

A POLIDEZ LINGÜÍSTICA NOS TEXTOS DOS CONTRATOS DE PLANOS DE SAÚDE: UMA ESTRATÉGIA DE MANIPULAÇÃO DO ENUNCIATÁRIO

Hilma Ribeiro de Mendonça Ferreira (Doutoranda, UERJ)

hilmaribeirorj@yahoo.com.br

RESUMO: As estratégias de polidez linguística regem os princípios da comunicação humana. Tais estratégias são necessárias com vistas, especialmente, à preservação das faces dos participantes das diferentes situações comunicativas. Os textos dos contratos jurídicos de empresas de saúde, por conta dos interesses de seus enunciadores, podem apresentar algumas estratégias de polidez, com vistas à preservação da face dos enunciatários, que poderiam reivindicar alguns de seus direitos, desfavorecendo jurídica e financeiramente essas empresas. Essas solicitações quanto aos serviços médicos mostrariam a face negativa desses leitores. Para evitar essa possível postura por parte do enunciatário, o enunciador usa algumas estratégias de polidez, que amenizam esses “atos ameaçadores de face” (AAF). Dessa forma, o produtor do texto deixa marcas linguísticas na superfície textual que denotam essa tentativa de manter um clima amistoso para com os enunciatários.

Palavras-chave: gênero, polidez linguística, face negativa, leitura, obscurecimento

1. Introdução

A Pragmática é uma disciplina de análise da linguagem que tem como escopo de pesquisa as estratégias utilizadas pelos alocutários em uma situação comunicativa de forma a obter o êxito na enunciação.

Esses interagentes utilizam-se de diversas estratégias comunicativas nos diferentes enunciados e essas habilidades não eram evidenciadas anteriormente, pois outros campos de análise como a Sintaxe e a Semântica não conseguiam dar conta do que é conhecido atualmente como “gramática profunda” da língua (termo cunhado por Ludwig Wittgenstein).

A noção central de toda Pragmática é a de estratégia. A gramática profunda da Pragmática não é a gramática profunda da Linguística, porque em Pragmática são pertinentes estratégias ao invés de regras. As estratégias são regularidades exteriorizadas por uma competência comunicativa. (SILVA, 2005, p. 7).

Essa utilização de estratégias de comunicação, com vistas ao atingimento de diferentes interesses dos alocutários nos enunciados, motivou o interesse de verificar alguns procedimentos conhecidos como “estratégias de polidez linguística” no Gênero Textual alvo de nossa pesquisa (que se constituem de textos de contratos de empresas de assistência à saúde).

Com o objetivo de preservar o que é concebido como “face” na enunciação, por meio de diferentes estratégias de polidez, os interagentes visam a preservar suas faces para garantir o sucesso na interação comunicativa. Essas marcas de preservação na superfície dos textos mostram as intenções dos enunciadores no referido gênero textual.

Esses textos têm como objetivo primeiro estabelecer alguns direitos e deveres dos contratantes (enunciários) e dos contratados (enunciadores) numa situação comercial, sendo um gênero imprescindível na tomada de decisões dos indivíduos. Os enunciadores, querendo manter um tom cordial e amistoso ou apenas a fim de não

serem “incomodados” pelos clientes em situações futuras, utilizam algumas estratégias de polidez ao longo dos textos.

O contrato de plano de saúde a ser analisado, o da empresa “ASSIM”, apresenta uma carta de apresentação com algumas marcas de polidez que demonstram uma tentativa de preservação da face negativa dos enunciatários. No curso da comunicação, essa face social é manifestada toda vez em que o enunciatário discorda de determinada colocação do enunciador, e, nesse caso, o risco de haver desentendimento entre os interagentes torna-se maior.

O uso de estratégias de polidez ocorre em maior número nesse texto, especificamente, com diferentes advertências e avisos sobre as normas que devem ser seguidas pelos enunciatários.

