UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, LETRAS E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE LETRAS MODERNAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LÍNGUA E LITERATURA ALEMÃ

JULIANA GRANÇO MARCELINO DE MORAES

**O tratamento na interação: formas e fórmulas usadas
no estabelecimento e encerramento de contato em e-
mails de língua alemã e de língua portuguesa**

São Paulo
2011

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, LETRAS E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE LETRAS MODERNAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LÍNGUA E LITERATURA ALEMÃ

O tratamento na interação: formas e fórmulas usadas no estabelecimento e encerramento de contato em e- mails de língua alemã e de língua portuguesa

JULIANA GRANÇO MARCELINO DE MORAES

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Língua e Literatura Alemã do Departamento de Letras Modernas da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, para a obtenção do título de Mestre em Letras.

Orientadora: Prof. Dra. Eva Maria Ferreira Glenk

(versão corrigida)

São Paulo
2011

Ao mestre, com carinho.

Agradecimentos

Aos meus pais, Valentina e Anivaldo, pelo apoio em todas as minhas decisões.

Ao meu irmão, Márcio, pelo exemplo de disciplina e dedicação.

Aos meus avós, Antônia Áurea e Luiz Granço, por sempre acreditarem em mim e nas minhas aspirações.

Aos meus tios, José Luiz e Sílvia, Denilson e Cristina, pelo incentivo na minha trajetória acadêmica.

Aos meus sogros, Elisabeth e Edelcio, por sempre estarem dispostos a me ajudar.

Ao Prof. Dr. Luiz Antônio da Silva e à Prof. Dra. Selma Martins Meireles, pela leitura atenta do meu relatório de qualificação e pelas orientações ao meu trabalho.

Às colegas do Programa de Pós-Graduação em Língua e Literatura Alemã, Nara, Camila, Juliana e Lúcia, pelas conversas e pelo apoio.

Aos informantes que me forneceram e-mails para a composição do corpus.

Aos meus amigos, Leila, Giuliana, Andresa, Daiane e Paulo Vitor, pela compreensão da minha falta de tempo e por sempre me apoiarem, mesmo que à distância.

Aos funcionários do Departamento de Letras Modernas, em especial a Edite Mendes Pi, que sempre foi muito atenciosa comigo e me ajudou nas questões burocráticas.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, pela bolsa de estudos que muito me auxiliou na pesquisa.

Ao DAAD (Órgão de Intercâmbio Acadêmico Alemão), pelas bolsas de estudo para que pudesse aperfeiçoar meus conhecimentos de língua e cultura alemã.

À minha orientadora, Prof. Dra. Eva Maria Ferreira Glenk, pela paciência, pela dedicação e por me ensinar a pesquisar.

Ao Lucius, por tudo.

“A gente é cria de frases”

(Manoel de Barros)

RESUMO

Na presente pesquisa faz-se um estudo sobre o tratamento na interação, considerando que o tratamento não se limita apenas às formas pronominais e nominais, mas faz parte de um ritual da interação. Entende-se que ele está presente durante toda a interação, de forma mais marcada no estabelecimento e encerramento do contato e, como faz parte de um ritual lingüístico, a escolha do tratamento dispensado ao interlocutor é culturalmente marcada e segue padrões sociais de comportamento. Para adequar-se às diferentes situações comunicativas, os locutores utilizam formas de tratamento (pronominais e nominais) e fórmulas que os auxiliem na abordagem do outro. As fórmulas usadas no tratamento fazem parte das chamadas fórmulas de rotina e fórmulas discursivas, as quais foram analisadas, neste trabalho, de maneira contrastiva entre a língua alemã e a língua portuguesa, em e-mails de ambas as línguas.

Palavras-chave: Tratamento, fórmulas de rotina, língua alemã, língua portuguesa, e-mails

ABSTRACT

This research focuses on forms of address in verbal interaction considering that they are not limited to pronouns or nouns, but should be seen as a central piece in the interaction ritual. They are present throughout interaction, more clearly at the moments when contact begins and ends, and, since they are part of a linguistic ritual, the choice of the form used to address the interlocutor is culturally marked and follows social patterns of behavior. In order to fit different communicative situations, speakers use forms of address (both nouns and pronouns) and formulas that help them to approach the hearer. The formulas used in address are known as routine and discursive formulas, both of which are analyzed in this research in a contrast between German and Portuguese, using e-mails written in both languages.

Keywords: Forms of address, routine formulas, German, Portuguese, e-mails

ZUSAMMENFASSUNG

Die vorliegende Arbeit hat sich zum Ziel gesetzt, die Anrede in der verbalen Interaktion zu untersuchen, aber diese Anrede beschränkt sich nicht nur auf pronominale und nominale Formen. Es handelt sich um Interaktionsrituale, die sich durch das ganze Gespräch ziehen und in der Kontaktaufnahme und in der Kontaktbeendigung präsent sind. Als ein Teil der Interaktionsrituale ist die Anrede von kulturellen und sozialen Mustern geprägt. Um sich in verschiedenen Kommunikationssituationen angemessen zu verhalten, verwenden die Interaktanten Anredeformen und Formeln, die ihnen beim Ansprechen helfen. Diese Formeln, die als Anredeformeln verwendet werden, gehören zu den so genannten Routineformeln und gesprächsspezifischen Formeln, die in dieser Arbeit kontrastiv im Deutschen und im Portugiesischen analysiert wurden.

Schlüsselwörter: Anrede, Routineformeln, Deutsch, Portugiesisch, E-Mails

Sumário

1.Introdução.....	13
1.1. Objetivos	16
1.2. Justificativa	16
2. Pressupostos teóricos	17
2.1. Interação e contexto: polidez <i>versus</i> adequação.....	17
2.2. Formas de tratamento.....	25
2.2.1. Formas de tratamento em língua portuguesa do Brasil	25
2.2.2. Formas de tratamento em língua alemã	30
2.2.3. Formas de tratamento: proposta de definição.....	35
2.2.3.1. Modo de tratamento	39
2.2.3.2. Formas de endereçamento	41
2.2.3.3. Auto-referência	43
2.3. Fórmulas utilizadas no tratamento	44
2.3.1. Fórmulas de rotina e fórmulas discursivas.....	44
2.3.1.1. Cumprimentos	47
2.3.1.2. Fórmulas de abertura	48
2.3.1.3. Fórmulas de fechamento	50
2.3.1.4. Despedidas	51
2.4. O gênero textual e-mail.....	54
3. Metodologia	57
3.1. Corpus – e-mail como gênero textual	57
3.1.1. Estabelecimento do <i>corpus</i>	57
3.1.2. Extração das ocorrências	59

3.2. A escolha do método.....	60
3.2.1. Análise da Conversação: uma abordagem sociocultural	60
3.2.2. As etapas da análise	62
4. Análise do corpus.....	65
4.1. Análise dos e-mails em alemão e discussão dos dados.....	69
4.1.1. Relação entre os interlocutores e objetivos dos e-mails.....	69
4.1.2. Formas e fórmulas de tratamento entre professores e alunos.....	74
4.1.2.1. Formas de endereçamento.....	74
4.1.2.2. Modo de tratamento.....	76
4.1.2.3. Auto-referência.....	78
4.1.2.4. Cumprimentos.....	79
4.1.2.5. Despedidas.....	80
4.1.2.6. Fórmulas de abertura.....	81
4.1.2.7. Fórmulas de fechamento.....	88
4.1.3. Formas e fórmulas de tratamento entre colegas de faculdade.....	93
4.1.3.1. Formas de endereçamento.....	93
4.1.3.2. Modo de tratamento.....	94
4.1.3.3. Auto-referência.....	94
4.1.3.4. Cumprimentos.....	95
4.1.3.5. Despedidas.....	96
4.1.3.6. Fórmulas de abertura.....	97
4.1.3.7. Fórmulas de fechamento.....	99
4.1.4. Formas e fórmulas de tratamento entre amigos.....	103
4.1.4.1. Formas de endereçamento.....	103
4.1.4.2. Modo de tratamento.....	103

4.1.4.3. Auto-referência.....	104
4.1.4.4. Cumprimentos.....	104
4.1.4.5. Despedidas.....	105
4.1.4.6. Fórmulas de abertura.....	106
4.1.4.7. Fórmulas de fechamento.....	109
4.2. Análise dos e-mails em português e discussão dos dados.....	114
4.2.1. Relação entre os interlocutores e objetivo dos e-mails.....	114
4.2.2. Formas e fórmulas de tratamento entre professores e alunos.....	119
4.2.2.1. Formas de endereçamento.....	119
4.2.2.2. Modo de tratamento.....	121
4.2.2.3. Auto-referência.....	122
4.2.2.4. Cumprimentos.....	124
4.2.2.5. Despedidas.....	126
4.2.2.6. Fórmulas de abertura.....	127
4.2.2.7. Fórmulas de fechamento.....	134
4.2.3. Formas e fórmulas de tratamento entre colegas de faculdade.....	140
4.2.3.1. Formas de endereçamento.....	140
4.2.3.2. Modo de tratamento.....	141
4.2.3.3. Auto-referência.....	142
4.2.3.4. Cumprimentos.....	142
4.2.3.5. Despedidas.....	143
4.2.3.6. Fórmulas de abertura.....	144
4.2.3.7. Fórmulas de fechamento.....	147
4.2.4. Formas e fórmulas de tratamento entre amigos.....	150
4.2.4.1. Formas de endereçamento.....	150

