

# GÊNEROS TEXTUAIS, TECNOLOGIA E TEXTUALIZAÇÃO

*Juliana Alves Assis\**

## RESUMO

Neste artigo, tenho como propósito principal discutir como a tecnologia por meio da qual um novo gênero se cria atua na definição das características formais e funcionais que este vem a assumir. Mais especificamente, interessa-me examinar o papel da tecnologia envolvida na emergência e no funcionamento da mensagem em secretária eletrônica e do *e-mail*, avaliando o peso que as condições tecnológicas trazem a alguns aspectos da configuração estrutural global desses gêneros.

**Palavras-chave:** Gênero textual; Textualização; *E-mail*; Mensagem em secretária eletrônica.

Vem se sedimentando, no solo dos estudos lingüísticos, a compreensão de que os gêneros textuais são fenômenos históricos, presos às necessidades, a atividades socioculturais, o que não impede, é bom frisar, a existência de diferentes abordagens e critérios por meio dos quais essa realidade é tratada.

Neste trabalho, tomo os gêneros textuais como uma agregação de eventos comunicativos que se prendem a uma função sociocomunicativa comum, como formações interativas construídas pelos usuários da língua (cf. Bex, 1996), as quais visam a responder às diferentes finalidades sociais a que a língua se presta. Assim, alinhando-me à perspectiva de Marcuschi (2002, p. 19), concebo os gêneros textuais como fenômenos históricos, fruto de trabalho coletivo, estreitamente dependente da vida social, os quais “contribuem para ordenar e estabilizar as atividades comunicativas no dia-a-dia”. Nessa medida, encaro que a definição dos aspectos a serem focalizados no estudo dessa categoria deve levar em conta o fato de que textos que podem ser agrupados sob um mesmo rótulo (gênero) comungam uma mesma base de princípios que orientam sua materialização em textos,<sup>1</sup> isto é, compartilham um mesmo

\* Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

<sup>1</sup> Afinal, como postula Bakhtin (1992, p. 302), “aprendemos a moldar nossa fala a formas do gênero e, ao ouvir a fala do outro, sabemos de imediato, bem nas primeiras palavras, pressentir-lhe o gênero, adivinhar-lhe o volume (extensão aproximada do todo discursivo), a dada estrutura composicional, prever-lhe o fim (...)”.

núcleo de funções e propósitos comunicativos, de normas sociais que regulam o evento em que são atualizados e, ainda, têm sua materialização marcada pelas condições de funcionamento da tecnologia/meio de que dependem.

Sendo assim, é também pertinente ver o gênero textual, nos termos de Miller (1994), como um “artefato cultural”, realidade que revela valores e crenças da sociedade que o abriga.

Embora se deva admitir, com Marcuschi (2002), que os gêneros textuais não são instrumentos estanques e enrijecedores da ação criativa dos usuários da língua, não é a dimensão da singularidade, da originalidade que vem à tona, quando se pensa na construção e vida dos gêneros textuais. Se tomarmos a noção de gênero como modelo sociocognitivo de construção textual cujas regras se assentam no terreno das necessidades sociocomunicativas que antecedem e definem a sua própria constituição, o foco recai exatamente nas relações que se podem perceber entre forma, conteúdo e função do dizer.

No que se refere ao processo de constituição de gêneros, entendo que a emergência de novos padrões de textos ou, como nomeia Bronckart (1999), de novas espécies de textos, entendidas como um conjunto de textos que possuem características comuns, também está diretamente vinculada ao surgimento de novas motivações sociais, bem como ao aparecimento de novas circunstâncias de comunicação ou de novos meios de comunicação.

Dessa forma, tanto o surgimento como a disseminação de meios tecnológicos, como o aparelho denominado secretária eletrônica e o computador ligado à Internet, por exemplo, são acontecimentos que possibilitam e mesmo impõem aos usuários da língua a criação de novas práticas discursivas. Nas palavras de Marcuschi (2000, p. 10), “uma tecnologia projeta estratégias de textualização, gera um novo gênero e subverte, até certo ponto, cânones bem estabelecidos no processo de construção textual...”<sup>2</sup>

Em razão de acreditar que o meio tecnológico envolvido na produção de textos estabelece, em função de suas especificidades, determinados princípios para as regras de textualização, assentados em demandas sociocomunicativas que por meio dele se (re)atualizam, é que estou a entender, neste artigo, o *e-mail* e a mensagem em secretária eletrônica (doravante MSE) como dois novos gêneros textuais, embora, é claro, reconheça que cada um deles, por sua vez, possui zonas de interseção com outros gêneros, como, naturalmente, é próprio dessa realidade.

<sup>2</sup> A subversão a que se refere Marcuschi no trecho citado dá-se com relação às convenções textuais do gênero epistolar que, no *e-mail*, são quebradas em função da tecnologia. Assim, informações como data, local e remetente, que, numa carta, precisam ser apresentadas, no *e-mail* são fornecidas automaticamente pelo próprio *software*.

## NOVAS TECNOLOGIAS, NOVOS GÊNEROS

Consoante o quadro que até aqui se apresentou, pode-se afirmar que os gêneros textuais atuam como verdadeiras formas de legitimação discursiva, na medida em que o conteúdo do dizer, em determinadas situações, deve ser empacotado de uma determinada forma e não de outra, sob pena de que sejam alteradas, negativamente, as condições de recepção do texto (cf. Marcuschi, 2000a). Há, portanto, nessa perspectiva, uma estreita relação entre conhecimentos sobre o gênero e desempenho sociocomunicativo.