Por outro lado, os contratos, de um modo geral, apresentam uma seleção lexical que abrange algumas áreas tais como: Economia, Direito e Medicina, que podem não ser conhecidas dos enunciatários, o que possivelmente torna os textos obscuros para os leitores que não possuem esses conhecimentos, o que não deveria ocorrer devido à importância desses textos nessas situações comerciais, uma vez que “textos de contratos, comunicados oficiais e informativos dos quais as pessoas dependem para tomar decisões precisam ser claros”. (HELVÉCIA, 2007).

Essa utilização de conhecimentos ligados a essas áreas pode vir a obscurecer os sentidos do texto, e as estratégias de preservação da face negativa dos enunciatários podem servir como uma forma de atenuação desse obscurecimento.

A fim de demonstrar tais utilizações de estratégias de construção textual, assentaremos alguns conceitos teóricos e, após essa parte, procuraremos analisar uma

carta de apresentação contida no contrato da empresa “ASSIM”, que apresenta algumas marcas enunciativas que evidenciam essas estratégias de polidez.

2. Referências teóricas

2.1. A Pragmática e o Contexto Lingüístico

A Pragmática é uma corrente de estudos do Discurso que tem como fonte de pesquisa o contexto da enunciação. O contexto dos enunciados lingüísticos não é elemento de análise de outros níveis mais conhecidos da linguagem, como o Fonético, o Sintático ou o Semântico. Entretanto, os estudos na área da Pragmática vêm ganhando espaço, sobretudo pelas diversas pesquisas feitas na Filosofia da Linguagem a partir do século XIX (Cf: CARNEIRO, 1999).

A Pragmática irá concentrar-se no contexto lingüístico, pois:

Todo **enunciado**, antes de ser esse fragmento de língua natural que o lingüista procura analisar, é o produto de um acontecimento único, sua **enunciação**, que supõe um *enunciador*, um *destinatário*, um momento e um *lugar* particulares. Esse conjunto de elementos define a **situação de enunciação**. (MAINGUENEAU, 1996).

A situação da enunciação ou o Contexto Pragmático tem sua importância reconhecida pelos lingüistas visto que “a atividade languageira é um fenômeno social em dois sentidos: ela é determinada pelo contexto social e é em si uma prática social” (CHARAUDEAU e MAINGUENEAU, 2006, p. 128), sendo, portanto, a Análise Pragmática da Linguagem essencial, pois essa análise tem como principal fonte as ancoragens do que é intrinsecamente social e humano. É, portanto na Pragmática que se

evidenciam as marcas de identidade, do espaço e do tempo dos “atores da cena enunciativa” (SILVA, 2005), ou seja, as marcas extralinguísticas dos interagentes sociais.

O gênero textual “contrato jurídico de empresas de saúde” apresenta algumas marcas em sua enunciação que revelam a tentativa de manutenção e preservação do que é entendido em Pragmática como “face”. Isso ocorre porque alguns procedimentos adotados pelos enunciadores (os produtores) desses textos extrapolam o nível Semântico e devem ser estudados dentro do Contexto da Enunciação.

Tal fenômeno chama a atenção, pois os textos, amplamente comercializados, podem alcançar qualquer leitor que esteja desejoso de adquirir os produtos e serviços oferecidos pelas empresas de saúde sendo, portanto, de grande importância para os cidadãos – os enunciatários – que eventualmente consultem um texto desse gênero.

2.2. Os conceitos básicos acerca da Polidez Linguística

Quando pensamos na palavra “face”, podemos nos lembrar da parte do corpo humano que melhor nos identifica, ela também é o que nos apresenta aos indivíduos nas diferentes relações sociais, dessa forma, nos atemos mais nas referências fisiológicas acerca do conceito de “face”. Contudo, esse conceito ganha outras atribuições através dos estudos de Erwin Goffman. De acordo com o autor, “face” é definida como:

...O valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela tomada durante um contato específico. Face é uma imagem do *self* delineada em termos de atributos sociais aprovados. (GOFFMAN, 1980, p. 76).