4.2.4.2. Modo de tratamento.....	150
4.2.4.3. Auto-referência.....	151
4.2.4.4. Cumprimentos.....	151
4.2.4.5. Despedidas.....	152
4.2.4.6. Fórmulas de abertura.....	152
4.2.4.7. Fórmulas de fechamento.....	154
5. Resultados da análise	155
5.1. Modelos dos e-mails resultantes da comparação intralinguística.....	156
5.1.1. Modelos dos e-mails do corpus de língua alemã.....	157
5.2.1. Modelos dos e-mails do corpus de língua portuguesa.....	160
5.3. Comparação interlinguística do tratamento entre a língua alemã e a língua portuguesa	163
6. Considerações finais	172
7. Referências bibliográficas.....	174
8. Anexos.....	179

1. Introdução

Formas de tratamento normalmente remetem às formas pronominais, como *Du* e *Sie* em alemão e *você* e *Senhor (a)* em português, e nominais, como *Sehr geehrte(r) Frau/Herr* em alemão e *Prezado(a) Senhor(a)* em português, utilizadas para se dirigir ao outro. Essas formas naturalmente fazem parte do tratamento dispensado ao interlocutor, mas há outros elementos linguísticos presentes numa interação verbal que também evidenciam a maneira com que o falante (remetente) trata o ouvinte (destinatário).

No momento em que os indivíduos interagem entre si, o modo como as informações são trocadas por eles depende de diversos fatores extralinguísticos, como por exemplo, a relação entre eles e o ambiente em que eles se encontram. De acordo com esses fatores, escolhe-se como se dirigir ao interlocutor no início de uma conversa, como introduzir e encerrar o assunto a ser discutido, como finalizar a interação e como se despedir. Todas essas escolhas fazem parte da abordagem do outro.

Assim, consideramos que não só os pronomes, mas toda a abordagem e referência ao outro e a si mesmo fazem parte do tratamento. A fórmula de rotina utilizada para cumprimentar alguém, por exemplo, é escolhida de acordo com a avaliação que o locutor faz da situação e do outro. Ao assinar uma carta, essa avaliação é feita de si mesmo, ou seja, o remetente dessa carta determina um tratamento para si.

Posto que não se escolhe o modo como uma informação será passada apenas de acordo com o conteúdo dessa informação, mas também de acordo com os participantes da interação, podemos entender os recursos linguísticos utilizados para essa adequação ao interlocutor como parte do tratamento. Essa concepção de tratamento é a base deste trabalho.

Esse tratamento, tanto no início quanto no encerramento da interação, é muitas vezes realizado por meio de fórmulas de rotina. Essas fórmulas garantem ao falante (remetente) maior segurança na abordagem de seu interlocutor, já que são expressões convencionadas e reproduzidas em situações específicas. Para identificar e analisar o uso tanto de formas de tratamento quanto das fórmulas no tratamento, temos como base a classificação proposta em MORAES (2007), que divide o tratamento em formas (forma de endereçamento, modo de tratamento e auto-referência) e em fórmulas (cumprimento, despedida, fórmula de abertura e fórmula de fechamento).

Como no presente trabalho realiza-se uma análise contrastiva do tratamento, definimos um corpus formado por e-mails em português e em alemão. Os e-mails analisados foram enviados por estudantes universitários alemães e brasileiros. Foi feito um recorte de três tipos distintos de relações: e-mails trocados entre professores e alunos; entre colegas de faculdade; entre amigos. Além da relação, consideramos o objetivo dos remetentes ao enviar os e-mails, já que os informantes responderam um questionário para cada e-mail, com as informações sobre a relação entre eles e sobre o assunto da interação.

Dessa forma, com uma delimitação do contexto da interação e com a identificação das formas e fórmulas usadas no tratamento, foi possível analisar e relacionar o tratamento à situação de uso em ambas as línguas em questão. Na análise, utilizamos como método as ferramentas da Análise da Conversação e identificamos o funcionamento das fórmulas no tratamento e também os usos mais recorrentes do tratamento em e-mail tanto em língua alemã quanto em língua portuguesa.

A fim de organizar as ocorrências encontradas no corpus e relacioná-las ao contexto em que foram utilizadas, foram montadas tabelas nas quais aparecem as formas e fórmulas de tratamentos escolhidas pelos remetentes nos e-mails, a relação

existente entre eles e o objetivo da interação. A partir dessa sistematização em tabelas, foi possível extrair, para cada tipo de relação, as escolhas mais frequentes de formas e fórmulas de tratamento, além dos objetivos mais recorrentes.

Neste trabalho, portanto, apresenta-se uma proposta de definição do tratamento e a análise pragmática das formas e fórmulas definidas a partir dessa proposta. Para essa análise, considera-se a influência do contexto e as semelhanças e diferenças entre a língua portuguesa e a língua alemã no que diz respeito ao uso do tratamento em e-mails trocados entre professores e alunos e entre os próprios alunos.

1.1. Objetivos

O principal objetivo deste trabalho é propor uma definição de tratamento e analisar e-mails de língua alemã e de língua portuguesa de acordo com essa definição. Para tanto, é preciso percorrer o seguinte trajeto: apresentar o conceito de interação e de contexto que será considerado neste trabalho; definir o que se considera como tratamento; estabelecer uma relação entre o tratamento e as fórmulas; analisar as formas e fórmulas usadas no tratamento tanto em língua alemã quanto em língua portuguesa.

1.2. Justificativa

O tratamento, como é proposto neste trabalho, tem uma função essencial na interação verbal: servir como um aparato lingüístico para a abordagem do outro, auxiliando na apresentação do assunto, no estabelecimento e no encerramento do contato. O tratamento, portanto, evidencia como o contexto exerce influência no desenvolvimento da interação.

Considerando a importância de estudos sobre o tratamento, quais são suas funções e como ele é usado, poucos trabalhos foram encontrados no que diz respeito à língua portuguesa do Brasil. Tampouco foram encontrados trabalhos contrastivos sobre esse mesmo tema. Assim, nossa pesquisa pretende contribuir também para os estudos sobre o tratamento em língua portuguesa brasileira e língua alemã e também para os estudos contrastivos entre essas duas línguas no que diz respeito aos rituais de interação que definem o comportamento lingüístico dos interlocutores em cada língua.

2. Pressupostos teóricos

Como mencionado acima, para chegar à definição de tratamento e suas implicações na interação, apresentamos primeiramente os conceitos de interação e a influência do contexto, tendo como “pano de fundo” considerações sobre a polidez. Essa parte serve como base para entendermos o funcionamento das interações e o papel do tratamento nelas. Além disso, apresentaremos um resumo das obras que consultamos em língua portuguesa e em língua alemã sobre as formas de tratamento para então chegar a uma proposta de definição de tratamento.

2.1. Interação e contexto: polidez *versus* adequação

Considerando que, numa interação, os interlocutores têm como intenção cooperar entre si (mesmo que exista um conflito entre eles, pois se há a necessidade ou intenção de realizar a interação, é preciso que haja uma cooperação), entende-se que, para que essa cooperação seja alcançada, determinados padrões de comportamento são seguidos. Esses padrões são construídos, principalmente, pelos usuários da língua, ou seja, mesmo que de forma inconsciente, os falantes de uma determinada língua associam os usos que fazem desta às situações comunicativas e os repetem assim que se encontram nas mesmas situações, construindo padrões de comportamento que são aceitos dentro de uma sociedade e que, normalmente, evidenciam suas características culturais.

Contudo, não se pretende entrar, no presente trabalho, na discussão sobre os conceitos de sociedade e cultura. Consideramos apenas que os elementos contextuais influenciam as escolhas linguísticas e, dentro desses elementos, incluem-se tanto a cultura quanto a sociedade, assim como a subjetividade dos indivíduos. Partimos da

idéia de que os indivíduos, ainda que adotem um comportamento individual, trazem características de um grupo, de uma cultura ou de uma sociedade, as quais fazem parte de uma bagagem cultural/social que se forma ao longo de suas experiências (cf. ALÉONG, 2005).

Pode-se dizer que, quando relacionadas ao contexto, essas características podem originar diferentes padrões de comportamento que permeiam a interação, sendo que seus membros os seguem mesmo que não tenham consciência disso, e o não cumprimento delas pode gerar um mau entendimento. Dessa forma, garante-se a cooperação social entre os interlocutores que permitirá uma interação entre eles.

No entanto, muitas vezes pode parecer que certos padrões não são seguidos, quando na verdade eles funcionam como padrões apenas dentro de um determinado contexto. Podemos exemplificar essa questão com os pares adjacentes, como *Obrigado/De nada*, na língua portuguesa, e *Danke/Bitte*, na língua alemã. Essa sequência é um padrão estabelecido na sociedade e seguido pelos interlocutores, os quais têm o intuito de se adequar à situação comunicativa dentro dessa sociedade em que estão inseridos. Porém, esse padrão poderá variar de acordo com o contexto, pois em determinada situação, na qual os interlocutores são amigos de longa data e um agradece a um favor e o outro não diz "de nada", por exemplo, não se gera um mal-entendido ou um mal-estar entre eles, mas dentro dessa situação os interlocutores entendem que, por possuírem uma relação mais próxima, têm maior liberdade quanto à escolha do comportamento com seu interlocutor. Assim, não há uma falha de adequação aos padrões de comportamento nesse caso, mas trata-se da adoção de um outro padrão, de acordo com o contexto, que permite essa variação de comportamento.