Como mencionado, a reflexão sobre os gêneros textuais acaba por contemplar, ainda, a análise das relações entre língua, sociedade e tecnologia, na medida em que o surgimento de novas tecnologias possibilita e mesmo define, como discutido, mudanças nos relacionamentos sociais e nos processos de textualização bem como a própria criação de novos gêneros. O telefone, a secretária eletrônica, o bip (*pager*), o programa de correio eletrônico podem ser aqui elencados como exemplos dessa realidade, uma vez que estão envolvidos, diretamente, na ocorrência de eventos de interação não realizados antes de sua existência e, também, conseqüentemente, por serem responsáveis, diretamente, pela criação de estratégias de textualização que vão se materializar em novos gêneros, a saber: o telefonema, a mensagem em secretária eletrônica, a mensagem em bip, o *e-mail*.

Na tentativa de melhor elucidar a relação entre meio tecnológico e gênero textual, buscarei proceder à descrição das principais estratégias de textualização, que, no *e-mail*, na MSE e no telefonema (este último selecionado por oferecer instrumentos para estabelecimento de comparação com a MSE) resultam, diretamente, das restrições/condições tecnológicas do meio envolvido. As considerações a serem aqui apresentadas se ancoram em um trabalho de maior fôlego (cf. Assis, 2002), em que, examinando um *corpus* constituído por 60 MsSE residenciais e 110 *e-mails* interpessoais, discuto os fatores responsáveis pela explicitação/implicação de informações em gêneros textuais mediados por tecnologia.

### MSE, bilhete, telefonema e conversação: gêneros textuais em interface

A MSE guarda semelhanças com os gêneros bilhete e telefonema<sup>3</sup> e, também, por conseqüência, com a conversação, dada a estreita relação entre esse último gênero e o telefonema.

---

<sup>3</sup> Com telefonema estou me referindo ao gênero que mantém interface com a conversação face a face. Reconheço, entretanto, que o meio tecnológico telefone pode possibilitar a ocorrência de muitos outros gêneros, tais como a entrevista e a telemensagem, por exemplo.

A fim de esclarecer em que termos gostaria que fosse compreendida a relação entre a MSE, o bilhete, o telefonema e a conversação face a face, julgo necessário abordar, primeiramente, a dimensão física da produção, ou seja, algumas características centrais que definem o modo de produção desses quatro gêneros.

### **Conversação face a face e telefonema**

A conversação – gênero que, tomado como atividade lingüística básica, integra as atividades rotineiras de qualquer cidadão – é definida por Castilho (1998, p. 29) como “o intercurso verbal em que dois ou mais participantes se alternam, discorrendo livremente sobre tópicos propiciados pela vida diária”. Levinson (1983) restringe a realização desse gênero textual a ambientes não institucionais, ou seja, para o autor, a conversação tenderia a se realizar fora de ambientes como as salas de aula, o serviço religioso, as audiências de um tribunal. Obviamente, a restrição a que se reporta Levinson remete às relações sociais que marcam as interações promovidas no interior desses ambientes – as quais se distinguem pela precisa demarcação de papéis assumidos pelos atores de um dado gênero que se atualiza em tais ambientes (por exemplo, professor e alunos, em uma aula; padre e assembleia, em uma missa; juiz, promotor, advogado, réu e testemunhas, em uma audiência) – e no âmbito das instituições que as legitimam. Tais aspectos dificultam ou mesmo impedem a alternância livre de falas dos participantes envolvidos na atualização do gênero.

Sobre a conversação, importa também destacar que uma de suas características mais salientes é a imprevisibilidade, ou seja, ao longo de uma conversa, os falantes tomam decisões ao mesmo tempo em que a executam. De um lado, isso constitui evidência de que o planejamento (atividade pré-verbal, de natureza cognitiva) e a execução (atividade verbal) são simultâneos; de outro, é também pista de que os fatores que concorrem para o redimensionamento, a revisão ou mesmo a mudança radical de rumo numa conversa devem ser de diferentes ordens, como, por exemplo, a avaliação que os participantes (envolvidos ou não na conversa) fazem de todas as pistas contidas no ambiente de produção. Essa última característica está sendo aqui focalizada nos termos de Goffman (1998), que chama a atenção para a necessidade de que o comportamento daquele que fala, durante sua fala, e o comportamento dos que estão em presença uns dos outros, embora não engajados na conversa, não podem ser separados analiticamente.

Ainda por esse prisma, é curioso notar que esse ambiente dinâmico, instável é, digamos assim, o “gerente responsável” pelos constantes “movimentos” – condição do imprevisível – que se flagram em situação de conversação. Tais movimentos denunciam, de forma inequívoca, o trabalho de co-construção discursiva que executam os participantes de uma conversa, o que pode ser visto, por exemplo, na grande manifestação de segmentos epilingüísticos que nela se verificam, dentre os quais se

destacam as “negações *de dicto*” (cf. Castilho, 1998), em que se pode negar tanto aquilo que se verbalizou como aquilo que só se pensou, projetou, mas não foi verbalizado.

Por outro lado, não se pode deixar de considerar, e reiterar, que, sendo a atividade lingüística humana fundamentalmente dialógica, não só nessa situação de produção – participantes dispostos num mesmo ambiente, num mesmo tempo – são encontradas as pistas da dimensão dialógica da linguagem e dos fatores que condicionam/monitoram esse “diálogo”. Na conversação telefônica, por exemplo, gênero que reúne características funcionais e organizacionais semelhantes a muitas das presentes na conversação face a face, mas que dela se distingue por inúmeras outras, são vários os traços a atestar que não se pode prender ou limitar o estudo dos processos interacionais à condição *in praesentia* dos participantes.<sup>4</sup> Nesse tipo de situação, os participantes não têm acesso pleno ao contexto físico imediato de produção; portanto não podem, por exemplo, saber se aquele que está do outro lado da linha está sozinho ou acompanhado, em que lugar (do mundo) está (sobretudo quando se considera a proliferação da telefonia móvel), que tipo de gestos, movimentos de corpo e expressões fisionômicas está realizando.