A exposição da face não é apenas a exposição de uma parte específica do corpo de alguém, ela torna-se a representação de tudo que envolve os indivíduos numa interação comunicativa, dessa forma, ela se torna o que os interagentes apresentarão e procurarão preservar “a todo custo” ao longo da interação social.

A teoria acerca da face se aprofunda e ganha outras perspectivas através dos estudos de Penelope Brown e Stephen Levinson. Esses autores ampliam o conceito, determinando que a face pode ser positiva ou negativa. A face positiva refere-se “ao desejo do ser humano de ser estimado, aprovado, admirado, aceito, reconhecido valorizado pelas pessoas”, já a negativa, “está relacionada ao desejo de uma pessoa em não sofrer imposição, de ter sua liberdade de ação desimpedida e seu território íntimo preservado”. (DAHER, 2005).

Esses dois autores ainda mostram que, durante a interação, os desejos de preservação das faces positiva e negativa podem ser ameaçados por atos que os contrariam, esses atos são denominados como “*Atos Ameaçadores de Face*” (do inglês “face threatening acts” – FTAs). Os AAFs podem ser de quatro tipos:

1. Atos que ameaçam a face positiva do ouvinte (críticas, insultos, reclamações, acusações, desaprovações, recusas, etc.);
2. Atos que ameaçam a face negativa do ouvinte (ordens, pedidos, ameaças, perguntas indiscretas, advertências, avisos, conselhos, proibições, etc.);
3. Atos que ameaçam a face positiva do falante (pedidos de desculpa, reconhecimentos de erros, confissões, auto-humilhações, autocríticas, etc.);
4. Atos que ameaçam a face negativa do falante (aceitar uma oferta, fazer promessas – já que o comprometem a realizar ações que demandarão tempo e energia, etc.). (DAHER, 2005).

Para evitar esses atos ameaçadores de face, são necessárias algumas estratégias, que, quando acompanhadas de um AAF, produzem efeito de atenuação, minimizando os

supostos efeitos desagradáveis que os AAFs causam, sendo denominadas, portanto como “estratégias de polidez”.

Sabidamente, o conceito de polidez, geralmente é atribuído à cortesia demonstrada no tratamento respeitoso entre os indivíduos, sendo alargado na Pragmática e na Linguística:

Qualquer procedimento destinado (sobretudo) a minimizar os efeitos negativos que determinados atos de linguagem (como ordens, pedidos, críticas, reclamações, advertências, recusas, discordâncias, ameaças, etc.) têm sobre o alocutário. (DAHER, 2005, p. 46).

Em qualquer tipo de interação humana utilizam-se diferentes estratégias de polidez com vistas a “lidar bem” com possíveis ameaças às faces, já que essas ocorrem de modo planejado ou não no percurso das ações humanas.

Goffman elenca alguns tipos de elaboração de face com vistas à sua preservação: o processo de evitação, o processo corretivo, fazer pontos – o uso agressivo da elaboração da face, a escolha da elaboração de face apropriada e a cooperação na elaboração da face, que envolve dois tipos de cooperação tácita: o tato e a autonegação recíproca. (Cf: GOFFMAN, 1980). Brown e Levinson dividem as estratégias de polidez em três tipos: as de *polidez positiva e negativa* e as *indiretas*.

As estratégias de polidez positiva são as que satisfazem os desejos de face positiva do interlocutor (elogios, formas de tratamento informal, demonstrações de afeto, etc.), as estratégias negativas são as que satisfazem os desejos de face negativa do interlocutor (formas de tratamento formal, atos de fala indiretos convencionais, demonstrações de respeito, etc.) e, por fim, as indiretas são estratégias que veiculam os AAFs de maneira indireta. Exemplos: “1) Estratégia de polidez positiva: Querida, me dá

um copo d'água; 2) Estratégia de polidez negativa: Você pode me dar um copo d'água, por favor?; 3) Estratégia indireta: Estou morrendo de sede.” (Cf: DAHER, 2005).