Quando falamos em contexto da interação neste trabalho, temos como base a ideia apresentada por VAN DIJK (2008:61) de que o contexto é um modelo mental. De

acordo com ele, os modelos mentais podem ser definidos como uma representação das experiências pelas quais passamos: "modelos mentais são as representações cognitivas de nossas experiências. De certa forma, eles são nossas experiências, se assumirmos experiências como a interpretação pessoal do que acontece conosco"¹ (T.d.A.).

Em sua definição de contexto, VAN DIJK (2008: 6) afirma que "(...) contextos não constituem um tipo de situação social objetiva, mas sim uma construção subjetiva, com base na sociedade, dos participantes sobre os elementos de uma situação que são relevantes para eles, ou seja, um modelo mental"² (T.d.A.). Assim, podemos entender que os interlocutores, ainda que de maneira inconsciente, assimilam a situação em que eles se encontram e, a partir dos modelos que construíram ao longo de suas experiências dentro da sociedade, adotam um comportamento adequado a ela.

É preciso considerar ainda o caráter subjetivo dos modelos mentais, pois são construídos por meio de experiências pessoais e pelo modo como cada indivíduo interpreta os acontecimentos de acordo com seus objetivos, conhecimentos e experiências anteriores. No entanto, mesmo essa influência subjetiva na construção dos modelos mentais possui restrições objetivas, pois a subjetividade dos modelos mentais não implica que eles sejam totalmente subjetivos, assim como a unicidade de um discurso individual não significa que esse discurso seja original. (cf. VAN DIJK, 2008: 60)

Assim, apesar de ser uma escolha subjetiva, os aspectos que são relevantes para os participantes de uma interação dependem do que é convencionalizado como relevante em cada situação, pois a estrutura esquemática convencional dos contextos,

---

¹ "mental models are the cognitive representations of our experiences. In a sense they are our experiences if we assume experiences to be personal interpretations of what happens to us" (Van Dijk, 2008, p. 61).

² "contexts are not some kind of objective social situation, but rather a socially based but subjective construct of participants about the for-them-relevant properties of such a situation, that is, a mental model" (VAN DIJK, 2008, p.56)

suas categorias e seu conteúdo dinâmico em constante mudança definem o que é relevante para os participantes em cada interação (cf. VAN DIJK, 2008: 80).³

Os aspectos relevantes, portanto, podem variar dependendo de cada situação de interação. Em cada sociedade, há convenções que influenciam o julgamento dos interlocutores sobre quais aspectos de uma situação comunicativa são relevantes. É a partir desse processo que se define como os falantes se adequam aos padrões de comportamento. De acordo com GUMPERZ (2002:152):

Grosso modo, as pistas de contextualização são todos os traços linguísticos que contribuem para a sinalização de pressuposições contextuais. Tais pistas podem aparecer sob várias manifestações linguísticas, dependendo do repertório linguístico, historicamente determinado, de cada participante. (...) O valor sinalizador depende do reconhecimento tácito desse significado por parte dos participantes. Quando todos os participantes entendem e notam as pistas relevantes, os processos interpretativos são tomados como pressupostos que normalmente têm lugar sem ser percebidos. Entretanto, quando um ouvinte não reage a uma das pistas, ou não conhece sua função, pode haver divergências de interpretação e mal-entendidos.

Por meio das *pistas de contextualização* os interlocutores reconhecem os aspectos relevantes do contexto, os quais servem como base para que eles entendam qual papel social eles devem representar e qual imagem eles devem construir para se adequarem a cada interação. Entende-se que é difícil definir qual é exatamente a intenção dos interlocutores na interação e como isso pode influenciar no seu comportamento, mas é possível identificar se esse comportamento foi adequado ou não à determinada situação comunicativa.

É possível construir uma *face*⁴ para cada contexto, sendo que isso depende dos modelos mentais que os participantes da interação adquiriam por meio de suas

---

³ “the conventional schematic structure of contexts, their categories and the current and dynamically changing contents of these categories define what is now relevant for the participants” (VAN DIJK, 2008: 80, T.d.A.)

⁴ GOFFMAN (1967:5) define *face* da seguinte forma: “The term ‘face’ may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes - albeit an

experiências em diferentes situações. Em cada situação, há um modelo que se adequa melhor, e os participantes da interação podem julgar qual a imagem mais adequada que deve ser construída e qual o modelo que o auxiliará nessa construção.

Partimos da ideia, portanto, de que os interlocutores, para a construção de uma imagem socialmente aceita, seguem um padrão de comportamento e adequam-se ao contexto da interação. Esse comportamento adequado normalmente é relacionado à polidez. GOFFMAN (1967) relacionou o conceito de polidez à linguística e apresentou o conceito de preservação da face, além de introduzir essa noção de face. Para ele, a polidez é uma instituição social que permite equilíbrio nas relações sociais, fazendo com que, em determinados momentos, ela seja entendida como etiqueta social, como dizer “obrigado” e “por favor”, por exemplo. No entanto, no intuito de preservar a face, cada pessoa utiliza estratégias que estão além das regras de boa educação e de etiqueta social.

Essas estratégias fazem parte de um processo de construção de papéis sociais, sendo que cada indivíduo interpreta a situação em que se encontra e utiliza estratégias para assumir um papel adequado a ela. Se sua intenção é de preservar a própria face e não agredir a face de seu(s) interlocutor (es), o falante baseia-se no que é esperado dele na interação.

Uma classificação dessas estratégias de preservação e, principalmente, de amenização de uma ameaça à própria face e à face de seu interlocutor foi feita por BROWN&LEVINSON (1987). Eles definiram dois tipos de face, a positiva e a negativa, sendo que a positiva pode ser entendida como o desejo de que a autoimagem

---

image that others may share”. (O termo ‘face’ pode ser definido como o valor social positivo que uma pessoa efetivamente propõe para si mesma a partir da postura que os outros assumem que foi adotada por ele num contato particular. Face é a imagem de si mesmo esboçada de acordo com atributos bem aceitos socialmente – ainda que seja uma imagem que pode ser compartilhada pelos outros) (T.d.A.).

seja aprovada no meio social, e a negativa seria o desejo de não ser controlado, de não ter seu espaço invadido. A preservação da própria face consiste sempre num trabalho de preservação e manutenção da face dos outros, sendo que atos contrários ao desejo do outro comprometem a autoimagem pública desejada para si.

Considerando os conceitos da teoria dos atos de fala (SEARLE, 1975), BROWN&LEVINSON (1987) definiram os *FTA* (*face threatening acts*), que são os atos ameaçadores da face, e também identificaram estratégias de amenização desses atos, os quais podem ameaçar a face positiva, como um insulto, e também os que podem ameaçar a face negativa, como um pedido. Pode-se dizer, portanto, que as estratégias de amenização de atos ameaçadores da face fazem parte de estratégias de polidez que são utilizadas nas interações verbais.

Essas estratégias são culturalmente marcadas, e, muitas vezes, a estratégia para amenizar uma ameaça à face numa interação entre professor e aluno, em língua portuguesa, por exemplo, pode não ser a mesma em língua alemã, na mesma situação; também é possível que um ato ameaçador da face (*FTA*) no Brasil não o seja na Alemanha. Além dessas diferenças culturais, há variações contextuais: pode ser que um ato que seria ameaçador da face num determinado contexto (em conversa formal entre interlocutores com uma relação mais distante, por exemplo), não o seria em outro contexto distinto (em conversa informal entre os interlocutores que possuem uma relação mais próxima, por exemplo). Com isso, torna-se difícil definir precisamente o que é polido ou não, já que isso varia de acordo com cada sociedade e, dentro da sociedade, varia também com o contexto. Assim, ao invés de definir um comportamento como polido ou não polido, WATTS (2003:44) define o comportamento adequado à situação de interação como um “comportamento político”:

Comportamento político: aquele comportamento, linguístico ou não linguístico, que os participantes constroem como sendo apropriado

para a interação social em que se inserem num determinado momento
⁵. (T.d.A.)

Para adotar um comportamento adequado numa interação, os participantes desta recorrem aos chamados modelos mentais que, como já definido por VAN DIJK (2006, 2008), contam com os conhecimentos obtidos por meio das experiências vividas e observadas dentro da sociedade em que se inserem. Assim WATTS (2003:144-145) explica a influência dessas experiências na adequação a determinadas situações comunicativas:

*Os participantes iniciam uma interação verbal, numa situação social específica, com um conhecimento, adquirido com base em experiências prévias, sobre quais formas de comportamento social são apropriadas ou inapropriadas para cada tipo de situação. Esse conhecimento é construído pelos participantes por meio de sua própria história pessoal e pelo modo como relacionaram essas experiências às estruturas sociais*⁶. (T.d.A.)