Fatores como esses, que integram o elenco dos traços definidores do modo de produção dos telefonemas, são, certamente, responsáveis pela utilização, na materialização desse gênero, de determinados recursos lingüísticos por parte do ouvinte – *hum hum; hã hã; sei; certo; sim sim*; e tantos outros –, os quais, embora possam estar presentes também em outros gêneros da fala, cumprem, na situação de uma conversa telefônica, a função de sinalizar ao interlocutor não só a existência da audiência como também a forma como essa encara/avalia o que está sendo dito. Isso explicaria, de algum modo, por que alguns usuários de telefone manifestam-se perturbados ante a ausência, num determinado intervalo de tempo (para alguns, a falta desse *feedback* do ouvinte, através de recursos lingüísticos e paralingüísticos, por mais de 10 se-

---

<sup>4</sup> Neste ponto, cabe-me, também, fazer uma ressalva sobre as conclusões a que chega Hilgert (2000), em estudo sobre as características da conversação na Internet. Ali, o autor advoga que a conversação em Internet deve ser vista como um texto conceptualmente falado, mas obrigatoriamente realizado por escrito, em razão de esse gênero apresentar, em sua realização, muitas características idênticas ou semelhantes às que se manifestam em situação de conversação face a face (por exemplo, o caráter interacional de sua formulação, o apagamento de uma série de constituintes da oração, o predomínio das relações de coordenação nos períodos, uso de linguagem informal, etc.). Em meu modo de ver, pouco contribui, para a compreensão das relações entre fala e escrita, a separação, de um lado, entre texto com manifestação fônica e texto com manifestação gráfica e, de outro, texto conceptualmente falado e texto conceptualmente escrito, pois ela (essa separação), de certa forma, mantém-se vinculada a princípios dos quais se originou a dicotomia fala/escrita. Além disso, a concepção de língua subjacente às idéias de Hilgert parece estar muito ligada ao código, o que dificulta ver o aspecto interativo como constitutivo da língua e não da modalidade. Entendo, enfim, que a análise dos gêneros mediados por computador deva se centrar nas especificidades desses modos de produção, o que nos obrigará à revisão da concepção do que seja/possa ser a escrita.

gundos começa a causar desconforto), desses “sinais de vida” do interlocutor, através de perguntas como “Ei, você está me ouvindo?”, “Fulano, você está aí ainda?”.

Por tudo isso, é legítimo pensar que essa tecnologia, a do telefone, quer em decorrência de suas atuais características intrínsecas,<sup>5</sup> quer em razão das representações que os usuários vão construindo sobre o meio, impõe determinadas regras à execução do “jogo telefônico”, que podem ser aqui resumidas: (i) a interação é aberta e fechada com sinais lingüísticos que indicam a disponibilidade ou indisponibilidade de contato entre os usuários (*alô*, ou equivalente, e *até logo/tchau*, na maioria das vezes); (ii) por não haver (pelo menos para a grande maioria dos usuários do Planeta) contato visual entre os participantes, atuando, portanto, somente o canal auditivo, impõe-se a necessidade de sinalizar ao outro (àquele que fala) que o canal de contato continua funcionando, que a audiência está ali, acompanhando; (iii) para muitos usuários, nem todos os assuntos são adequados ou próprios à interação através de telefone,<sup>6</sup> que instaura uma certa distância entre os participantes (essa característica deve ser pensada numa perspectiva sociocultural); (iv) para determinados usuários, a conversa não pode/deve se estender muito (às vezes, em razão do local em que um deles se encontra: no trabalho, por exemplo; noutras, pela necessidade de que outros venham a usar o mesmo aparelho; ainda, pelo preço que se paga por impulso telefônico).

Por outro lado (e aqui levando em conta a reflexão sobre as condições gerais de funcionamento desses dois gêneros e as especificidades do meio tecnológico em questão), não podemos ignorar que a experiência com a conversa face a face construída pelos falantes ao longo da vida vai embasar e orientar a constituição do gênero telefonema. Noutros termos, considero que a realização de um telefonema é uma espécie de conversação face a face moldada a um sistema de produção que lhe impõe novas regras de funcionamento, já que, como esta, é ocorrência dialogada, tem simultaneidade temporal e realização *on-line*.

Enfim, isso traz à tona, mais uma vez, a relação entre modo de produção e uso da língua. Não se trata, é bom reiterar, de entender que a tecnologia, em suas mais diferentes manifestações associadas à linguagem, esteja favorecendo a constituição de um novo objeto lingüístico, mas, sim, de tomarmos a tecnologia como fator responsável por novas formas de uso da língua enquanto prática interativa.

<sup>5</sup> Neste ponto, é importante apontar, como o faz Marcuschi (2002), que o estudo dos gêneros cuja origem está ligada à tecnologia deve considerar a própria natureza da tecnologia em termos dos constantes avanços que experimenta, o que pode invalidar rapidamente muitas das conclusões sobre os gêneros em foco. Daqui a vinte anos, por exemplo, poderá estar disseminado o uso do telefone com vídeo, o que certamente provocará alterações no formato do telefonema atual. Isso nos obriga a ter cautela com as conclusões.

<sup>6</sup> Não podemos nos esquecer de que uma conversa telefônica está sempre sujeita a ser ouvida por terceiros, através de linha cruzada ou grampo, por exemplo.

