

Aspectos interacionais dos textos institucionais

Daniella Lopes Dias Ignácio Rodrigues*

Resumo

Este artigo se propõe a apresentar uma análise do gênero “nota explicativa”, considerando-se o papel do revisor de textos como elemento importante na cadeia de produção desse gênero discursivo. O estudo está ancorado na teoria das faces e nos postulados conversacionais de Grice e tem como objetivo assinalar que o papel do revisor de textos não se resume à adequação de um texto à norma padrão da língua.

Palavras-chave: Revisão de textos; Interação; Faces.

No quadro das questões que mantêm o debate sobre a atividade de revisão de textos, neste artigo proponho uma discussão sobre aspectos interacionais envolvidos na produção de textos no discurso institucional,¹ com o objetivo de oferecer elementos que possam contribuir para a prática de produção e de revisão desses mesmos textos. O pressuposto básico no qual está ancorado este trabalho, que tem por base maior os preceitos da Sociolinguística Interacional e da Pragmática, mais especificamente a teoria das faces desenvolvida por Brown e Levinson (1987) e os postulados conversacionais de Grice (*apud* LEVINSON, 2007), é o de que conhecer o gênero a ser revisado é, sobretudo, conhecer as especificidades da interação social em que o gênero se atualiza.

Na primeira seção do artigo serão discutidas, brevemente, as orientações para produção de textos institucionais sob a ótica de manuais e das mídias impressa e digital. Em um segundo momento, apresento conceitos goffmanianos e griceanos sobre aspectos da dinâmica interacional para, ao final, apresentar a análise de textos representativos do discurso institucional, enfocando, então, o papel do revisor de texto.

* Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais - PUC MG.

1 – Refiro-me aqui ao discurso institucional como aquele em que se produz textos que visam tanto ao estabelecimento de relações entre as diferentes instituições e os indivíduos como entre seus membros.

O que dizem os manuais e a mídia?

A produção de textos nos discursos institucionais envolve, na maioria das vezes, muitas pessoas e uma série de etapas. O objetivo principal desses textos é construir uma imagem positiva da empresa ou instituição pública que eles representam. As pessoas envolvidas em sua produção podem se valer de desde manuais que orientam a prática de produção de textos institucionais até de dicas procedentes das mídias impressa e digital. Apesar da complexidade da produção de textos dessa natureza e do interesse crescente pela compreensão de sua dinâmica de produção por parte daqueles que lhes dão origem, ainda se tem estudado pouco tal universo textual sob o ponto de vista interacional.

Inúmeros são sites que oferecem dicas de como produzir textos eficientes no universo institucional e manuais que objetivam orientar a produção desses mesmos textos. No entanto, a maioria desses materiais privilegia apenas os aspectos linguísticos e textuais, desconsiderando o processo interacional constitutivo da elaboração desses textos.

Os *sites* oferecem, geralmente, orientações como as do exemplo a seguir:

As características essenciais de um bom texto empresarial passam necessariamente pela **clareza da comunicação** e da informação a ser transmitida. Sem dúvida, um bom domínio da língua portuguesa é uma primeira ferramenta importante no momento da elaboração do texto e para as demais formas de comunicação. A recomendação essencial é a tentativa de construção de um texto coeso, coerente, objetivo e bem redigido. (...) É importante saber que uma boa produção textual exige um bom domínio técnico da língua (www.scrittaonline.com.br – grifos meus).

Nesse excerto, pode-se inferir que “a clareza da comunicação” institucional decorre, quase que exclusivamente, do domínio da gramática normativa da língua portuguesa, pois não há nenhuma referência – nem na citação, nem em todo o *site* – a aspectos interacionais que envolvem a produção de textos pertencentes aos gêneros institucionais, além de referir-se ao bom domínio técnico da língua. Mas o que significa ser claro? Ora, um texto pode ser bastante implícito e ainda assim ser escrito na variedade culta da língua. O argumento contrário também é legítimo.