Como já discutido anteriormente, ainda que a subjetividade esteja presente na construção dos modelos mentais, existe uma convenção social em que os interlocutores se baseiam para identificar o que é relevante em suas experiências. Da mesma forma, ao passo em que existem padrões de interação dentro de cada sociedade, existe também a influência da subjetividade, ou seja, cada indivíduo comporta-se de maneira diferenciada durante a interação. Porém, haverá sempre, mesmo que de forma inconsciente, um paradigma que o conduz a se comportar seguindo as convenções da sociedade em que se insere. De acordo com WATTS (2003:147):

Dentro de uma hierarquia, no topo está o sistema cultural, o qual controla o sistema social e, assim, também os sistemas de personalidade nos sistemas individuais e comportamentais dentro dos grupos sociais. Em outras palavras, a estrutura de sistemas sociais encontra-se sob o controle de valores culturais, mitos, crenças etc, e o

---

⁵ “Politically behaviour: that behaviour, linguistic and non-linguistic, which the participants construct as being appropriate to the ongoing social interaction” (WATTS, 2003:44).

⁶ “Participants enter verbal interaction in a specific social situation with a knowledge gained from previous experiences about what forms of social behaviour are appropriate and inappropriate to that type of situation. Their knowledge is constructed through their own personal history and the way it has been linked in the past with objectified social structures” (WATTS, 2003:144-145)

*comportamento do indivíduo ou do grupo social é controlado pelas estruturas sociais.*⁷ (T.d.A.)

Assim, neste trabalho não se busca identificar estratégias de polidez utilizadas pelos participantes de uma interação, mas identificar como os participantes de uma interação adequam-se ao contexto da interação por meio do comportamento linguístico, bem como as diferenças desse comportamento em língua alemã e em língua portuguesa do Brasil. Como um recorte desse comportamento linguístico, tem-se as formas e fórmulas de tratamento como objeto de estudo, pois elas inserem a interação num determinado contexto e permitem que, na realização das tarefas comunicativas, os falantes (remetentes) adotem um comportamento político com seu interlocutor.

---

⁷ At the top of hierarchy is the cultural system which controls the social system and thereby also personality systems in the individual and behavioural systems in social groups. In other words, the structure of social systems is under the control of cultural values, myths, beliefs, etc. and the behaviour of the individual or of the social group is under the control of the social structures (WATTS, 2003, p. 147)

2.2. Formas de tratamento

2.2.1. Formas de tratamento em língua portuguesa do Brasil

O levantamento da literatura sobre formas de tratamento foi feito durante o TGI (Trabalho de Graduação Individual)⁸, o qual já tinha como objeto de pesquisa as formas de tratamento, e durante a participação num grupo de pesquisas, com enfoque sociolinguístico, sobre formas de tratamento no ambiente universitário⁹. Primeiramente, foi feita uma busca nas gramáticas de língua portuguesa para verificar as considerações sobre o tratamento. Uma das principais referências às formas de tratamento em língua portuguesa é o livro de CINTRA (1972: 13), no qual ele divide o tratamento em pronominais (*tu, você, vocês, V. Exa, VV. Exas*: “*Tu queres? Vocês querem? V.Exa. quer?*”), nominais (*o senhor, a senhora,; o senhor Doutor, o senhor Ministro; o pai, a mãe, o avô; o António, a Maria; o meu amigo, o patrão*: “*o senhor quer?*”; “*o senhor Doutor quer?*”; “*o pai quer?*”; “*a Maria quer?*”; “*o meu amigo quer?*”) e verbais (utilização da desinência do verbo como referência ao interlocutor-sujeito: “*Queres?*”, “*Quer?*”, “*Querem?*”).

SAID ALI (1966: 92), em sua *Gramática Histórica da Língua Portuguesa*, apresenta as variações sofridas pelos pronomes de tratamento, considerando as implicações de seu uso. Para ele, os pronomes funcionam como substantivos (absolutos) ou como adjetivos (adjuntos). Assim, os pronomes *tu* e *vós* vieram do latim como tratamento direto da pessoa a quem se dirigia e adquiriam uma função de adjetivo, atribuindo ao outro uma característica. O *tu*, por exemplo, tornou-se insuficiente para expressar um sentimento de humildade e respeito. Por isso, o plural *vós* foi utilizado

---

⁸ Pesquisa realizada em 2007, sob orientação da Prof. Dra. Eva Maria Ferreira Glenk.

⁹ Pesquisa realizada em grupo (2007), coordenada pelo Prof. Dr. Luiz Antônio da Silva.

como um tratamento indireto, pois não se dirigia a uma pessoa especificamente, ou seja, disfarçava-se essa abordagem do outro, mostrando respeito e polidez.

Essas variações do tratamento em língua portuguesa, de acordo com os sentimentos que seriam expressos com o uso de determinados pronomes, foram consideradas também por CINTRA (1972:21), que afirma que a especialização dos vários tratamentos está ligada à consolidação de uma sociedade dividida em camadas sociais. Para ele, o aparecimento das fórmulas substantivas e do tratamento na terceira pessoa gramatical dá-se não só na língua portuguesa, mas em diversas outras regiões da Europa.

A maioria dos trabalhos sobre o tratamento tem como base uma perspectiva histórica, além de uma comparação com o português europeu, como o de BIDERMAN (1972/73), no qual ela faz um panorama dos usos das formas de tratamento na Europa e na América Latina, relacionando esses usos com as estruturas sociais desde a Idade Média até o século XX. Para BIDERMAN (1972/73: 349-350), “a estrutura social e os padrões de comportamento trazidos para a América Latina foram basicamente os mesmos existentes na Península Ibérica ao tempo da colonização”. O poder era um fator central na definição das relações entre os cidadãos e se ficou como uma força polarizadora na organização dessas relações. Como a maioria dos colonos europeus das zonas rurais da Ibéria trouxe consigo as velhas formas medievais de relação, na América Latina também funfou-se essa estrutura da família patriarcal, que se refletiu nas formas de tratamento.

Também BIDERMAN (1972/73: 366) faz uma sistematização dos usos das formas de tratamento em língua portuguesa, comparando esses usos entre Portugal e Brasil. A seguir o quadro com a classificação dos usos dos pronomes de tratamento *você* e *senhor/senhora*:

<i>Superior</i> <i>S</i>	<i>Íntimo</i>	<i>Não-íntimo</i>	
	<i>H o senhor</i>	<i>o senhor</i>	
	<i>M a senhora</i>	<i>a senhora</i>	
<i>Igual</i> <i>IG</i>	<i>você</i>	<i>o senhor H</i>	<i>você</i>
		<i>a senhora M</i>	
<i>Inferior</i> <i>S</i>	<i>você</i>	<i>você</i>	

Numa gramática mais atual, na *Moderna Gramática Portuguesa*, BECHARA (2001:165), define as formas de tratamento em formas substantivas de tratamento ou formas pronominais de tratamento. As pronominais seriam *tu* e *vós*, com as quais o verbo é conjugado na segunda pessoa. Já as substantivas seriam *você*, *vocês* no tratamento familiar, e *o Senhor*, *a Senhora* no tratamento cerimonioso, as quais são seguidas de verbos conjugados na terceira pessoa.

Quanto às formas nominais de tratamento, na *Nova Gramática do Português Contemporâneo*, CUNHA e CINTRA (2001: 293) mencionam as formas nominais utilizadas no Brasil, as quais são compostas normalmente de títulos seguidos do nome próprio, como a patente dos militares (*o Tenente Barroso*; *o General Osório*); os altos cargos e títulos nobiliárquicos (*o Presidente Bernardes*; *o Príncipe D.João*); o título Dom (*escrito abreviadamente D.*) para os membros da família real ou imperial, para os nobres, para os monges beneditinos e para os dignitários da Igreja a partir dos bispos (*D. Pedro*; *D. Clemente*). Eles ainda observam a peculiaridade do uso de *Doutor* no português europeu e brasileiro:

Observe-se que, se Dom tem emprego restrito no idioma, tanto em Portugal como no Brasil, o feminino Dona (também abreviado em D.) se aplica, em princípio, a senhoras de qualquer classe social. De uso bastante generalizado em Portugal e no Brasil é o título de Doutor. Recebem-no não só os médicos e os que defenderam tese de doutorado, mas, indiscriminadamente, todos os diplomados por escolas superiores. Também o emprego de Professor é muito frequente tanto em Portugal como no Brasil.

Mas, enquanto no Brasil se aplica ao docente de qualquer grau de ensino, em Portugal usa-se sobretudo para os docentes do ensino primário e do ensino superior.

Podemos concluir, portanto, que as referências sobre as formas de tratamento na língua portuguesa do Brasil tratam principalmente dos pronomes de tratamento, e há poucos trabalhos, como o de CINTRA (1972), que se aprofundam nessa questão. No entanto, é possível entender a dificuldade em normatizar uma questão em aberto, como é o caso das formas de tratamento no Brasil, já que há uma variação muito grande, na língua portuguesa do Brasil, quanto ao uso das formas de tratamento e, principalmente, uma insegurança quanto às escolhas destas. Essa insegurança dos falantes de língua portuguesa do Brasil quanto à escolha do tratamento ficou bastante clara no trabalho de pesquisa sociolinguística sobre o tratamento realizado pelo grupo de pesquisa em 2007, como será explicado mais adiante.

Há muitos fatores que influenciam as escolhas das formas de tratamento no português do Brasil, entre eles, SILVA (2003: 174) destaca a influência das estruturas sociais:

O uso das formas de tratamento é a expressão linguística da estruturação que vigora em um determinado meio social. O emprego dos tratamentos não depende propriamente do sistema linguístico, mas da forma como a sociedade está organizada. (...) Sabemos que toda sociedade está sujeita a mudanças. No Brasil pós-ditadura militar, houve profundas mudanças na sociedade, especialmente em relação à liberação dos costumes. É evidente que os tratamentos acompanharam essas mudanças e, não raro, refletem os costumes mais liberais que vêm caracterizando a sociedade brasileira dos últimos tempos.