## Bilhete e MSE

Entendo que o bilhete está geralmente ligado a atividades sociocomunicativas que, normalmente, envolvem dois ou mais interlocutores que se conhecem, às vezes com um certo grau de intimidade. Sua ocorrência pode manifestar-se em diferentes situações, dentre as quais listo as seguintes:

- 1) o produtor e o destinatário se encontram ocupando um mesmo ambiente, no mesmo momento, mas, por alguma razão (que pode estar ligada à natureza do evento em curso, por exemplo) vêem-se impossibilitados de falar um com o outro (é comum que isso aconteça, por exemplo, em sala de aula, entre os alunos, ou também em reuniões de trabalho);
- 2) o produtor e o destinatário encontram-se lado a lado, mas impedidos de se falarem abertamente (em função da natureza do assunto, do tipo de ambiente – várias podem ser as razões para esse impedimento); daí que o destinatário pode praticamente acompanhar, passo a passo, a escrita do bilhete, que nem precisa lhe ser passado às mãos;
- 3) o produtor, não estando na presença do destinatário, produz um bilhete com mensagem de seu interesse e/ou a deixa em local visível ao destinatário, para leitura posterior, ou a envia ao destinatário por um terceiro;
- 4) o produtor escreve bilhete (também chamado lembrete) para si próprio, com a finalidade de não se esquecer de algo (fazer uma compra, tomar medicamento, pegar roupa na lavanderia, telefonar para alguém, etc.), prática muito corriqueira para pessoas com muitos afazeres.

Em geral, é um texto curto, escrito à mão. O suporte em que o bilhete é escrito varia muito: em papéis de bloquinhos confeccionados para esse fim; em quadros de aviso ou até mesmo em páginas de jornal, de livro, guardanapos, etc.

Igualmente, a forma textual do bilhete também pode apresentar alteração em termos de seus componentes, aspecto regulado pelos diferentes fatores que cercam a sua produção. Assim, pode ou não ocorrer: abertura (com vocativo e, mais raramente, saudação ao destinatário); assinatura (normalmente o primeiro nome); inserção de data e, às vezes, de horário (dependendo do quanto tais informações servem à interpretação do bilhete).

Quanto à MSE, sua ocorrência se dá, geralmente, em face da impossibilidade de que dois indivíduos estabeleçam contato através de um telefonema. Assim, a mensagem gravada na secretária eletrônica pode ser vista como um gênero cujas principais funções são tanto resumir a essência (em termos do conteúdo) de um telefonema não ocorrido quanto tão-somente informar àquele a quem se procura que houve uma tentativa de contato fracassada, o que também pode mover a escrita de bilhetes. Tal como no telefonema, que tem seu início e seu fim dependentes de sinais emitidos pelos interlocutores, também a MSE tem sua abertura condicionada ao si-

nal eletrônico da máquina, que estabelece o momento do início da gravação. É comum, também, que se defina, igualmente, através de sinal, o momento em que a gravação se encerrou.

A estrutura padrão desse gênero parece seguir a seguinte configuração: 1) vocativo, através do qual se marca a quem se destina a mensagem (a pessoa com quem se fala); 2) anúncio de quem fala; 3) o “miolo” da mensagem ou mensagem propriamente dita; 4) fecho/despedida.

O Exemplo 1, colhido em máquinas residenciais, ilustra o formato descrito:  
Exemplo 1<sup>7</sup>

é:: Ana... aqui é Márcia... eu estou te ligando para dizer que hoje à tarde... infelizmente não vou poder me encontrar com você... espero você ligar para mim... para a gente combinar... tiau

(Ana é aluna de Márcia na graduação, sendo também sua orientanda em um projeto de iniciação científica.)

Com relação a essa configuração, julgo que cabe fazer menção à identidade situacional assumida pelo falante, isto é, nos termos de Fillietaz (2000), ao papel praxiológico que ele assume na interação, o qual se distingue de sua identidade social (no caso do Exemplo 1, a orientadora de Ana). De acordo com essa abordagem, é na base da assunção desses papéis que os agentes recorrem aos recursos textual-discursivos que orientam seu modo de participação na atividade em jogo e, como resultado, têm suas condutas socialmente inteligíveis (cf. Fillietaz, 2000). O falante, então, deve considerar o papel praxiológico definido na esteira da execução do gênero MSE – o de produtor de mensagem em secretária eletrônica.

Assim, da configuração apresentada, destaco um aspecto que se mostrou típico da atualização das demais MsSE por mim examinadas: a forma de anunciar a autoria da mensagem, a qual parece estar na dependência direta das representações sobre esse gênero construídas por seus produtores e consumidores, o que, certamente, também inclui o papel que a tecnologia e demais aspectos das condições de produção exercem nessa construção.

Veja-se que o falante do Exemplo 1 (como o faz a grande maioria dos informantes que produziu as mensagens que integram esse grupo do *corpus* em estudo), logo após marcar a quem se dirige, anuncia-se (*aqui é Márcia*), fato que, segundo mostram os dados, independe da relação social ou do grau de intimidade e, por conseqüência, do elenco de informações comuns entre aquele que fala e aquele para quem se fala. Varia, porém, a forma (e não o lugar) de inserção dessa informação de identificação, de modo geral, quando a relação entre os participantes não for muito

<sup>7</sup> Todos os nomes de pessoas envolvidas no *corpus* foram substituídos por nomes fictícios.



íntima ou mais freqüente. Noutras palavras, é comum, nesses casos, isto é, quando há menor intimidade entre os envolvidos, que o falante introduza, além do nome, outras informações a seu respeito (é fulana, *professora da Carolina*; aqui é sicrano, *seu colega da PUC*, etc.) que possam ativar, na memória do ouvinte, o quadro de referências a partir do qual se processará o sentido do que está sendo dito ou, mais precisamente ainda, do que se dirá, já que a porção nuclear da MSE vem logo em seguida a essa “apresentação”.

O curioso é que mesmo os falantes que gozam de muita proximidade com o destinatário da mensagem valem-se do mesmo recurso – *anunciar-se* –, embora não o façam regularmente quando a situação de interação é a de um telefonema.

Assim, nos telefonemas que reúnem pessoas que gozam de intimidade, o comum é que não exista esse tipo de apresentação. Aliás, nessa situação, causa mesmo estranhamento ou até constrangimento, por parte daquele que liga, que o ouvinte, do outro lado da linha, demonstre não reconhecer, de pronto, com quem está falando. Portanto, o timbre de voz não é uma pista que funcione igualmente nos gêneros telefonema e MSE.