Nos livros de redação institucional,² o que se encontra, com frequência, em seus capítulos, são orientações que sinalizam desde aspectos puramente linguísticos,

2 – Ver, por exemplo, GOLD, Miriam. **Redação Empresarial**: escrevendo com sucesso na era da globalização. São Paulo: Pearson Hall, 2005, e MEDEIROS, João Bosco. **Redação empresarial**. São Paulo: Atlas, 2010.

como chavões, coloquialismos, jargões, usos padrões da língua, até questões como a macroestrutura e a superestrutura textuais.³ Nesses manuais, o vocábulo “clareza” é comumente evocado. No livro de João Bosco Medeiros, **Redação empresarial**, encontrei a seguinte orientação no que se refere à clareza do texto institucional:

Para a clareza, recomenda-se o período curto, a ausência de adjetivação, a fuga aos circunlóquios, a rejeição das frases ambíguas, da quebra da ordem lógica. A utilização da oração subordinada deve ser moderada e é desejável que as orações apresentem relações e nexos conjuntivos evidentes; a frase de labirinto, constituída de intercaladas e parentéticas, e aquelas que se estendem em divisões infundáveis, devem ser evitadas. (MEDEIROS, 2010, p.142).

Novamente, acredito ser provável que a referência a essa palavra está relacionada a características estritamente linguísticas, isto é, relacionada em um âmbito mais limitado daquilo que entendemos ser o universo linguístico. E as questões interacionais, elas também não são importantes para a construção de um texto claro?

Por último, não posso deixar de citar as orientações que são, habitualmente, oferecidas por semanários dirigidos ao público em geral, como a revista **Veja**. As manchetes das capas a seguir trazem os seguintes dizeres:



Figura 1: Capa 1 (esquerda): **Veja**, edição 2177 (11/08/2010); Capa 2 (direita): **Veja**, edição 2025 (12/09/2007)

3 – A macroestrutura refere-se à organização tópica dos textos, abrangendo mecanismos coesivos e a superestrutura refere-se aos esquemas usados para descrever a forma global de um texto (VAN DIJK, 2000).

A leitura que se pode fazer das imagens das capas é a de que para interagir de modo coerente no ambiente institucional – instrução representada pela escada e pelo púlpito –, é preciso “FALAR E ESCREVER CERTO”. As informações oferecidas no canto esquerdo da capa 1 enfatizam, também e exclusivamente, a importância do domínio da língua culta para a eficácia da produção textual (seja na modalidade falada ou escrita) nas organizações.

Enfim, tanto os manuais de redação institucional, incluindo os sites de mesma temática, como os semanários que discutem temáticas relacionadas à escrita institucional colocam em primeiro plano o domínio da norma culta da língua para a produção de textos que se realizam a partir dessa escrita, mesmo quando se referem à clareza textual. Não estou negando, é claro, a importância desse domínio, mas é preciso que se reflita sobre a natureza dessa escrita não só sob o ponto de vista da morfossintaxe culta, mas do ponto de vista das regras do jogo interativo que se estabelecem no processamento de textos do discurso institucional.

O que quero dizer é que a intenção de comunicar algo a alguém, por meio de qualquer forma simbólica de comunicação, carrega consigo o desejo de agir sobre os comportamentos ou ideias desse alguém, o “outro”, no sentido bakhtiniano do termo. Desse modo, nos textos que circulam no ambiente institucional (e em todos os outros, é claro!), haverá sempre índices linguísticos das ações dos autores os quais podem ou não ser apropriados para o contexto em curso. Portanto, a eficácia da escrita institucional relaciona-se não só ao domínio da variedade culta da língua, mas, também, ao domínio das regras interacionais para que a interação se efetive adequada e satisfatoriamente.