Além disso, quanto à relação entre formas de tratamento e cortesia, SILVA (2008:159) afirma que quando duas ou mais pessoas conversam e uma dirige-se à outra empregando um nome ou um pronome, a função destes é de apelar ou chamar a atenção do interlocutor, definindo o tratamento como um sistema de significação que contempla diversas modalidades de dirigir-se a uma pessoa. Para ele, “trata-se de um código social

que, quando se transgride, pode causar prejuízo no relacionamento entre os interlocutores”.

Essas questões evidenciam, de forma abrangente, a estrutura superficial que permeia a escolha das formas de tratamento. No entanto, no Brasil, não é uma tarefa simples determinar quais formas são utilizadas em quais tipos de relações, além de ser bastante difícil sistematizar essas escolhas.

Isso foi percebido pelo grupo de pesquisa já mencionado, num trabalho sobre o tratamento no âmbito familiar pelos estudantes universitários. Foi aplicado um questionário, com perguntas sobre a escolha do tratamento e quando era perguntado aos entrevistados qual o tratamento dispensado, por exemplo, a uma tia, a resposta era, na maioria das vezes, “depende”. Os informantes respondiam que dependia da intimidade, da situação, da idade, para citar apenas alguns exemplos de justificativas.

Assim, pode-se entender que o uso das formas de tratamento no Brasil é difícil de ser sistematizado e, muitas vezes, é uma incógnita para os próprios brasileiros, os quais podem não se sentir seguros em suas escolhas. Isso pode estar relacionado a questões sociais, como a construção das relações entre as pessoas, e a questões históricas e culturais, como as influências de uma colonização e uma imposição cultural. Mas, por ora, essas são apenas suposições para mostrar a complexidade dessa questão na língua portuguesa do Brasil.

2.2.2. Formas de tratamento em língua alemã

ENGEL (2004), na *Deutsche Grammatik*, apresenta as formas de tratamento de acordo com o tipo textual, ou seja, se é oral ou escrito. Também as divide entre *Sie-Verhältnis* (relação em que se usa *Sie*) e *Du-Verhältnis* (relação em que se usa *du*).

Na língua alemã falada, por exemplo, quando os interlocutores utilizam o pronome *Sie* na interação, podem-se encontrar formas de tratamento formadas pela combinação de um nome ou um título: *Herr Direktor, Frau Kraft*. Quando se faz uso das formas de tratamento *Herr/Frau/Fräulein* é comum utilizá-las antes do sobrenome. Além do uso dos nomes, o tratamento é frequente também em cumprimentos como *Guten Morgen, Herr Pietz!, Hallo, Albert!*

Na língua alemã escrita, o tratamento sem a saudação pode aparecer tanto dentro do texto quanto na abertura deste. Esse recurso serve para assegurar e reforçar o contato. Na abertura do texto falado, o tratamento é geralmente modificado por um adjetivo: *Liebe Sabine* (, *wir gratulieren dir...*; “nós parabenizamos-na”); *Lieber Herr Kunz* (, *Ihr letzter Vorschlag findet unsere Zustimmung*; “Sua última proposta obteve nossa aprovação”); *Sehr geehrter Herr Minister* (, *wir dürfen Sie als Hauptredner des heutigen Abends besonders herzlich begrüßen*; “vamos dar boas vindas ao orador da noite de hoje”). (ENGEL, 2004:62)

Além disso, para ENGEL (2004:52), na língua alemã escrita é obrigatório o uso de formas de tratamento no início de texto, como por exemplo, numa carta. Quando os interlocutores se tratam por *Sie* (*Sie-Verhältnis*), as seguintes formas de tratamento podem ser utilizadas: *Sehr geehrte Frau Berger* (*neutral-distanziert*; “neutro-distante”); *Sehr verehrte Frau Berger* (*distanziert und respektvoll*; “distante e respeitoso”); *Geehrte Frau Berger* (*kühl-distanziert, auch provokativ unhöflich*; “frio-distante e eventualmente provocativo, descortês”); *Liebe Frau Berger* (*vertraulich*; “familiar”);

Meine liebe Frau Berger (sehr vertraulich; “bastante familiar”). Também se, no início do texto, aparecer somente a forma de tratamento *Herr Kraft*, sem o adjetivo, por exemplo, isso pode ser entendido como falta de polidez.

Já quando os interlocutores se tratam por *du (du-Verhältnis)*, as formas de tratamento podem aparecer da seguinte maneira (cf. ENGEL, 2004): *Liebe Sabine (vertraulich, “familiar”); Meine liebe Sabine (sehr vertraulich, “bastante familiar”); Liebste Sabine / Geliebte Sabine (vertraulich/intim, “familiar/íntimo”)*.

Na gramática do *Institut für deutsche Sprache*, ZIFONUN (1997) afirma que o tratamento faz parte da saudação, como por exemplo em saudações como *Morgen, Peter; Guten Morgen, Frau Genuneit*. Também o relaciona com o estabelecimento de contato (saudação e forma de tratamento) e com expressões como: *Ich habe da eine Frage*. Nesses casos o tratamento claramente é utilizado para se dirigir ao outro.

É possível perceber, assim, que nas gramáticas de língua alemã há considerações mais abrangentes quanto ao uso das formas de tratamento, como a diferenciação entre língua oral e escrita, além das considerações sobre a relação entre os interlocutores. Já ZIFONUN (1997) apresenta elementos, como a saudação, como parte do tratamento, não resumindo suas considerações apenas aos pronomes de tratamento *du* e *Sie*.

Foi possível já observar que há diferenças no uso das formas de tratamento entre a língua portuguesa do Brasil e a língua alemã numa breve consulta em algumas gramáticas das línguas em questão. Além disso, pode-se perceber que há uma delimitação de uso das formas de tratamento em língua alemã maior que em língua portuguesa.

Além das gramáticas, um trabalho bastante completo e de grande contribuição para os estudos das formas de tratamento em língua alemã é o livro de BESCH (1998), *Duzen, Siezen, Titulieren. Zur Anrede im Deutschen heute und gestern*. O autor faz

nesse livro um panorama das mudanças no uso das formas de tratamento em alemão, principalmente do uso de *du* e *Sie*, enfatizando o aumento do uso do *du*.

Já no início do livro, BESCH estabelece uma relação entre o uso do *du* e a preferência de partido político, a ligação com a igreja e a idade. Os resultados da pesquisa são muito interessantes, já que foi possível observar que os partidários do *Grünen* (Partido Verde) compõem a maioria dos que acham bom o uso do *du*. Já a relação com a igreja, a maioria que aprova o uso de *du* raramente vai à igreja. Por último, a relação do uso do *du* com a idade revela que os jovens, com idade abaixo de 24 anos, são os que mais aprovam o uso desse pronome.

Percebe-se, portanto, que a preferência pelo uso do *du* pode estar relacionada a um liberalismo, sendo que a preferência pelo uso do *Sie* pode ser relacionada ao conservadorismo. BESCH (1998:11) reforça essa percepção ao relacionar os pronomes com a política, ligando o *du* aos partidos de esquerda e *Sie* aos de direita, utilizando um trecho de um artigo de Elisabeth Noelle-Neumann (1995): “um valor de esquerda é proximidade, afeto, sem formalidades; um valor de direita é distância, ligado aos bons modos. Em alemão, faz parte disso a diferença é lingüística entre *Du* e *Sie*¹⁰”.

Após fazer essas comparações, BESCH inicia o panorama das mudanças do uso de *Du* e *Sie* na língua alemã. Primeiramente ele descreve a situação antes de 1968, quando havia a iniciativa de passar a usar *Du*, ao invés de *Sie*, quando a relação entre dois adultos se desenvolvia e se tornava mais próxima, o processo chamado *Brüderschaft trinken*. No entanto, esse processo já não é mais tão comum, e o uso do *Du* tornou-se, a partir dos anos 70, cada vez mais comum, o que é chamado por ele de *Du-Expansion*.

---

¹⁰ “Ein linker Wert ist Nähe, Wärme, Formlosigkeit, ein rechter Wert Distanz, Umgangsformen. Im Deutschen gehört dazu die sprachliche Unterscheidung zwischen Du e Sie” (Noelle-Neumann, 1995 *apud* BESCH, 1998:11)

Essa mudança teve como berço as universidades alemãs, onde os estudantes, que comumente se tratavam por *Sie*, passaram a se tratar por *Du*, como uma expressão de solidariedade. O uso do *Sie* passou a ser visto, portanto, como uma falta de solidariedade, até quando era usado para se referir aos professores. No entanto, o uso de *Du* para se dirigir aos professores não foi muito bem aceito por estes e, ao contrário do *Du* entre os estudantes, não se tornou convencional.

