimensões aqui reveladas, bem como suas realizações lingüísticas, trazem à tona a materialização da legitimação do discurso adotado pela Brasvet a fim de que seus novos valores sejam incorporados e seus objetivos, realizados.

5. Comentários finais

Concluindo, quando assumimos uma visão mais crítica dos resultados e da análise aqui apresentados, podemos observar que a Análise Multidimensional não provê dados caracterizadores desse discurso em oposição à linguagem de rotina comentada na introdução, ou porque o corpus estudado não é tão específico quanto imaginávamos, ou porque é preciso mais investigação com aumento de exemplares do tipo de texto estudado, para que cheguemos a resultados mais caracterizadores dessa amostra. Outra possível explicação poderia ser o tipo de traços levantados: as categorias gramaticais da Análise Multidimensional acontecem em todos os discursos e, por isso, não trazem à tona aquilo que é específico. Lembrando ainda que o corpus descrito neste artigo é um exemplar único, não podemos tirar conclusões generalizantes. Para tal, seria necessário uma amostra maior e representativa desse documento.

Pensando nesses questionamentos, e como continuação deste estudo, talvez fosse interessante uma comparação entre os traços de cada um dos tipos de documentos produzidos na empresa em estudo. Possivelmente, os resultados dessa comparação trariam à tona tanto aquilo que é geral ou comum àquela comunidade empresarial como um todo, quanto aquilo que é característico, específico de cada registro ou gênero. Por exemplo, seria possível ver quais documentos utilizam-se de mais formalidade e quais são mais informais; ou quais apresentam elementos da linguagem oral apesar de serem documentos escritos. Esses resultados podem ainda ser relacionados não só ao tipo de linguagem (formal vs informal, oral vs. escrita), mas também ao tipo de público-alvo – que costuma ser uma variante bastante relevante nesse contexto. Esses resultados poderiam ser de grande valia para pesquisadores, professores e alunos de Lingüística Aplicada e Administração e Comuni-

cação Empresarial, principalmente porque revelam os traços léxico-gramaticais que legitimam esse exemplar de discurso.

Quanto aos procedimentos levados a cabo nesta pesquisa, embora sejam uma versão sintética da proposta original, eles parecem apropriados em situações nas quais tempo e condições de pesquisa são escassos e, portanto, em situações que necessitam de ações rápidas, com resultados densos e numericamente comprovados. Os passos seguidos nessa pesquisa podem também ser aplicados como uma metodologia didática pela qual os próprios alunos podem desenvolver levantamentos variados individuais para, em seguida, apresentar para o grupo para comparação entre corpora.

Agradecimentos

Agradeço à Profa. Leila Barbara e ao Prof. Tony Berber Sardinha pelos comentários construtivos nas primeiras versões deste texto, e aos pareceristas anônimos pelas pertinentes contribuições na versão submetida como crédito obrigatório de área complementar para o grau de doutorado.

Recebido em: 09/2002. Aceito em: 10/2002.

Referências bibliográficas

- AIJMER, K. & ALTENBERG, B. (eds.) 1991 *English Corpus Linguistics – studies in honour of Jan Svartvik*. Longman.
- BARGIELA CHIAPPINI, F. & HARRIS, S.J. (orgs.) 1997a) *Managing Language: the discourse of corporate meetings*. John Benjamins.
- ____ F. & HARRIS, S.J. (orgs.) 1997b) *The Languages of Business – an international perspective*. EUP.
- ____ F. & NICKERSON, C. 1999 Business writing as social action. IN F. BARGIELA-CHIAPPINI & C. NICKERSON (eds.). *Writing Business: genres, media and discourse*. Longman.
- BENSON, J. D. & GREAVES, W.S. 1992 Collocation and field of discourse. IN W.C. MANN & S.A. THOMPSON (eds.), *Discourse Description –*