Como disse anteriormente, a produção do texto institucional envolve muitos e diferentes profissionais e muitas etapas. Um dos profissionais envolvidos nessa produção é o revisor de textos, cuja função primeira é a de garantir a construção de um texto coerente e coeso nos aspectos linguísticos e extralinguísticos. Assim, a atividade do revisor de textos institucionais deve se pautar, sobretudo, nos aspectos do jogo interacional que se estabelece entre os interlocutores (diretores, funcionários, clientes etc.). O que quero dizer é que um texto que instala relações institucionais pode ser adequado do ponto de vista da gramática normativa, mas inadequado do ponto de vista interacional. Se considerarmos que a imagem de uma instituição é estabelecida via texto, não só as normas do padrão linguístico devem ser consideradas, mas também as regras que regem as interações comunicativas.

Vejamos em seguida o que nos dizem Goffman e Grice sobre aspectos da dinâmica das interações sociais.

O que dizem as teorias sociais e filosóficas?

Nesta seção, gostaria de destacar duas noções advindas de teorias sociais e filosóficas sobre a interação humana, para refletir sobre a dinâmica das interações sociais. A primeira é a noção de “comunicação imprópria”, oferecida por Goffman (1999, p. 56) para a ação decorrente de uma definição equivocada da situação, quando alguém fala e faz coisas inapropriadas durante uma interação. Por exemplo, se alguém chega atrasado a uma reunião, certamente, essa pessoa poderia pensar que não seria de “bom tom” interromper quem fala para justificar seu atraso e esperaria um momento apropriado para fazê-lo. Ou seja, as pessoas definem uma situação e, a partir disso, orientam-se para agir de maneira adequada. Isso não significa, necessariamente, que a definição esteja correta. Essa mesma pessoa que chegou após o início da reunião poderia “assaltar o turno” de quem está falando e explicar sua demora, o que poderia causar “um mal-estar” tanto para aquele que fala quanto para aqueles que escutam. Em outras palavras, uma definição equivocada da situação poderia causar constrangimento. Definir a situação, pois, conforme afirma Goffman, é fundamental para a vida de qualquer indivíduo que vive em sociedade, no sentido de entender o que está acontecendo e de se ajustar adequadamente às diferentes situações.

A segunda noção que gostaria de destacar é a de “normas de polidez”. Essas normas articulam-se à teoria das “faces”, desenvolvida por Brown e Levinson (1987), os quais se inspiraram na noção de face do sociólogo Erving Goffman.

Essa teoria considera que o indivíduo possui duas faces: “a face positiva”, que corresponde à imagem que tentamos passar aos outros e “a face negativa”, que corresponde ao domínio íntimo de cada um. Em toda interação estariam em jogo quatro faces: a face positiva e a negativa de quem “fala” e a face positiva e a negativa de quem “recebe”.

Sob essa perspectiva, em qualquer interação verbal, os interlocutores envolvidos devem preservar as suas próprias faces e as dos interlocutores, para encontrar um ponto de estabilidade na interação e assim fazer com que ela aconteça de maneira adequada. Em síntese, em uma interação devemos procurar, com nossos atos de linguagem, não “ameaçar” as faces do outro.

De fato, todos os atos que somos levados a produzir nas diferentes interações nas quais participamos são, de alguma forma, “ameaçadores” a uma e/ou a outra face dos interlocutores presentes. Tais atos são chamados de *Face Threatening Acts* – os FTAs. Se os participantes envolvidos em uma dada interação têm desejo e necessidade de preservar suas faces, cada um procura conservar intactos, e mesmo melhorar, seu território e sua face positiva.

As faces são, nessa perspectiva, contraditoriamente, objeto de ameaças permanentes e de um desejo de preservação. Mas, como os sujeitos envolvidos nas interações conseguem resolver essa contradição? Para Goffman (1999), isso se daria pela realização de um trabalho de figuração (*face-work*), termo que designa tudo que uma pessoa empenha para que suas ações não façam ninguém perder a face (nem mesmo ela própria). De acordo com Brown e Levinson (1987), tal contradição se revelaria pela implementação de diversas estratégias de polidez que, para a maioria, se reduzem a processos de atenuação dos FTAs, surgindo a polidez, nessa perspectiva, como um meio de conciliar o desejo mútuo de preservação das faces com o fato de que a maioria dos atos de linguagem são potencialmente ameaçadores de qualquer uma dessas mesmas faces. O ponto essencial do trabalho de Brown e Levinson consiste, a partir dessas teses, em fazer o inventário dessas diferentes estratégias e dos atenuadores utilizados para “suavizar” os FTAs.