Com isso, BESCH apresentou duas possibilidades para o uso do *Du* e duas possibilidades para o uso do *Sie*. A primeira é a relação Formalidade (*Sie*) e Intimidade (*Du*), e a segunda possibilidade é a relação Solidariedade (*Du*) e Distância Social (*Sie*). Seguem abaixo os quadros apresentados por BESCH (1998: 24)¹¹ para explicar essas duas possibilidades:

Possibilidade 1

Uso	Formas de tratamento	Dirige-se a	Expressa	Dimensões semânticas
Tratamento padrão	SIE	A princípio, a todos os interlocutores, com exceção dos mais próximos/íntimos	Aceitação do outro como um cidadão de maioria	Formalidade Intimidade
Alternativa diferenciada	DU	Pessoas conhecidas e íntimas e amigos	Intimidade adquirida individualmente com o destinatário	

¹¹ Os quadros originais em língua alemã encontram-se no anexo 1.

Possibilidade 2

Uso	Formas de tratamento	Dirige-se a	Expressa	Dimensões semânticas
Tratamento padrão	DU	Todos os membros de um determinado grupo, no qual exista o valor da solidariedade ou se deseja que esse seja o tratamento	Solidariedade, pertencimento ao grupo, igualdade de interesses e opiniões	
Alternativa diferenciada	SIE	Detentor de uma posição social mais elevada, membro de outro grupo com interesses e opiniões distintas	Distância, não-solidariedade, confrontação com a estrutura de papéis sociais	

2.2.3. Formas de tratamento: proposta de definição

Até aqui foram apresentados conceitos de interação, contexto e polidez (adequação), além de um resumo da literatura sobre o tratamento. A partir dessas considerações já foi possível perceber que o tratamento faz parte dos processos de desenvolvimento da relação e de adequação ao contexto. Por meio das formas e fórmulas de tratamento usadas numa interação, os participantes indicam a relação que existe entre eles e como essa relação pode se desenvolver ao longo dessa interação. Elas funcionam, assim, como *pistas de contextualização* (GUMPERZ, 2002), evidenciando tendências da relação entre os interlocutores, se eles se tratam de maneira mais formal/distante ou próxima/ íntima. São elas também que indicam se há possibilidade de mudança dessas relações, se estas estão em processo de desenvolvimento.

FERNANDES (2007:5), ao estudar as formas de tratamento do português europeu, observa que as expressões de cumprimento são muito recorrentes no português europeu. Ele caracteriza essas expressões, que fazem parte do tratamento, como atos linguísticos rituais, que previnem ameaças à face do locutor. Como exemplos, ele cita, entre outras, as fórmulas *Bom dia!* e *Como está?*, as quais também são comuns no português brasileiro. Essas fórmulas servem, portanto, como um aparato linguístico para que o falante faça a abordagem do outro.

Essa abordagem é feita baseada nas convenções sociais. De acordo com SILVA (2008:160-161), as sociedades estão divididas hierarquicamente e, por isso, o tratamento que recebe um membro da sociedade depende do papel que desempenha e de suas características, como idade, sexo, posição familiar, hierarquia profissional, grau de intimidade etc. O emprego dos tratamentos, portanto, não depende propriamente do sistema linguístico, mas depende da forma como a sociedade é organizada.

Não é possível, portanto, dissociar o tratamento da sociedade e do contexto e, justamente por isso, não se pode normatizá-lo, já que as mudanças sociais refletem no tratamento e por meio dos usos linguísticos essas mudanças tornam-se perceptíveis e perpetuam-se. É preciso entender o tratamento como parte de uma expressão social/cultural que faz parte do estabelecimento e do desenvolvimento das relações sociais. É por meio dele que os interlocutores definem essas relações e inserem-se dentro da interação, atribuindo para si e para o outro uma avaliação. Para RODRIGUES (2003: 289), por meio das formas de tratamento, mostra-se o comportamento em relação ao outro, como deferência ou desprezo, distância ou intimidade, ternura ou agressividade, simpatia ou antipatia. Elas têm um papel vital em todos os níveis da comunicação humana, em todas as sociedades.

Como o tratamento pode evidenciar diferentes tipos de comportamento em relação ao interlocutor, sua escolha pode sofrer mudanças ao longo das interações entre os interlocutores. De acordo com KERBRAT-ORECCHIONI (2006:64), o tratamento é geralmente negociado entre os participantes de uma interação. Assim como os comportamentos conversacionais podem refletir algumas relações que existem a priori entre os interlocutores, eles podem também confirmar, contestar e até mesmo inverter essas relações.

Essa negociação do tratamento constitui, portanto, uma negociação da própria relação entre os interlocutores. Pode-se entender até que é por meio dele que se constroi a relação social, pois, num primeiro momento, o tratamento pode ser escolhido de acordo com as estruturas sociais e hierárquicas e, com isso, evidenciá-las; mas essa é uma relação pré-estabelecida dentro da sociedade. Ainda que essas estruturas influenciem toda a interação, é por meio do tratamento que a relação se consolida, de fato, pois com ele constroi-se verbalmente essa relação dentro da interação. Devido a

isso, KERBRAT-ORECCHIONI (2009:175) define as formas de tratamento como *relacionemas*:

As formas de tratamento têm um papel importante no funcionamento das interações na medida em que elas constituem a primeira fonte da qual dispõe os locutores para marcar e construir a relação interpessoal (são os potenciais “relacionemas”)¹². (T.d.A.)

O tratamento, portanto, como a primeira fonte utilizada pelos locutores, estabelece o contato entre eles. Considerando que a comunicação verbal não possui a função de, exclusivamente, passar informações, o tratamento exerce uma função essencial, pois é ele que permite a abordagem do outro e funciona como ferramenta para manter a referência da interlocução.

Podemos entendê-lo como uma apreciação de si e do outro, e essa análise está presente em toda a interação, podendo ser feita por meio das escolhas lexicais. VAN DIJK (2009: 84) entende que essa apreciação é feita de acordo com as ideologias dos participantes de uma interação: “ideologias não controlam apenas sobre o que falamos, mas também nossa representação do atual evento comunicativo em si, isto é, nossos modelos de nós mesmos como falantes, assim como dos outros participantes e do que estamos fazendo no momento¹³” (T.d.A.)

O tratamento, portanto, é influenciado pelas convenções sociais e linguísticas. De acordo com KERBRAT-ORECCHIONI (2009: 177), “para designar seu destinatário numa determinada situação discursiva, tem-se frequentemente o ‘problema da escolha’ entre diversas formas igualmente aceitáveis, mas não equivalentes (elas não instauram

---

¹² Les termes d’adresse jouent un rôle important dans le fonctionnement des interactions, dans la mesure surtout où ils constituent la première ressource dont disposent les locuteurs pour marquer et construire la relation interpersonnelle (ce sont de très puissants “relationèmes”). (Kerbrat-Orecchioni, 2009:175)

¹³ “ideologies not only control what we talk *about*, but also our representation of the current communicative event itself, that is, our model of ourselves as speakers, as well as of other participants and of what we are now doing” (VAN DIJK, 2009:84).

com seu interlocutor o mesmo tipo de relação)¹⁴ (T.d.A.). Essa escolha é feita pelos participantes da interação de acordo com os modelos que eles possuem sobre determinadas situações comunicativas e sobre o comportamento esperado para elas. É justamente nesses momentos de escolhas linguísticas em que os locutores fazem uso das fórmulas.

Para GLENK (2007: 190), “a formulaicidade é, portanto, um recurso linguístico-comunicativo, adquirido através da experiência comunicativa, que dá conta de problemas recorrentes de comunicação e de formulação“. Determinadas fórmulas são usadas no tratamento e, na medida em que são reproduzidas em determinadas situações pelos interlocutores para abordar o outro, exercem uma função de tratamento.

Portanto, o modo como um ato comunicativo é realizado constitui o tratamento, e a reprodução de um determinado modo em determinadas situações caracteriza um ritual da interação. Ao iniciar o contato e apresentar os objetivos comunicativos, os interlocutores encontram nas formas e fórmulas de tratamento um aparato que garante segurança, de acordo com as convenções sociais, na abordagem do outro, para que esses objetivos sejam apresentados e para que a comunicação se insira num ambiente social.

Com base nesse conceito de tratamento, em MORAES (2007), foi feita uma classificação deste em formas e fórmulas. As **formas de tratamento** foram divididas em:

1. **Modo de tratamento**
2. **Formas de endereçamento**
3. **Auto-referência**

---

¹⁴ “pour désigner son destinataire dans une situation discursive donnée (...), on a souvent ‘l’embarras du choix’, entre diverses formes également acceptables mais non équivalentes (elles n’instaurent pas avec son interlocuteur le même type de relation)” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2009:177)

As **fórmulas de tratamento** são fórmulas de rotina e fórmulas discursivas utilizadas no tratamento, que se dividem em:

4. Cumprimentos

5. Despedidas

6. Fórmulas de abertura

7. Fórmulas de fechamento

A seguir encontram-se as definições das **formas de tratamento**:

2.2.3.1. Modo de tratamento

O modo de tratamento consiste nos pronomes de tratamento, com suas respectivas concordâncias verbais e também em outros pronomes que identificam o tratamento dispensado ao interlocutor, como os pronomes possessivos. Na língua portuguesa temos *você (s)*, *tu*, *Senhor (es)*, *Senhora (s)*, e na língua alemã temos: *du*, *ihr*, *Sie*.