Desse modo, sob alguns aspectos, pode-se pensar que o telefonema está para a conversação assim com a MSE está para o bilhete. A semelhança entre o telefonema e a conversação face a face reside no fato de que ambos os gêneros têm sua produção e consumo simultâneos, através de ação dialogada e instantânea. Já a MSE e o bilhete são assíncronos e monológicos (monológicos porque constituídos de um único turno de fala).<sup>8</sup> Outro aspecto que merece ser considerado é que tanto a MSE como o bilhete apresentam, por força das funções sociocomunicativas a que se prestam e, no caso da MSE, também por pressão da tecnologia de que depende, um caráter de sinteticidade, sucintez, ao contrário do que ocorre com a conversação face a face e o telefonema, que são gêneros cuja realização não é marcada, obrigatoriamente, pela necessidade da síntese.

Voltando à questão anteriormente posta, devo perguntar: o que poderia explicar que pessoas (e aqui continuo pensando naquelas que gozam de grande proximidade com o interlocutor, conforme os dados examinados autorizam afirmar) que *não* se anunciam (a não ser que haja demanda por parte do ouvinte ou que isso sirva a algum interesse específico na negociação interacional), quando fazem ligação telefônica, sintam-se na obrigação de fazê-lo quando se trata de gravar uma mensagem em secretária eletrônica?

Uma possível resposta para essa pergunta certamente deve ter em conta a interferência do meio de produção na organização da MSE. Melhor dizendo, avalio

---

<sup>8</sup> Isso significa que assumo, assim como Bakhtin (1992), que não há discursos monológicos. Portanto, esses exemplos, embora de feição monológica, são dialógicos.

que, no processo de produção da mensagem a ser gravada, o autor, apesar de recorrer, na abertura de sua fala, a um padrão de empacotamento típico do gênero telefonema, sob certos aspectos, não pode deixar de incorporar, nos princípios que orientam a direção e a organização de seu texto, e não só na abertura deste, a distância – espacial e temporal – existente entre o momento de produção e o momento de recepção. Explico melhor: enquanto no telefonema existe, no espaço e no tempo, a presença parcial dos interlocutores, manifestada pela ordem sensorial sonora, e, igualmente, a presença parcial do contexto/ambiente situacional, também pela via sensorial sonora (como já visto, numa conversa face a face, essa presença – tanto dos interlocutores quanto do contexto/ambiente situacional – é plena, do ponto de vista dos sentidos), na MSE, tanto na sua produção como na recepção, há uma não-concomitância temporal e uma não-comunhão dos espaços em que se situam os interlocutores, aspectos que parecem determinar a necessidade de explicitação do nome de quem enuncia a mensagem (e, às vezes, também de outras informações que concorrem para a ativação do referente).

Ainda sobre os exemplos apresentados, note-se que sua estrutura, além de ilustrar a forma regular – das partes da mensagem, também representa canonicamente o gênero a que eles pertencem em termos de extensão, ou seja, sua duração fica dentro do tempo das demais MsSE coletadas – entre 10 e 20 segundos –, outra característica que advém das próprias restrições técnicas impostas pelo meio eletrônico que está sendo utilizado e também das representações que os usuários vão construindo acerca dessas máquinas e, por decorrência, das situações de interação possibilitadas por elas (algumas secretárias eletrônicas são/vêm programadas para encerrar a gravação da mensagem após alguns segundos – normalmente em torno de 25 segundos –; outras não possuem – ou não operam, por decisão do usuário – com esse recurso).

Sobre isso, caberia também supor que o caráter de “concisão” que povoa as realizações desse gênero é resultado da percepção que se tem do momento da recepção da MSE (distante de seu produtor) e também da condição de registro (atributo historicamente associado à escrita) que esse texto adquire, na medida em que poderá ser ouvido por todas as pessoas que tiverem acesso ao aparelho, quantas vezes estas quiserem ou precisarem. De certo modo, isso explica a grande resistência que muitas pessoas têm com relação à gravação de mensagens nessa máquina, o que redundava nas seguintes situações: (i) desligar o telefone sempre que, ao telefonar, for atendido pela secretária eletrônica, com justificativa do tipo “não falo com secretária eletrônica”; (ii) desligar o telefone ao ser atendido pela secretária eletrônica para, depois, após ter escrito/esboçado no papel o recado/mensagem ou, ainda, tê-lo elaborado mentalmente, ligar e fazer a gravação.

Essa resistência por parte de alguns usuários do telefone não deixa de estar

também associada ao fato de que, de modo geral, a ocorrência do gênero em discussão se dá como consequência de uma mudança de rumo não planejada pelo falante, ou seja, este prepara-se para um telefonema que, não podendo se realizar por inacessibilidade daquele a quem se chama, dá lugar a uma mensagem a ser registrada em aparelho eletrônico, situação bem diferente daquela que orienta tanto a produção de mensagens para veiculação em BIP como a escrita de bilhetes, gêneros com os quais a MSE mantém pontos de contato.

A MSE possui, então, como resultado das condições tecnológicas determinadas pelo meio que possibilita sua produção, um caráter ao mesmo tempo pontual e durativo, já que, de um lado, não sendo necessariamente planejada previamente, pode apresentar marcas de seu processo de formulação, o que significa que nela é possível encontrar reformulações, sob a forma de procedimentos de correção, paráfrases, interrupções, hesitações, etc.; de outro, como sua recepção está condicionada ao registro que a máquina efetua, nela se manifestam pistas de que o produtor tem em mente a possibilidade de que seu texto possa ser ouvido pelo interlocutor pretendido (ou mesmo por outra pessoa que tenha acesso ao ambiente em que se localiza a máquina que fez o registro da mensagem) quantas vezes e quando o desejar. Isso, é claro, vai resultar num texto que também deixa manifestar um certo tipo de controle por parte de seu produtor, condição que acaba por alterar o caráter de não-planejamento prévio atribuível a esse gênero, sobretudo se se tem em conta o processo descrito para sua geração.