Brown e Levinson (1987) dividem, também, os atos de linguagem em quatro categorias, segundo a face que são suscetíveis de ameaçar:

1. Atos ameaçadores da face negativa do produtor: promessas;
2. Atos ameaçadores da face positiva do produtor: confissões, desculpas, autocríticas e outros comportamentos autodegradantes;
3. Atos ameaçadores da face negativa do receptor: ofensas, agressões, perguntas indiscretas, pedidos, solicitações, ordens, proibições, conselhos e outros atos que são, de alguma forma, contrários e impositivos;
4. Atos ameaçadores da face positiva do receptor: críticas, refutações, censuras, insultos, escárnios e outros comportamentos vexatórios.

Discutindo, ainda, a dinâmica das interações sociais, o filósofo americano Paul Grice (*apud* LEVINSON, 2007) propõe a teoria das máximas conversacionais. Tais postulados são um conjunto de normas que caberiam aos interlocutores respeitarem quando participam de uma interação verbal. Grice posiciona essas leis em relação de subordinação a uma lei superior, que ele denomina de “princípio de cooperação” (seja cooperativo). Ou seja, quando duas ou mais pessoas se propõem a interagir verbalmente, elas, normalmente, irão cooperar umas com as outras para que a interação ocorra de maneira adequada. Esse princípio estabelece quatro máximas:

1. Máxima da quantidade – só diga o necessário;
2. Máxima da qualidade – só diga aquilo que acredita ser verdadeiro;
3. Máxima da relevância – só diga o que é relevante;
4. Máxima do modo – seja claro e evite ser prolixo.

Transgredir uma dessas máximas (falar fora do assunto, não responder a uma solicitação etc.) é, do ponto de vista social, se expor ou ser mal-educado.

Embora essa teoria não dê conta das manipulações que são constitutivas de toda interação social, porque podemos blefar, simular, omitir, ironizar, ela parece-me coerente para discutir a noção de clareza que é, comumente, evocada pelos diferentes prescritores da redação institucional, na medida em que essa clareza pode estar intrinsecamente relacionada às quatro máximas propostas por Grice. Assim como pode ser a noção de face proposta por Goffman. Isto é, ser claro na escrita institucional significa não ser prolixo, dizer somente o necessário e relevante, não fazer afirmações sobre as quais não se tem certeza e procurar preservar as faces que estão em jogo.

Vejam, a seguir, exemplos de textos em que a inabilidade de operar com as regras interacionais do discurso institucional faz com que a escrita seja inapropriada e ineficaz para seus propósitos iniciais. Vejam, ainda, qual seria o papel do revisor de textos na construção de um texto adequado às práticas institucionais.

O que algumas pessoas dizem nos textos institucionais?

O programa Fantástico, da Rede Globo de Televisão, exibe um quadro cuja proposta é a análise, pelo Instituto Nacional de Metrologia – Inmetro, de diferentes produtos disponibilizados no mercado. A partir do estudo de determinado produto, o programa divulga para os telespectadores as análises realizadas juntamente com as respostas dos respectivos fabricantes. No *site* do programa,⁴ é possível encontrar o relatório do Inmetro com as notas explicativas dos fabricantes enviadas ao instituto.

Os textos aqui analisados foram produzidos a partir da análise técnica da qualidade de tintas e vinhos disponíveis para consumo. Uma vez apresentado o laudo técnico para as indústrias, elas responderam tanto ao Inmetro quanto aos telespectadores do programa Fantástico. O objetivo da nota explicativa seria fornecer explicações sobre a qualidade de tintas e de vinhos encontrada no estudo.