Os pronomes de tratamento *você*, *senhor* e *senhora* possuem a mesma concordância verbal tanto no singular quanto no plural, por exemplo, *você tem*, *vocês têm*; *o Senhor tem*, *os Senhores têm*; *a Senhora tem*, *as Senhoras têm*. Já o pronome *tu* possui uma concordância diferente: *tu tens*, mas o uso de *tu* no Brasil geralmente não respeita a conjugação, sendo que, muitas vezes, o verbo é conjugado na terceira pessoa do singular, mesmo com a utilização do pronome *tu*. Pode-se concluir, assim, que na língua portuguesa a identificação do pronome de tratamento por meio da concordância verbal não é confiável, pois são iguais em sua maioria.

Já na língua alemã cada pronome de tratamento possui uma concordância diferente: *du hast*, *ihr habt*, *Sie haben*. Porém, o pronome de tratamento *Sie* pode ser

utilizado tanto para se referir apenas a uma pessoa, quanto para se referir a várias pessoas. Tal modo é utilizado, portanto, tanto no singular quanto no plural. Para saber tal informação, ou seja, se a referência é feita a uma ou se é feita a mais de uma pessoa, é preciso saber o contexto no qual o pronome é utilizado.

Além dos pronomes de tratamento, como mencionado acima, temos os pronomes possessivos como indicadores do modo de tratamento. Como na concordância verbal, temos na língua portuguesa uma semelhança entre os pronomes possessivos dos pronomes de tratamento de *você*, *Senhor* e *Senhora*. Quando alguém se refere ao interlocutor tratado por *você*, utiliza o pronome demonstrativo *seu* como, por exemplo, em *seu livro*. E essa forma também é utilizada quando o pronome de tratamento é *Senhor* ou *Senhora*. Já o pronome possessivo *teu* está relacionado ao pronome de tratamento *tu*. Contudo, este pronome possessivo é utilizado coloquialmente mesmo que *você* seja o pronome pessoal utilizado. Na língua portuguesa brasileira podemos encontrar, ao invés do pronome possessivo, a indicação de posse feita por meio da preposição *de* quando o pronome de tratamento for *Senhor* ou *Senhora*, como por exemplo, *o livro do senhor* ou *o livro da senhora*.

Na língua alemã, o pronome possessivo varia de acordo com o pronome de tratamento. Assim se o pronome de tratamento for *du*, o pronome possessivo será *dein(e)*, se for *ihr*, será *euer (eure)* e se for *Sie*, será *Ihr(e)*.

De acordo com a definição de modo de tratamento de ZIFONUN (1997), os modos de tratamento *du* e *Sie* possuem aspectos positivos e negativos dentro da interação. O aspecto positivo do *du* é o fato de que seu uso pode representar intimidade e solidariedade, porém o aspecto negativo é que seu uso em determinado contexto pode parecer falta de valorização do interlocutor. Já o aspecto positivo do *Sie* ocorre quando seu uso representa reconhecimento e respeito, e o aspecto negativo pode ser causado

pela impressão de falta de intimidade e de solidariedade, e também pela formalidade e impessoalidade que pode representar.

Quanto a essa diferença na língua portuguesa, na *Nova Gramática do Português Contemporâneo*, CUNHA e CINTRA (2001: 292) explicam que o uso de *tu* restringe-se ao extremo sul do país e a alguns pontos da região norte e, em quase todo o território brasileiro, foi substituído por *você*, que pode ser utilizado como tratamento de igual para igual ou de superior para inferior. Já *Senhor* e *Senhora* são formas de respeito ou cortesia, tanto no português europeu quanto no português brasileiro.

O modo de tratamento é uma referência direta ao interlocutor e também é o menos variável, ou seja, não há combinações a serem feitas, como com os nomes de tratamento, que podem variar como *Prezado Professor* ou *Prezado Professor Carlos* ou até mesmo *Prezado Carlos*.

2.2.3.2. Formas de endereçamento

Decidiu-se utilizar “formas de endereçamento” para especificar melhor a forma nominal como os interlocutores se referem um ao outro, para ficar clara a sua função, que é a de se referir e se dirigir ao outro. De acordo com ZIFONUN (1997:916-7), que define essa referência como nomes de tratamento, elas podem ser, entre outras, as seguintes¹⁵:

1. **Pré-nome** (*Vornamen*): *Pedro, Klaus*
2. **Sobrenome** (*Zunamen*): *Silva, Schmidt*
3. **Apelido** (*Kose-, Spitznamen*): *Benzinho, Schatz*
4. **Hipocorístico**: *Fabi (Fabiana), Steffi (Stefanie)*
5. **Sr/Sra** (*Herr/Frau*): *Senhor, Senhora, Senhorita, Herr, Frau, Fräulein*
6. **Título** (*Titel*): - *Doutor, Professora, Doktor, Professorin,*
- *Magnificência, Magnifizienz*
7. **Marcas de função ou papel** (*Rollen- und Funktionsbezeichnungen*):
- *Chefe, Wirtin*
- *Colega, Kollegin*

---

¹⁵ Nessa classificação foram incluídos a tradução e os exemplos para a língua portuguesa.

- *meu senhor, mein Herr, prezado senhor, sehr geehrter Herr*

8. **Tratamento de grupo** (*Gruppenanrede*): *senhoras e senhores, meine Damen und Herren*

As formas de endereçamento acima descritas podem ser usadas tanto oralmente quanto em textos escritos, porém, as marcas de função ou papel aparecem mais comumente em textos escritos. Elas possuem uma variação maior no uso e na composição em relação ao modo de tratamento, mas ainda possuem um padrão de uso e também constituem uma referência direta ao interlocutor, sendo que esta referência pode ser mais específica e marcar a relação entre eles, bem como os papéis sociais que representam no contexto da interação.

Assim, as formas de tratamento, ao constituírem a abordagem de si mesmo e do outro na interação, obedecem a padrões linguísticos. KERBRAT-ORECCHIONI (2009, p.179) denomina as formas de tratamento nominais de “sintagmas nominais de tratamento”, que são formas de tratamento com diferentes tipos de combinações, como por exemplo, *Prezado Professor*, em língua portuguesa, e *Sehr geehrter Herr Professor*, em alemão. No entanto, ela ressalta que há restrições combinatórias, utilizando um exemplo da língua francesa para explicar melhor essa questão. O uso da forma de tratamento *Monsieur Paul*, por exemplo, não é adequado, já que o uso de *Monsieur* pede que logo após seja utilizado um sobrenome, não um prenome. Mesmo que não haja erros gramaticais em juntar *Monsieur* e o prenome, há uma inadequação do uso, que deveria ser *Monsieur* acompanhado de um sobrenome, como em *Monsieur Dupont*.

2.2.3.3. Auto-referência

A auto-referência é a assinatura do remetente no final do e-mail. Por meio dela podemos identificar como o falante se autodenomina em relação ao seu interlocutor. Essa forma de tratamento, no entanto, faz parte somente da interação escrita, já que é nesse tipo de interação que há uma assinatura para identificação do remetente.

O motivo pelo qual a auto-referência se insere nas formas de tratamento é o fato de que constitui o tratamento dispensado pelo remetente a si mesmo, ou seja, é como ele se refere a si mesmo. Com isso, o remetente pode sugerir o tratamento que o destinatário deve utilizar ao se referir a ele.

No final de um e-mail, por exemplo, o remetente pode assinar *Eduardo*, sugerindo o tratamento ao seu interlocutor. Também pode ser que ele assine *Edu*, por exemplo, o que pode sugerir uma aproximação entre os interlocutores. Pode ocorrer também uma marcação da relação, como assinar, num e-mail em alemão, por exemplo, *Professor Schmidt*.

2.3. Fórmulas utilizadas no tratamento

2.3.1. Fórmulas de rotina e fórmulas discursivas

As fórmulas, denominadas por BURGER (2007) como “fraseologismos comunicativos“, são divididas por ele entre fórmulas ligadas à situação e fórmulas discursivas. Para STEIN (2004), essa divisão é feita entre fórmulas de rotina, cujo uso depende da situação comunicativa, e fórmulas discursivas, que servem para administrar a comunicação, regulando esse processo.

De acordo com a classificação de STEIN (2004), as fórmulas comunicativas pertencem a três campos: o da organização social da interação (“die soziale Organisation der Interaktion”), como *Guten Morgen / Bom dia*; o da administração da comunicação (“das Kommunikationsmanagement”), como *ich meine, ich wollte wissen, ob (...) / eu acho, eu queria saber, se (...)*; e o da produção e formulação do discurso na comunicação (“die eigentliche Textherstellung bzw. Formulierungstätigkeit im Gespräch”), como *mit anderen Worten, wie man so sagt / em outras palavras, como se diz*. As fórmulas utilizadas para a organização social da interação são ligadas à situação comunicativa (“situationsgebundene Formeln”), podendo ser classificadas como **fórmulas de rotina**, e as fórmulas utilizadas para administração da comunicação e para produção e formulação do discurso na comunicação são as **fórmulas discursivas** e estão ligadas à construção do discurso (“gesprächsspezifische Formeln”), podendo aparecer em diferentes contextos.