Neste ponto, é conveniente observar que, apesar de estar arrolando aspectos/características comumente pensados, na literatura sobre as relações entre fala/escrita, como inerentes à língua falada (correções, paráfrases, interrupções, hesitações, etc.) ou próprios da língua escrita (não-concomitância temporal e não-comunhão dos espaços em que se situam os interlocutores, por exemplo), tais aspectos/características são aqui vistos na relação direta que possuem com os diferentes fatores que integram as condições de produção (e, de certo modo, também de recepção) desse gênero, e não com as modalidades em si mesmas.

### ***E-mail e carta***

No *e-mail*, muitas das informações que compõem, de modo geral, o elenco dos dados previstos numa correspondência enviada pelo correio convencional – data, remetente, destinatário – são fornecidas pelo próprio *software*. Daí se poder falar que, nesse gênero, uma grande parte dos dados que semiotizam o contexto já é fornecida pelo computador.

A informação relativa à especificação do remetente é automaticamente inserida pela máquina no momento da escrita do *e-mail*, conseqüentemente, forneci-

da ao destinatário tanto na “caixa de entrada” (seção em que se mostram dados das correspondências recebidas) quanto na própria página do *e-mail*, podendo, ainda, ser explicitada pelo produtor, no corpo do texto, como fechamento/“assinatura”, situação muito comum. No que toca ao destinatário, esta é uma informação a que se chega, através do computador, apenas pela inserção do endereço eletrônico no momento da produção do *e-mail* (ou, ainda, automaticamente, usando os recursos do próprio programa de correio eletrônico, que armazena os dados dos contatos eletrônicos); já no corpo do texto, o que se tem, normalmente, é a menção ao destinatário através do vocativo.

Outro aspecto que distingue esse gênero é o fato de o usuário, ao digitar um *e-mail*, poder indicar (o que, freqüentemente, é feito) o assunto de que tratará.<sup>9</sup> Essa informação (que também costuma constar de ofícios e memorandos), inicialmente estampada na “caixa de entrada” do correio eletrônico juntamente com os dados do remetente, da data do envio da mensagem, do tipo de mensagem (com ou sem anexo; mensagem de outrem encaminhada, nova mensagem ou resposta a mensagem anterior, mensagem com ou sem prioridade) e, depois, expressa naquilo que pode ser chamado “cabeçalho” do *e-mail*, funcionar como “pista” que guiará o leitor na interação com a mensagem enviada, concorrendo para a sua compreensão. Na realidade, essa informação bem como todas as demais que integram o “resumo” das mensagens recebidas na “caixa de entrada” do correio, as quais também entram no que estou chamando de “cabeçalho do *e-mail*”, compõem a estrutura padrão da mensagem e, portanto, funcionam como elementos que orientam tanto a sua construção como a sua recepção.

O Exemplo 2 mostra como podem atuar, na construção da mensagem, as informações expressas no “cabeçalho do *e-mail*”:

Exemplo 2<sup>10</sup>

De:Saulo Silva <[ssilva@minas.br](mailto:ssilva@minas.br)>

Para:[propg@minas.br](mailto:propg@minas.br) <[propg@minas.br](mailto:propg@minas.br)>

Data:Domingo, 6 de fevereiro de 2000 21: 41

Assunto: Solicitação dos arquivos de pesquisa

Gostaria de receber os arquivos por *e-mail*, o mais rápido possível.

Aguardo retorno.

Obrigado,

Prof. Saulo Silva

<sup>9</sup> Os critérios de que o usuário lança mão para indicar o assunto de seu *e-mail* foram por mim examinados em trabalho anterior (Assis, 2002), no qual tento estabelecer uma tipologia para a manifestação desse recurso.

<sup>10</sup> Reitero que todos os nomes e endereços eletrônicos de pessoas físicas envolvidas no *corpus* deste trabalho foram substituídos por nomes e endereços fictícios.

No Exemplo 2, a recuperação do referente de *arquivos* no corpo da mensagem, que vem determinado por artigo definido – item que pode ser interpretado como índice de que o produtor pressupõe que o leitor possui informações suficientes para identificar o referente do nome que determina –, parece estar diretamente condicionada ao (re)conhecimento da informação que vem sob o rótulo de “assunto”, *Solicitação dos arquivos de pesquisa*, bem como dos demais dados que distinguem a natureza da mensagem. Aliás, na própria organização da “linha de assunto”, o referente de *arquivos de pesquisa* já é tratado como dado, conhecido do destinatário. A decisão do produtor de dar à informação contida no “assunto” um outro uso no texto, isto é, a forma como o corpo da mensagem dialoga com a “linha de assunto” tem estreita relação com as condições oferecidas pelo próprio sistema de correio eletrônico. Talvez isso possa se explicar, pelo menos preliminarmente, por uma espécie de “contaminação”, na organização textual do *e-mail*, das condições de funcionamento do sistema de correspondência eletrônica: agilidade, rapidez, quase instantaneidade da comunicação – aspectos que poderiam estar interferindo na representação que os usuários vão construindo acerca das estratégias de textualização que seriam mais pertinentes ou desejáveis na elaboração do *e-mail*; daí as abreviaturas, um certo compromisso em não se estender muito na escrita, uma despreocupação (embora isso não se estenda a toda e qualquer interação que o meio eletrônico abriga) com a correção gramatical (pelo menos no que se refere a grafia, já que são muitos e frequentes os “erros” de digitação nos *e-mails*) e, também, a própria ocorrência ilustrada no Exemplo 2.

Um outro aspecto da construção do *e-mail* que também decorre das condições tecnológicas do meio em que é gerado diz respeito à sua diagramação. Essa, na realidade (e para pesar daqueles que não admitem variações no que consideram o padrão estético), sofre, de um lado, as restrições e imposições do programa em que se produz o *e-mail* como também aquelas relativas ao programa implantado no computador receptor.