O contexto comunicativo dessas notas explicativas se dá no quadro dos domínios empresarial (fabricantes de tintas e de vinhos), institucional (Inmetro) e midiático (Programa Fantástico). Assim, quando os fabricantes respondem à solicitação de posicionamento do Inmetro, várias faces estão em jogo nessa situação comunicativa: as faces do instituto, dos consumidores, dos próprios fabricantes e do programa de televisão. Temos aí uma situação complexa de

4 – Disponível em: <<http://busca.globo.com/Busca/fantastico/?query=inmetro>>.

produção textual que não pode prescindir da ação de um revisor de textos que, dentro de um contexto de produção coletiva e de cooperação social como abordada acima, conceba o texto como um processo que indicia representações, imagens e emoções que vão além dos domínios da gramática normativa.

Vejamos o que se diz a primeira nota analisada:

Fabricante: Nova Rocha Ind. e Com. de Tintas Ltda.; Marca: Leinertex Savana Acrilica.

Em resposta à solicitação de posicionamento sobre os comentários do INMETRO (recebidos via fax em 12/11/2008), referentes ao laudo do SENAI MARIO AMATO contendo testes de avaliação de uma tinta fabricada pela NOVA ROCHA INDÚSTRIA DE TINTAS LTDA., faço as seguintes observações:

- 1) mesmo que o INMETRO seja um órgão acima de qualquer suspeita, não me pareceu correta a metodologia de identificação da amostra de tinta submetida aos testes. No laudo do SENAI a tinta está somente identificada como "amostra 07" e indica apenas a diluição de 25%, e mais nada. Ainda que esta amostra tenha efetivamente sido retirada de uma embalagem da Nova Rocha, o laudo teria, necessariamente de informar o número do lote, a data de fabricação e a cor da tinta. Estas informações são de extrema relevância, indispensáveis para que o Dep. Técnico da Nova Rocha pudesse emitir um posicionamento correto e adequado.
- 2) em função da ausência de uma correta caracterização da amostra, o Dep. Técnico da Nova Rocha contesta os resultados do teste, que não são compatíveis com a qualidade atual da tinta a princípio identificada como Savana Acrilica Leinertex.
- 3) em sendo a * amostra 07 * uma fração de uma embalagem Savana, a data de fabricação tem importância decisiva nos resultados da avaliação e também nos respectivos comentários, tanto do INMETRO, como da Nova Rocha.
- 4) a Tinta Savana Acrilica efetivamente não é uma tinta cuja resistência à abrasão úmida seja de apenas 08 ciclos. Esta linha de tintas está no mercado há mais de quatro anos e tem muito boa aceitação e desempenho.
- 5) a próxima reformulação desta tinta, a ser implementada ainda no primeiro trimestre de 2009, deverá ter, aproximadamente, os valores contidos no laudo Senai - Relatório de Ensaio 1719/08, que está sendo enviado ao fax (21) 2563-2831 do INMETRO.

Aproveito a oportunidade para esclarecer que a Nova Rocha Ind. de Tintas Ltda. não participa do Programa Setorial de Qualidade - Tintas Imobiliárias, coordenado e monitorado pela ABRAFATI, pelos seguintes principais motivos:

- * a participação é extremamente onerosa
- * a participação não é obrigatória, ainda que, na prática, o não participante passa a ser alvo prioritário do monitoramento.
- * a empresa não concorda com várias premissas técnicas e procedimentos do programa

O Brasil tem mais de 600 fábricas de tintas. O Programa de Qualidade Abrafati existe há vários anos e hoje não deve ter mais do que 20 participantes. Nos últimos 15 anos os grandes produtores de tintas (multinacionais, que, não por coincidência, criaram e dirigem a ABRAFATI) perderam cerca de 5 a 7 milhões de galões/ano para as pequenas e médias indústrias nacionais regionais. É saudável que haja um programa que vise à melhora das tintas, mas é discutível a prática de procedimentos seletivos, parciais e excludentes. Também seria necessário considerar as extremas desigualdades sociais regionais e as grandes diferenças climáticas deste continental país.