A estratégia escolhida pelo falante dependerá de três variáveis envolvidas no processo de interação: poder (P), que é determinado pelo nível social dos falantes; distância social desses interactantes (D); e o grau de risco envolvido no processo (R), que pode ser resumida através da seguinte fórmula:

$$W = D + P + R$$

“W” representa a intensidade da ameaça de um ato, que conduzirá os falantes às diferentes estratégias de polidez.

As diferentes estratégias de polidez linguística se tornam, pois, comuns a qualquer interação social, pois a face é uma representação da autoimagem pública, algo que os indivíduos reivindicam para si e no curso das interações sociais, e que deve ser preservado a fim do bom andamento das relações sociais no curso das diferentes situações comunicativas.

O gênero objeto da presente exposição revela, por parte dos enunciadores, uma aparente preocupação com o devido entendimento das informações disponíveis na superfície textual.

Os contratos jurídicos são um instrumento de clarificação e transparência dos direitos e deveres das partes em certa negociação. Entretanto, examinando mais minuciosamente esses textos, nota-se um obscurecimento dos sentidos para os enunciatários não possuidores dos conhecimentos vinculados na superfície textual. Diferentes níveis de saberes devem ser acessados no momento em que o texto é lido. Ocorrem muitas remissões a artigos da Constituição, do Código Civil e de órgãos

reguladores de empresas de saúde, além da utilização de muitos jargões próprios de profissionais das áreas da Medicina, do Direito e da Economia.

Por conta desse grande “leque” de conhecimentos que deve ser dominado pelos leitores no momento em que o texto é acessado, algumas estratégias de polidez podem funcionar como uma tentativa de preservação da face dos enunciatários do texto, a fim de que seus interesses possam ser mantidos.

Nota-se, pois, uma tentativa de preservação – especialmente da face negativa dos enunciatários. Isso ocorre por meio de estratégias de polidez que compreendem, sobretudo, muitos avisos e advertências que são feitos para que os leitores tenham um pleno entendimento quanto ao cumprimento das exigências das empresas de saúde. Se o enunciatário eventualmente descumprir essas solicitações, poderá não ter acesso a alguns serviços e procedimentos médicos disponibilizados pela empresa de saúde.

3. Análise do *corpus*

Os contratos de planos de saúde podem ser definidos como textos que buscam realizar o macroato de linguagem *siga toda as instruções e você terá acesso a diferentes serviços médicos*.

A carta de apresentação do texto do contrato analisado contém muitos avisos e advertências que evidenciam uma tentativa de preservação, especialmente da face negativa do enunciatário. O não cumprimento das exigências feitas pelos produtores pode acarretar certos atritos entre as partes no curso na interação.

O texto escolhido para análise está contido no contrato do plano de saúde da empresa “ASSIM”, que pode ser acessado em escritórios de venda na Cidade do Rio de

Janeiro. O Contrato foi adquirido no ano de 2005 e a empresa é bastante conhecida nesse ramo.

Após a leitura de alguns livros específicos sobre as teorias acerca do Contexto Pragmático, da Elaboração da Face e da Polidez Linguística, procura-se verificar algumas estratégias de preservação da face na tentativa de evitação de alguns AAFs.

A seguir, a reprodução da carta de apresentação a ser analisada:

APRESENTAÇÃO

Prezado (a) Cliente,

Na intenção de tornar a oferta do nosso Contrato de plano de saúde ainda mais transparente, produzimos suas CONDIÇÕES GERAIS, bem como seus aditivos, de forma clara e legível. Com isso, você fica, desde já, ciente de todos os direitos e obrigações pertinentes à CONTRATADA e aos CONTRATANTES.

As CONDIÇÕES GERAIS dos nossos planos estão em completa sintonia com a NOVA LEGISLAÇÃO DE PLANOS E SEGUROS-SAÚDE, garantindo as coberturas ambulatoriais, hospitalares, odontológicas e obstétricas (essas últimas duas como coberturas opcionais), ainda mais tranquilidade, segurança e proteção, todas vez que você precisar do ASSIM.