Os Exemplos 3 e 4 ilustram outras características desse gênero que também se podem atribuir aos recursos do sistema eletrônico de comunicação à disposição do usuário. Uma mensagem, quando enviada em resposta a outra (o que também se mostra através da abreviatura “RE:” no item “assunto”, desde que o produtor da resposta não queira fazer alteração de nomeação nesse item), pode vir acompanhada dessa primeira mensagem. Vejamos os exemplos:

### Exemplo 3

De: Clodoveu Pilos <[cpilos@uol.com.br](mailto:cpilos@uol.com.br)>

Para: Saulo Silva <[ssilva@minas.br](mailto:ssilva@minas.br)>

Data: Segunda-feira, 25 de outubro de 1999 14:29

**Assunto:** Re: Recomendação para o doutorado

Caro Saulo,

Ja' preparei a carta, mas preciso de duas informações:

- qual e' a sua area de graduacao mesmo??

- eu tenho que enviar diretamente pra eles? Ou seja, no meu caso, entregar diretamente 'a secretaria, em vez de entregar pra voce?

[]s

Clodoveu

At 17:54 18/10/1999 -0200, you wrote:

> Olá Clodoveu,

> > estou enviando o modelo da carta de recomendação para o doutorado no DCC.

> > Se não for pedir muito gostaria que você mencionasse o meu projeto de pesquisa da SLU

> > que você já leu. Se precisar de mais alguma informação me escreva.

> Bom, as inscrições começaram hoje e vão até dia 12/11/99.

Muito Obrigado,

> Um abraço

> Saulo

#### Exemplo 4

**De:** Saulo Silva <ssilva@minas.br>

**Para:** Clodoveu Pilos <cpilos@uol.com.br>

**Data:** Segunda-feira, 25 de Outubro de 1999 17:52

**Assunto:** Re: Recomendação para o doutorado

Clodoveu,

> - qual e' a sua area de graduacao mesmo??

Sou Graduado em Ciência da Computação pela PUC Minas

> - eu tenho que enviar diretamente pra eles? Ou seja, no meu caso, entregar

> diretamente 'a secretaria, em vez de entregar pra voce?

**SIM, SE VOCÊ NÃO SE IMPORTAR, ENTREGUE NA SECRETARIA DA PÓS-GRADUAÇÃO**

(DCC)

**POR FAVOR!**

Obrigado,

Um abraço,

Saulo

No Exemplo 3, veja-se que a mensagem a que se responde acompanha o *e-mail*-resposta, o que permite que seja consultada tanto por quem escreve a resposta, no momento da escrita, como por quem a recebe, no momento da leitura. Esse recurso, obviamente, traz marcas na seleção de estratégias de textualização do *e-mail*, visíveis sobretudo quando este é comparado às cartas enviadas pelo sistema tradicio-

nal. Nelas, dada a distância espacial e temporal entre correspondências trocadas, é importante, por exemplo, que se introduza informação demandada por correspondência recebida através de recursos que visam a contextualizar o leitor, garantindo-lhe a acessibilidade da informação prestada, conforme ilustra o Exemplo 5, trecho de uma carta pessoal:<sup>11</sup>

#### Exemplo 5

Belo Horizonte, 22 de novembro de 1999.

Querida karina,

Espero que você esteja bem e com saúde agora. Aqui em casa está tudo jóia, com os meninos também.

**Você me perguntou, na carta, se eu não sabia de alguém que queria empregada do interior.** No momento, não sei de ninguém, até a tia Cotinha também não sabe. Ela é que arruma emprego pra todo mundo, né? [...]

A presença, na tela do computador, da mensagem a que se responde parece diminuir a distância espaciotemporal entre os interlocutores. Esse recurso (automático, isto é, realizado pelo *software*, no caso de respostas a mensagens recebidas),<sup>12</sup> ou melhor, o efeito que ele propicia pode se tornar maximizado quando o produtor recorta trechos da mensagem que está a responder e cola no seu texto, montando uma espécie de diálogo direto. Esse é o caso do Exemplo 4, resposta ao *e-mail* (Ex. 3), o qual, por sua vez, também é resposta a um *e-mail* que ali aparece, conforme já se comentou. Nesse exemplo, o uso de trechos do *e-mail* a que se responde vem marcado por caracteres específicos (>), atribuídos pelo próprio programa de correio eletrônico no momento da “colagem”.<sup>13</sup> É comum, ainda, que o autor da “colagem” distinga com outro tipo de letra (todas maiúsculas, por exemplo) as suas falas no diálogo montado, conforme também se verifica em (Ex. 4).

Dadas as condições de seu funcionamento aqui descritas, pode-se concluir que se manifesta no *e-mail* um novo tipo de dialogicidade, na medida em que ali se flagra uma dinâmica de alternância de turnos, garantida quer pela inserção de partes da mensagem a que se responde no *e-mail*-resposta, quer pela permanência, nesse *e-mail* (providenciada pelo computador), da mensagem a que se responde, quer, ainda, pela própria organização dada ao *e-mail*-resposta, que, em termos de ordenação de informações, procura obedecer à seqüência de demandas da mensagem a que se responde (estou me referindo a casos em que, respondendo a uma mensagem que traz tópicos diferentes para serem discutidos e/ou respondidos, às vezes até numera-

---

<sup>11</sup> Sobre o gênero carta pessoal, recomendo a pesquisa de Silva (2002).

<sup>12</sup> Nesses casos, o usuário tem a opção de apagar, na página em que está digitando o *e-mail*, a mensagem recebida.

<sup>13</sup> Esse recurso também é chamado *snips* (cf. Chaves, 2001) e *quoting*, segundo Jonsson (1997).

dos, o produtor do *e-mail*, sem necessariamente introduzir cada um desses tópicos, busca, em suas respostas, respeitar a ordem em que eles aparecem; a ordenação seria, nesse caso, uma das evidências dessa dialogicidade).