A NOVA ROCHA IND. de TINTAS LTDA está empenhada em obter a certificação de qualidade de todos os seus produtos... e o fará diretamente na ABNT... que é o órgão normalizador central. Para tanto, atendendo requisito prioritário básico da ABNT, está previamente implantando um Programa de Gestão de Qualidade (há três meses em andamento) que lhe dará o padrão ISO-9001.

Neste momento, ainda que sem certificação, os principais produtos da Nova Rocha já atendem as respectivas especificações da ABNT. (...)

Vários são os desvios da norma culta e de edição encontrados no texto (de ortografia, de regência, de concordância), que seriam objeto de atenção de um revisor de textos. Entretanto, podemos perceber que a nota explicativa anterior

caracteriza-se por uma queixa contra o Inmetro, o que não condiz com o objetivo comunicativo da nota, que seria o de fornecer explicações sobre o resultado dos testes realizados no produto analisado. Nessa perspectiva, o profissional de revisão de textos deve, além de trabalhar com os aspectos formais do texto, identificar problemas que são de ordem discursiva, pois vários equívocos de ordem interacional interferem na funcionalidade do texto.

A insatisfação do fabricante, por exemplo, com o laudo enviado pelo Inmetro é explícita nesse texto. Essa insatisfação vem marcada, já de início, pelo uso da primeira pessoa do singular “faço as seguintes observações”, “não me pareceu correta”. Cabe ao revisor repensar o uso desse pronome, pois ele não reflete a resposta de uma organização e sim de uma pessoa em particular. O descontentamento do autor da nota, representado pelo pronome “eu”, poderia ser compreendido por seus leitores no plano pessoal e não institucional.

Ao dizer “mesmo que o INMETRO seja um órgão acima de qualquer suspeita, não me pareceu correta a metodologia de identificação da amostra de tinta submetida aos testes”, o fabricante de tinta coloca em questão a legitimidade da metodologia utilizada para a análise do produto, ameaçando a face positiva do Inmetro, pois critica a qualidade dos testes realizados. Informa, ainda, que “está empenhada em obter a certificação de qualidade de todos os seus produtos e o fará diretamente na ABNT, que é o órgão normatizador central”. Mais uma vez, o autor da nota ameaça a face positiva do Inmetro, pois afirma, implicitamente, que a competência para certificar a qualidade dos produtos oferecidos no mercado é da ABNT e não do Inmetro.

Esses atos configuram acusações por parte do autor do texto que não são condizentes com a situação de produção em questão. Não caberia ao fabricante deslocar a possível “culpa” pelos resultados obtidos para o Inmetro.

Ainda nessa nota, o autor aproveita para informar ao seu interlocutor que não participa de um programa setorial de qualidade, oferecendo vários argumentos que não são legítimos para o debate em questão (“a participação é extremamente onerosa; a participação não é obrigatória, ainda que, na prática, o não participante passa a ser alvo prioritário do monitoramento; a empresa não concorda com várias premissas técnicas e procedimentos do programa”).

Tomando como base as máximas conversacionais de quantidade (só diga o necessário) e de relevância (só diga o que é relevante), é possível afirmar que os erros da nota explicativa vão muito além da gramática normativa, pois há informações desnecessárias e irrelevantes para seu contexto de produção.

Discursivamente, no domínio institucional (e claro, em outros domínios), os interlocutores devem se esforçar para preservar as faces envolvidas nas interações

sociais e os revisores de textos devem conhecer o funcionamento do discurso institucional para atuarem nos textos que circulam nesse ambiente. No contexto das interações profissionais, preservar as faces dos interlocutores pode ser uma regra comunicativa, já que se deseja a aprovação do que se diz, independente do gênero de texto em questão – propaganda, *e-mail* comercial, ofício etc.