É muito importante que a leitura deste documento seja feita no ato da assinatura do TERMO DE ADESÃO que deverá ser preenchido de forma integral e corretamente, com informações verdadeiras e completas, caso contrário, o contrato poderá ser anulado, conforme os termos no artigo nº 766 e seu parágrafo último do CÓDIGO CIVIL BRASILEIRO, ocorrendo a devolução dos valores pagos. “Se o segurado, por si ou por seus representantes, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou na taxa do prêmio, perderá o direito à garantia, além de ficar obrigado ao prêmio vencido.

Parágrafo único. Se a inexatidão ou omissão das declarações não resultar de má-fé do segurado, o segurador terá direito a resolver o contrato, ou a cobrar, mesmo após o sinistro, a diferença do prêmio”.

A DECLARAÇÃO DE SAÚDE deve ser preenchida de próprio punho pelo proponente ou pelo responsável do proponente, quando este for menor de 18 (dezoito) anos.

Ao preencher a DECLARAÇÃO DE SAÚDE e assinar o TERMO DE ADESÃO o proponente ou o seu responsável assume a responsabilidade pelas informações registradas, inclusive com relação aos dependentes.

Toda resposta afirmativa deve ser esclarecida, informando a ocorrência (doença ou deficiência, medicamentos utilizados, tratamento ou cirurgia realizados ou a realizar, problema de saúde e sintomas), a data da constatação da doença e a qual o proponente se refere.

Para tanto, o proponente poderá, se o desejar, receber orientação médica para o preenchimento da DECLARAÇÃO DE SAÚDE.

As patologias declaradas e suas conseqüências poderão gerar COBERTURA PARCIAL TEMPORÁRIA (suspensão da cobertura para eventos cirúrgicos, leitos de alta tecnologia e procedimentos de alta complexidade, por período de 24 meses), contada a partir da data de início de vigência do plano.

Este documento ficará em seu poder, assim como uma cópia do TERMO DE ADESÃO, para que você possa consultar os seus direitos e obrigações sempre que for necessário.

Qualquer dúvida em relação ao seu plano de saúde, entre em contato com o nosso Teleatendimento: 2505-9797

Atenciosamente,

ASSIM – ASSISTÊNCIA MÉDICA INTEGRADA

Na carta de apresentação, encontramos alguns AAFs geralmente ameaçadores da face negativa dos enunciatários, pois de acordo com o texto, sem a devida atenção aos avisos e advertências feitos pelo enunciador, alguns serviços médicos poderão não ser efetuados pelo plano de saúde para os enunciatários/clientes.

No primeiro parágrafo, o segmento: “Na intenção de tornar a oferta do nosso Contrato de plano de saúde ainda mais transparente, produzimos suas CONDIÇÕES GERAIS, bem como seus aditivos, de forma clara e legível”, podemos notar a preocupação do enunciador em preservar sua face positiva. Isso pode ser evidenciado uma vez que o fragmento pode ser considerado um elemento evocador do desejo de

manter um certo “clima amistoso” por parte do enunciatário e que reconheça esse tom positivo como sendo uma boa atitude por parte do enunciador.

Ainda podemos classificar o AAF:

As CONDIÇÕES GERAIS dos nossos planos estão em completa sintonia com a NOVA LEGISLAÇÃO DE PLANOS E SEGUROS-SAÚDE, garantindo as coberturas ambulatoriais, hospitalares, odontológicas e obstétricas (essas últimas duas como coberturas opcionais), ainda mais tranquilidade, segurança e proteção, todas vez que você precisar do ASSIM

como sendo também um instrumento protetor da face positiva do enunciador que continua denotando seus atributos positivos, se comprometendo a oferecer diversos produtos e serviços, desta forma, o AAF se presta a preservar a face positiva do locutor.