Consoante essas ilustrações, considero que as condições possibilitadas pela tecnologia através da qual o gênero em exame é atualizado dão à sua configuração o caráter de interlocução direta, porém com matiz diferente daquele que se mostra na troca de correspondências pessoais postadas em correio tradicional, já que, nas trocas de *e-mails*, tanto na primeira mensagem quanto, e sobretudo, nas demais mensagens que dela se originam, parece estar neutralizada a distância espaciotemporal que separa o momento da produção do momento da recepção do texto. Diferentemente do que ocorre em cartas convencionais, que demoram cerca de 2 a 10 dias para chegarem a seu destino, a rapidez do sistema tecnológico permite aos *e-mails* pessoais uma estruturação em que se parece presentificar na tela uma interlocução muito próxima daquelas que se flagram nas interações face a face. Tal como se dá nessas interações, os recursos oferecidos pela tecnologia do *e-mail*, dentre os quais se destaca o histórico da(s) mensagem(ns) a que se responde na tela em que se escreve a mensagem, garantem que, no campo dos conhecimentos partilhados, inclua-se o conteúdo das mensagens anteriores. Essas condições acabam, ainda, por possibilitar, na atualização do gênero, a adoção de estratégias de referenciação distintas das que se flagram nas interações efetivadas pela troca de cartas no correio tradicional.

## PARA ENCERRAR

A análise que empreendi neste trabalho buscou avaliar o peso que exercem, na materialização (e também na constituição) dos gêneros MSE e *e-mail*, os meios eletrônicos diretamente envolvidos em sua produção, de modo a examinar como esses meios estariam determinando – quer por suas próprias restrições tecnológicas, quer por decorrência das representações construídas pelos usuários nas experiências com tais meios – as estratégias de textualização flagradas nos dois grupos do *corpus* em exame.

O foco na tecnologia permite demonstrar que os gêneros textuais evoluem e mesmo nascem com as mudanças na cultura, inclusive as de origem tecnológica, a partir das quais se definem novas formas de ação social. Assim, pode-se tomar tanto o *e-mail* quanto a MSE, a despeito de haver gêneros com os quais estabelecem interface, como novas práticas de interação definidas pelo contorno e valores das tecnologias que os abrigam.



## RÉSUMÉ

Dans cet article, mon propos principal est de discuter comment la technologie par laquelle un nouveau genre se produit intervient dans la définition des caractéristiques formelles et fonctionnelles de ce genre. Plus spécifiquement, je suis intéressée à étudier le rôle de la technologie impliquée dans l'émergence et le fonctionnement du message des répondeurs téléphoniques et des *e-mails*, en examinant le poids des conditions technologiques sur certains aspects de la configuration structurelle globale de ces genres.

**Mots-clés:** Genre textuel; Textualisation; *E-mail*; Message de répondeur téléphonique.

### Referências bibliográficas

ASSIS, Juliana Alves. **Explicitação/implicação no e-mail e na mensagem em secretária eletrônica: contribuições para o estudo das relações oralidade/escrita.** Belo Horizonte: Faculdade de Letras da UFMG, 2002. (Tese, Doutorado em Linguística).

BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal.** Trad. (a partir de francês) Maria Ermantina Galvão G. Pereira. São Paulo: Martins Fontes, 1992.

BEX, Tony. **Variety in written English: texts in society: societies in text.** Canada: Routledge, 1996.

BRONCKART, Jean-Paul. **Atividade de linguagem, textos e discursos: por um interacionismo sócio-discursivo.** Trad. Anna Raquel Machado, Pericles Cunha. São Paulo: EDUC, 1999.

CASTILHO, Ataliba T. de. **A língua falada no ensino de português.** São Paulo: Contexto, 1998.

CHAVES, Gilda Maria Monteiro. **Interação on-line: análise de interações em salas de chat.** In: PAIVA, Vera Lúcia Menezes (Org.). **Interação e aprendizagem em ambiente virtual.** Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2001. p. 37-73.

FILLIETTAZ, Laurent; ROULET, Eddy; GROBET, Anne. **Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours.** Bern: Peter Lang, Sciences pour la Communication: 62, 2001.

GOFFMAN, Erving. **A situação negligenciada.** In: RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro M. (Org.). **Sociolinguística interacional: Antropologia, Linguística e Sociologia em Análise do Discurso.** Porto Alegre: AGE, 1998.

HILGERT, José Gaston. **A construção do texto "falado" por escrito na internet.** In: **Fala e escrita em questão.** São Paulo: Humanitas/FFLCH/USP, v. 4, p. 17-56, 2000.

JONSSON, Ewa. **Electronic discourse: on speech and writing on the internet.** Disponível em: < <http://www.ludd.luth.se/users/jonsson/D-essay/ElectronicDiscourse.html> >, 1997.

LEVINSON, S. **Pragmatics.** Cambridge: Cambridge University Press, 1983.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Gêneros textuais: o que são e como se classificam?** Recife: Universidade Federal de Pernambuco, 2000. (Mimeogr.).

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Gêneros textuais emergentes e atividades lingüísticas no contexto da tecnologia digital. Trabalho apresentado no L SEMINÁRIO DO GEL. São Paulo: USP, 2002. (Mimeogr.).

MILLER, Carolyn R. Rhetorical community: the cultural basis of genre. In: FREEDMAN, Aviva; MEDWAY, Peter (Ed.). *Genre and the New Rhetoric*. London: Taylor & Francis, 1994. p. 67-78.

SILVA, Jane Quintiliano Guimarães. *Um estudo sobre o gênero carta pessoal: das práticas comunicativas aos indícios de interatividade na escrita dos textos*. Belo Horizonte: Faculdade de Letras da UFMG, 2002. (Tese, Doutorado em Lingüística).