Vejamos outro exemplo em que o produto submetido a teste foi uma marca de vinho.

Nota explicativa

SINDICATO DA INDÚSTRIA DO VINHO DE JUNDIAÍ

Tendo em vista os resultados apresentados dentro do Programa de Análise de Produtos - Vinho, onde o INMETRO constatou que dentro de uma amostragem de 29 (nove) produtos representativos no mercado, 02 (dois) apresentaram-se classificados como "não conforme", essa entidade vem à presença de V. Sas. para manifestar-se sobre os resultados, uma vez que estes demonstram a preocupação do setor de vinhos de mesa em manter a qualidade de seus produtos, tendo em vista sempre melhor atender ao consumidor.

As entidades representativas dos produtores e engarrafadores de vinhos vêm trabalhando, já há mais de 06 anos, para que as indústrias busquem a melhoria da qualidade dos produtos presentes no mercado.

Assim, em ação conjunta com o Ministério da Agricultura, Secretaria da Receita Federal, Federação das Indústrias do Estado de São Paulo – FIESP, Ministério da Justiça, Programa SP-VINHO e, ainda, na Câmara Setorial da Cadeia Produtiva de Viticultura, Vinhos e Derivados do MAPA, foram elaborados estudos e elaboradas normas que tomam possíveis os objetivos almejados.

Destacamos alguns dos itens que as entidades solicitaram e/ou promoveram:

- Solicitação à Secretaria da Receita Federal para alterar a legislação do IPI, obrigando as empresas produtoras de vinhos e derivados ao uso do selo de controle de bebidas, visando o combate à sonegação - ainda em estudos na SRF;
- Instituição de nova metodologia de Análises dos Vinhos e Derivados, através da metodologia chama da "Análise de Isótopos de Carbono" (Análise de C3);
- Instituição da metodologia de Análise de Água Exógena nos Vinhos e Derivados;
- Implantação de Resolução Normativa estabelecendo critérios de Rotulagem e Embalagem de produtos;
- Alterações do Decreto 99.066/90 que dispõe sobre a produção, circulação e comercialização do vinho e derivados do vinho e da uva;
- Alterações do Decreto 2.314/97 que regulamenta a padronização, a classificação, o registro, a inspeção, a produção e a fiscalização de bebidas;
- Assinatura de Convênio entre o Ministério da Agricultura e as entidades representativas do setor, visando dar subsídios financeiros para uma melhor fiscalização do setor produtivo.

Essas são algumas dentre as muitas ações efetuadas por nossa entidade, visando regularizar o mercado, elevar a qualidade dos produtos, e acima de tudo, proteger o consumidor.

Assim, muito tem sido feito para as melhorias, ao contrário daquilo que algumas empresas, sem nenhuma ética, buscam para burlar a legalidade.

O resultado apresentado demonstra que o trabalho tem surtido efeito, embora, exceções à regra possam acontecer, como é o caso dos dois produtos que tiveram os parâmetros de não conformidade constatados pelos laboratórios de análise de produtos. Essa é mais uma razão para que o trabalho conjunto, desenvolvido pelas entidades e as associações de classe, deva ser continuado visando a total eliminação dos fatores que denigrem a imagem do vinho nacional.

Dessa forma, o INMETRO tem o nosso total apoio para que, àqueles que não estão cumprindo as normas legais, sejam apontados e devidamente punidos pelos órgãos competentes e, principalmente, pela mídia, que é o canal de comunicação direto com o consumidor.

Aqui, como no exemplo anterior, o enunciador – que foi o sindicato da indústria do vinho de Jundiaí –, desloca o debate em questão (justificar o porquê da inadequação do produto às normas de comercialização) para alcançar objetivos

que podem não estar contemplados nas “regras” da interação em curso. Diferente do texto anterior, não há grandes desvios da norma culta da língua.