Já no segmento:

É muito importante que a leitura deste documento seja feita no ato da assinatura do TERMO DE ADESÃO que deverá ser preenchido de forma integral e corretamente, com informações verdadeiras e completas, caso contrário, o contrato poderá ser anulado

nota-se um ato de polidez que visa a preservar a face negativa do enunciador, uma vez que o AAF adverte o leitor quanto a leitura minuciosa do texto, sob a penalidade de ter o seu contrato anulado se alguma informação for falsa ou incompleta.

Essa mesma advertência quanto à veracidade das informações por parte do enunciatário ocorre no segmento: “Se o segurado, por si ou por seus representantes, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou na taxa do prêmio, perderá o direito à garantia, além de ficar obrigado ao prêmio vencido”, que é uma reprodução de parte do artigo 766 do Código Civil Brasileiro e que promove também um AAF preservador da face negativa do enunciatário.

O enunciador adverte o leitor quanto à forma de preenchimento da Declaração de Saúde e do Termo de Adesão do plano de saúde (que são tipos de formulários), sendo o enunciador o grande responsável pelo conteúdo das informações apresentadas, pois o leitor “Ao preencher a DECLARAÇÃO DE SAÚDE e assinar o TERMO DE ADESÃO o proponente ou o seu responsável assume a responsabilidade pelas informações registradas, inclusive com relação aos dependentes”. Assim, ocorre um ato de polidez linguística preservador da face negativa do enunciatário, que, se não arcar com a responsabilidade das informações prestadas, deixará de ter o uso pleno dos serviços médicos, e mostrará sua face negativa futuramente.

A face negativa do falante fica exposta no AAF:

As patologias declaradas e suas conseqüências poderão gerar COBERTURA PARCIAL TEMPORÁRIA (suspensão da cobertura para eventos cirúrgicos, leitos de alta tecnologia e procedimentos de alta complexidade, por período de 24 meses), contada a partir da data de início de vigência do plano

já que, sem o devido atendimento às exigências previstas no contrato, alguns serviços médicos poderão ser suspensos, expondo a face negativa do enunciador.

Essas estratégias de polidez demonstram uma preocupação do enunciador de preservar, especialmente, a face negativa do enunciatário. Outros AAFs – de preservação de sua própria face, tanto negativa quanto positivamente – serão secundários, uma vez que, para as empresas, o mais importante seria “manter o enunciatário/cliente satisfeito”, mesmo que ele não tenha entendido bem todos os seus direitos e deveres.

4. Considerações Finais

A carta de apresentação analisada contém algumas marcas enunciativas que visam a preservar, especialmente, a face negativa dos destinatários do texto. Isso ocorre por conta da necessidade de se manter um bom relacionamento entre os interagentes naquela situação comunicativa.

O gênero discursivo “Contratos de Planos de Saúde” tem a função primeira de fazer com que os interessados em adquirir algum produto ou serviço médico sejam esclarecidos de seus direitos e deveres naquele tipo de negociação.

Entretanto, macroestrutura desse gênero revela um texto escrito nos moldes da linguagem jurídica, com muitas cláusulas contratuais que podem não ser bem interpretadas pelos leitores. Além da manifestação de conhecimentos do domínio jurídico, a utilização de estratégias de manutenção da face dos destinatários pode revelar um desejo dos enunciadores de não sofrerem imposições legais dos enunciatários se esses porventura não compreenderem bem as solicitações feitas pelos locutores.

Pode-se verificar que são utilizados alguns atos ameaçadores da face negativa dos enunciatários como avisos e advertências que se prestam a salvaguardar os responsáveis legais, uma vez que esses atos pontuais contêm o seguinte “macroato” de polidez: “os enunciatários foram avisados, então, não podemos ser acusados de não tê-los advertido”.

Esse desejo de manutenção das faces dos destinatários torna o texto analisado um importante elemento de enriquecimento da busca por mais respostas com respeito ao real propósito comunicativo desse Gênero Textual. Esses textos, conforme tem sido pesquisado, por conta da utilização de um conhecimento prévio muito específico de áreas como o Direito, a Medicina, a Economia além das remissões a muitos Artigos e

Leis, têm uma leitura considerada de “difícil” interpretação para os enunciatários leigos (que não necessariamente pertencem aos grupos profissionais especificados).