- Diverse Linguistic Analyses of a Fund-Raising Text*. John Benjamins.
- BERBER SARDINHA, T. 1999a Computador, discurso, e listas de palavras chave: um quadro teórico. Manuscrito inédito.
- _____. T. 1999b O Banco de Palavras Chave. *DIRECT Papers* # 39. ELU (University of Liverpool), CEPRIL, LAEL, PUC-SP.
- _____. T. 1999c Um Ponto de Corte Generalizado para Listas de Palavras-chave. *DIRECT Papers* # 41. ELU (University of Liverpool), CEPRIL, LAEL, PUC-SP.
- _____. T. 1999d Using Key Words in Text Analysis: practical aspects. *DIRECT Papers* # 42. ELU (University of Liverpool), CEPRIL, LAEL, PUC-SP.
- _____. T. 2000a Retrospectiva: Análise Multidimensional. *Delta*, 16,1: 99-127. LAEL, PUC/SP.
- _____. T. 2000b Lingüística de Corpus: Histórico e Problemática. *Delta*, 16,2:99-127. LAEL-PUC/SP.
- _____. T. (s/d): Retrospectiva: Lingüística de Corpus. Manuscrito.
- _____. T. (no prelo): *Lingüística de Corpus*. Editora Manole. Publicação prevista para dez/2002.
- _____. T. & SHIMAZUMI, M. 1996 *Using Corpus Linguistics to Describe the APU (Assessment of Performance Unit) Archive of Schoolchildren's Writing*. Paper presented at the TALC96 Conference, Lancaster University, UK. August 1996.
- BIBER, D. 1988 *Variation across Speech and Writing*. CUP.
- _____. D. 1995 *Dimensions of Register Variation – a cross-linguistic comparison*. CUP.
- _____. D.; JOHANSON, S.; LEEDS, G.; CONRAD, S. & E. FINEGAN 1999 *Longman Grammar of Spoken and Written English*. Longman.
- CESCA, C.G.G. 1995 *Comunicação Dirigida na Empresa: teoria e prática*. SUMMUS Editorial. 2ª. edição.
- DE JOIA, A. & STENTON, A. (eds.) 1980 *Terms in Systemic Linguistics: a guide to Halliday*. Batsford.
- DELPHINO, F.B.B. 1997 O uso de recursos metafóricos ou não-congruentes na linguagem empresarial. *Intercâmbio*, 6: 411-434. CEPRIL, LAEL, PUC-SP.
- DREW, P. & HERITAGE, J. 1992 Analysing talk at work: an introduction. IN P. DREW & J. HERITAGE (eds.). *Talk at Work: interaction in institutional settings*. CUP.

- FERGUSON, C.A. 1994 Dialect, register, and genre: working assumptions about conventionalization. IN: D. BIBER & E. FINEGAN (eds.). *Sociolinguistic Perspectives on Register*. OUP.
- HALLIDAY, M.A.K. 1985/1994 *An Introduction to Functional Grammar*. Edward Arnold. 2nd Edition.
- HALLIDAY, T.L. 1987 *A Retórica das Multinacionais – a legitimação das organizações pela palavra*. Summus Editorial.
- LEE, D. 2000 MDA Analysis of Romancise Languages. E-mail message to CORPORA list, 11 feb. 2000.
- LEECH, G. 1991 The state of the art in corpus linguistics. IN K. AJMER & B. ALTENBERG, (Eds.). *English Corpus Linguistics – studies in honour of Jan Svartvik*. Longman.
- MYERS, G. 1998 Institutions, writing and talk in environmental discourse. IN S. HUNSTON (Ed). *Language at Work*. Clevedon. BAAL / Multilingual Matters.
- PACHECO, L. 1997 *Variação Intercultural na Escrita: contrastes multidimensionais em inglês e português*. Tese de Doutorado inédita. LAEL, PUC-SP.
- PINHO, J.B. 1990 *Propaganda Institucional – usos e funções da propaganda em relações públicas*. Summus Editorial.
- REGO, F.G.T. DO 1986 *Comunicação Empresarial, Comunicação Institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura planejamento e técnicas*. Summus Editorial.
- SANT'ANNA, V.L. DE A. 1997 O jornal interno e a construção de imagens da empresa. *the ESPECIALIST*, **19 esp.**:277-286. CEPRIL, LAEL, PUC-SP.
- SANTOS, V.B.M.P. DOS 1996 Estabelecendo as Diferenças entre os Termos Registro e Gênero. *DIRECT Papers* # **33**. ELU (University of Liverpool), CEPRIL, LAEL, PUC-SP.
- _____ 2002 O Perfil das Comunicações Internas Escritas de uma Empresa Brasileira: um estudo de caso sobre o contexto de produção e as realizações discursivas em locais de trabalho. Tese de Doutorado inédita. LAEL, PUC-SP.
- SCOTT, M. 1999 *WordSmith Tools*. OUP.
- SHERGUE, O. 2003 Dimensão de Variação no Discurso Médico-Acadêmico: o artigo de pesquisa e a apresentação de trabalhos científicos em congressos. Dissertação de Mestrado inédita. LAEL, PUC-SP.

- SHIMAZUMI, M. 1996 *The Knower and the Informant in Institutional Talk: a transitivity perspective*. Dissertação de Mestrado inédita. AELSU, University of Liverpool, Reino Unido.
- _____. 1998 *Investigating EFL Writing: a multidimensional analysis*. Paper presented at the 6th Braz-TESOL CONVENTION, Recife, PE, Brazil, 13-16 de Julho.
- SOUZA, S.M.M. 1997 *As máximas de Grice no contexto empresarial. the ESPECIALIST*, **18,2**:211-256. CEPRIL, LAEL, PUC-SP.
- SWALES, J.M. 1990 *Genre Analysis: English in academic and research settings*. (The Cambridge Applied Linguistics Series). CUP.
- TRIBBLE, C. 1998 *Genres, Keywords, Teaching – towards a pedagogic account of the language of Project Proposals*. Paper presented at TALC98, Oxford, UK.

Valeria BMP dos Santos has finished her doctorate on Discourse Analysis at WorkPlaces at LAEL/PUC-SP. She developed a multidisciplinary research on internal written communication focusing on the cultural context and lexico-grammatical choices. She is also interested in teaching English for general purposes and ESP.