O texto é constituído de oito parágrafos. Em cinco, seu autor se limita a informar ações desenvolvidas por diferentes órgãos que visam à melhoria da qualidade dos vinhos oferecidos ao mercado consumidor. Vamos partir do pressuposto de que o objetivo primeiro da nota explicativa seria oferecer explicações, justificativas para o teste negativo encontrado na análise do Inmetro. Ora, se esse era o objetivo, o autor do texto fornece informações que vão além do solicitado e que não respondem à expectativa do seu leitor. O autor diz mais que o necessário. Mas, nesse caso, dizer mais que o necessário é uma estratégia argumentativa de defesa da face negativa do autor.

No sexto parágrafo, o autor da nota, assim como da nota anterior, ameaça a face positiva de outras instituições ao dizer: “muito tem sido feito para as melhorias, ao contrário daquilo que algumas empresas, sem nenhuma ética, buscam para burlar a legalidade”. Essa afirmação é desnecessária para o contexto em questão. É irrelevante.

No sétimo parágrafo, o autor procura preservar sua face negativa, não oferecendo justificativas para os resultados encontrados pelo Inmetro e enfatizando a qualidade de seus produtos. Entre os 29 produtos analisados, apenas dois estavam em desacordo com as normas, conforme ele sinaliza.

Ao final do texto, o autor procura expor a face positiva de dois de seus interlocutores (o programa Fantástico e o Inmetro), reafirmando as iniciativas dessas duas entidades.

O que vemos nesse texto em análise é uma manobra do autor para preservar as faces que estão em jogo: as suas e as de seus interlocutores. No entanto, ao ameaçar a face positiva de outras empresas de vinho, o autor diz mais que o necessário.

Considerações finais

Neste texto, procurei discutir os modos de produção e circulação do texto institucional. Apresentei, em um primeiro momento, algumas “prescrições” que são dadas por materiais que visam à discussão sobre o funcionamento do texto institucional. Em seguida, discuti as noções da face e máximas conversacionais. Na análise dos textos, procurei evidenciar como “o que se diz” pode “ferir” as faces que estão em jogo em uma interação institucional. Com esse intuito, reafirmo o papel do revisor na cadeia de produção textual, especificamente, na produção de textos institucionais.

Esse papel, como disse, não se resume à construção de um texto adequado às normas - padrão da língua. É preciso considerar o uso da linguagem como uma prática social (FAIRCLOUGH, 2001), o que implica entendermos os textos como forma por meio da qual as pessoas podem agir sobre o mundo e sobre os outros.

No que se refere ao texto institucional, a construção de uma imagem positiva de qualquer organização só será efetiva se aqueles que estiverem envolvidos em sua produção (inclusive o revisor) tomarem consciência dos processos envolvidos na dinâmica das interações sociais. Assim, a tarefa do revisor de textos é essencial na cadeia de produção de textos institucionais, não somente pelo trabalho de correção que realiza, mas também pela discussão que pode provocar para a ocorrência de efeitos interacionais satisfatórios.

Abstract

This article presents an analysis of the genre “footnote” considering the role of the proofreader as an important one in the production of this specific text. The studies presented here are based on the facework theory and also on more conventional conversational theories by Grice. The major objective is to point out that proofreading does not limit itself to just adapting texts into standard forms.

Key words: Proofreading; Interaction; Faces.

Referências

- BROWN, P. & LEVINSON, S.. **Politeness**: Some universals in language usage. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- FAIRCLOUGH, Norman. **Discurso e mudança social**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.
- GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. 10. ed. Petrópolis: Vozes, 2002..
- LEVINSON, S. C. **Pragmática**. Tradução Luís Carlos Borges e Aníbal Mari. São Paulo: Martins Fontes, 2007.
- VAN DIJK, T.; KOCH, I. G. V. (Org.). **Cognição, discurso e interação**. São Paulo: Contexto, 2000.