Segundo Ângela Kleiman (2000), muito mais do que ver o que está escrito, os leitores precisam ativar uma série de conhecimentos no momento em que um texto é lido. Ou seja, existe um *conhecimento prévio* que deve ser previamente adquirido a fim de que haja uma real compreensão do que está exposto na superfície textual:

O conhecimento lingüístico, o conhecimento textual, o conhecimento de mundo devem ser ativados durante a leitura para poder chegar ao momento da compreensão, momento esse que passa despercebido, em que as partes discretas se juntam para fazer um significado. O mero passar de olhos pela linha não é leitura, pois leitura implica em uma atividade de procura por parte do leitor, no seu passado, de lembranças e conhecimentos... (KLEIMEN, 2000, p. 26).

Dessa forma, as estratégias de manutenção principalmente da face negativa dos enunciatários atenuam bastante um possível AAF. Isso é possível, já que ocorre uma valorização do desejo de liberdade de ação do alocutário, que – mesmo sem ter um domínio adequado do conhecimento prévio necessário à leitura daqueles textos – são, teoricamente respeitados pelos enunciadores no momento em que ele o avisa e adverte em seu próprio “benefício”.

Esse suposto beneficiamento dos enunciatários é adquirido mediante um bom relacionamento e uma “disposição” do enunciador em garantir todos os direitos de seus clientes. Essa garantia é mantida através da atitude passiva do destinatário, ainda que esses leitores não compreendam satisfatoriamente o que estará sendo explicitado pelo contrato, com todas as suas cláusulas e conhecimentos diferenciados que compõem sua superfície textual.

REFERÊNCIAS

- CARNEIRO, Marísia T. *Principais correntes da filosofia da linguagem do século XX*. In: *Pistas e Travessias*. Rio de Janeiro: EDUERJ, v. 1., 1999, p. 127-159.
- CHARAUDEAU, P; MAINGUENAU, D. *Dicionário de análise do discurso*. Coordenação da tradução de Fabiana Komesu. 2 ed. São Paulo: Contexto, 2006.
- DAHER, Rafael Pires. *A polidez linguística em panfletos políticos*. 2005. Dissertação (Mestrado em Língua Portuguesa). Universidade do Estado do Rio de Janeiro.
- GOFFMAN, Erving. *A elaboração da face*. In: FIGUEIRA, S. (Org.) *Psicanálise e ciências sociais*. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1980. p. 76-114.
- HELVÉCIA, Heloísa. *Cada um com a sua língua*. Disponível em: <http://intervox.nce.ufrj.br/~edpaes/cadaum.htm>. Acesso em: 22 Jul 2007.
- HENRIQUES, C. C.; SIMÕES, D. M. P. (Org.). *A Redação de Trabalhos Acadêmicos: teoria e prática*. 2ª ed. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2003.
- KLEIMAN, Ângela B. *Texto e leitor: aspectos cognitivos da leitura*. 7ª ed. Campinas: Pontes, 2000.
- _____. *Leitura: ensino e pesquisa*. 2ª ed., 2ª reimpressão. Campinas: Pontes, 2004.
- MAINGUENAU, D. “A situação de enunciação”. In: _____. *Elementos de linguística para o texto literário*. São Paulo: Martins Fontes, 1996.
- MARCUSCHI, Luiz Antônio. “Gêneros Textuais: definição e funcionalidade”. In: DIONÍSIO, Â. P.; MACHADO, A. R.; BEZERRA, M. A. (Org.). *Gêneros Textuais e Ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002.
- SILVA, Gustavo Adolfo Pinheiro da. *Pragmática: a ordem dêitica do discurso: as representações do EU e seus efeitos de sentido*. Rio de Janeiro: ENELIVROS, 2005.