Com base em COULMAS (1981), SOSA MAYOR (2006) apresenta uma classificação das fórmulas de rotina, dividindo-as em *institutionelle Formeln, Grußformeln, Wunsch- und Anlassformeln, Entschuldigungformeln, Dankesformeln, Beileidsformeln, Entgegnungsformeln, Ess- und Trinkformeln, Niesformeln,*

Zustimmungsformeln, Ablehnungsformeln, e emotive Formeln. Abaixo seguem, resumidamente, exemplos em língua alemã e em língua portuguesa de cada uma dessas fórmulas:

- **institutionelle Formeln (fórmulas institucionais):** fórmulas que realizam determinados atos de fala em contextos institucionais. Ex.: *eu vos declaro marido e mulher.*
- **Grußformeln (fórmulas de saudação):** fórmulas de saudação. Ex.: *Olá!, Boa noite!; Guten Tag!*
- **Wunsch- und Anlassformeln (fórmulas de votos e de ocasião):** fórmulas que expressam votos ou desejos. Ex.: *Schönes Wochenende!; Bom final de semana!.*
- **Entschuldigungsformeln (fórmulas de desculpas):** realizam o ato de pedir desculpas. Ex.: *Desculpe-me; es tut mir leid.*
- **Dankesformeln (fórmulas de agradecimento):** realizam o ato de agradecer. Ex.: *Muito obrigada; Herzlichen Dank.*
- **Beileidsformeln (fórmulas de condolência):** utilizadas para expressar compaixão, pêsames. Ex.: *meus pêsames, mein Beileid.*
- **Entgegnungsformeln (fórmulas de resposta):** utilizadas para responder a um agradecimento ou a um pedido de desculpas. Ex.: *de nada!; bitte!.*
- **Ess- und Trinkformeln (fórmulas à mesa):** são utilizadas quando se está comendo ou bebendo. Ex.: *Bom apetite!; Prost!*

- **Niesformeln (fórmulas de reação):** utilizadas quando alguém espirra. Ex.: *saúde!; Gesundheit!*
- **Zustimmungsformeln (fórmulas de concordância):** é um retorno positivo para os participantes da interação em relação a algum argumento . Ex.: *eu também acho; das will ich meinen.*
- **Ablehnungsformeln (fórmulas de contrariedade):** é o contrário das chamadas *Zustimmungsformeln*, consistindo num retorno negativo para os participantes da interação em relação a algum argumento.
- **Aufforderungsformeln (fórmulas de convite/sugestão):** consistem em ordenar algo, muitas vezes com um tom convidativo. Normalmente são utilizadas para terminar um assunto ou se afastar, ir embora.
- **emotive Formeln (fórmulas emotivas):** expressam uma emoção. Ex.: *Meu Deus!; Mein Gott!*

Grande parte das fórmulas exemplificadas acima são utilizadas na interação como parte do tratamento, ou seja, em diversas situações as fórmulas de rotina são usadas pelos locutores para fazer a abordagem do outro, adotando um comportamento adequado a cada situação comunicativa. COULMAS (1981: 124) afirma que essas fórmulas constituem uma grande parte do repertório coletivo de determinada comunidade linguística e cultural¹⁶.

Para STEIN (2004: 264), as fórmulas de rotina apresentam fixidez pragmática, pois “são reproduzidas pelos interlocutores em certas situações comunicativas em certos lugares, para levar a cabo determinadas tarefas comunicativas de modo

---

¹⁶ „einen großen Teil des gemeinsamen Repertoires einer kulturellen und Sprachgemeinschaft” (COULMAS, 1981)

rotineiro”¹⁷. As fórmulas de rotina são marcadores de comportamentos sociais adequados, ou seja, determinadas situações exigem determinadas fórmulas para estabelecer, manter e encerrar o contato, sendo que o uso destas assegura aos falantes um comportamento adequado às convenções sociais: “o uso das fórmulas tem um motivo social: aumenta a segurança no comportamento e simboliza identidade social”¹⁸ (STEIN, 2004).

A seguir definimos as fórmulas de tratamento - cumprimento, fórmulas de abertura, fórmulas de fechamento e despedidas - e, com base na classificação das fórmulas de rotina apresentada acima e na descrição de exemplos dessas fórmulas realizada em MORAES (2007), identificamos quais dessas fórmulas podem ser usadas no tratamento

2.3.1.1. Cumprimentos

O cumprimento apresenta-se, por vezes, como a primeira forma de contato e é realizado por meio de fórmulas, mais especificamente fórmulas de rotina, que possuem a função de estabelecimento de contato e, por isso, aparecem no início da interação.

Os cumprimentos fazem parte das denominadas *Grußformeln* (fórmulas de saudação). Fazem parte das fórmulas de saudação as seguintes fórmulas: *eigentliche Begegnungsformeln* (fórmulas de contato), *Erkundigungsformeln* (fórmulas de pedido de informação) e *Überraschungsformeln* (fórmulas de surpresa). As fórmulas de contato são, por exemplo, *Hallo!* e *Guten Tag!* em alemão, e *Oi!* e *Boa tarde!* em português. Já as fórmulas de pedido de informação, para SOSA MAYOR (2006:144), devem ser

---

¹⁷ “Ihre Festigkeit resultiert daraus, dass sie [die Formeln] in bestimmten Kommunikationssituationen an bestimmten Stellen von Sprachteilhabern reproduziert werden, um auf routinierte Art und Weise bestimmte kommunikative Aufgaben zu bewältigen.” (STEIN, 2004: 264)

¹⁸ “der Gebrauch von Formeln hat einerseits soziale Motive: er erhöht die Verhaltenssicherheit und symbolisiert soziale Identität” (STEIN: 2004)

interpretadas apenas como uma fase de transição entre a troca de cumprimentos e o primeiro assunto da interação.

Uma pergunta como *Tudo bem?*, seguida da resposta *Tudo bem, obrigado!* é um exemplo desse tipo de fórmula, pois possui somente uma função intermediária, antes de se iniciar o assunto a ser apresentado e depois da saudação. Em alemão, um exemplo seria a pergunta *Wie geht's?*, seguida da resposta *Danke, gut!*. No entanto, muitas vezes essa pergunta na língua portuguesa do Brasil funciona apenas como um cumprimento, como uma fórmula de contato (*Begegnungsformeln*), pois normalmente não há necessidade de resposta e quem pergunta não está necessariamente interessado em saber como o outro está. A pergunta, nesse caso, pode ter como resposta a mesma pergunta, numa sequência na qual alguém pergunta *Tudo bem?* e o outro responde *Tudo bem?*.

Já as fórmulas de surpresa (*Überraschungsformeln*) são fórmulas como *Que surpresa!* ou *Você por aqui?*, em português, e *Welch eine Überraschung!* ou *Was machst du denn hier?*, em alemão.

2.3.1.2. Fórmulas de abertura

As fórmulas de abertura são utilizadas para iniciar uma interação e para introduzir um assunto. Elas podem ser fórmulas de pedido de desculpas ou de agradecimento, por exemplo, que exercem uma função de reequilibrar a relação quando necessário. Para KERBRAT-ORECCHIONI (2006: 128) “o pedido de desculpas e o agradecimento têm como função comum restaurar o equilíbrio ritual da interação”.

Como há vários modos de se iniciar uma conversa, diferentes fórmulas podem ser usadas, tanto de rotina quanto discursivas. Considerando os tipos de fórmulas de rotina apresentados por SOSA MAYOR (2006), elas podem fazer parte das fórmulas

institucionais (*institutionelle Formeln*), quando, por exemplo, são usadas, numa carta ou num e-mail, para informar o aceite para a participação de um congresso. Por meio dessas fórmulas, há uma mudança da realidade, caracterizando sua performatividade e, ao mesmo tempo, funcionam como o tratamento, pois é estabelecida a relação entre, nesse caso, quem envia o e-mail e o remetente, como alguém que permite a participação do outro num evento e emite uma avaliação positiva a ele. Pode ocorrer também o contrário, como uma carta de recusa em um processo seletivo, na qual uma relação é estabelecida entre quem rejeita e quem é rejeitado, ou entre alguém que faz um pedido e alguém que nega esse pedido.

Além dessas, as fórmulas de abertura podem fazer parte das chamadas fórmulas de agradecimento (*Dankesformeln*), pois por meio delas pode-se iniciar uma interação agradecendo um favor prestado pelo outro e, como já mencionado anteriormente, pode estabelecer a relação entre os interlocutores (quem presta o favor e o favorecido) e adequar-se ao contexto em que se exige esse agradecimento.

Também as fórmulas de desculpas (*Entschuldigungsformeln*) são utilizadas como abertura. SOSA MAYOR (2006) utiliza uma classificação feita por VOLLNER/OLSHTAIN (1988), que dividem essas fórmulas em expressão de arrependimento (“expression of regret”), como *es tut mir leid, eu sinto muito*, pedido de perdão (“request for forgiveness”), como *Entschuldigen Sie, Desculpe* e oferecimento de desculpas (“offer of apology”), como *ich entschuldige mich für, queria me desculpar por*).

Por fim, as fórmulas de abertura podem fazer parte também das fórmulas de resposta (*Entgegnungsformeln*), que são divididas por SOSA MAYOR (2006) em fórmulas de resposta a agradecimentos, a desculpas e a votos. As fórmulas de resposta a agradecimentos são, por exemplo, *de nada!*, em português, e *bitte!*, em alemão. As

fórmulas de resposta a desculpas são, por exemplo, *não foi nada!*, em português, e *nichts passiert!*, em alemão. Já as fórmulas de resposta a votos seriam *igualmente!*, em português, e *ebenfalls*, em alemão. Essas fórmulas poderiam ser fórmulas de abertura, numa interação iniciada por uma resposta a um agradecimento, a um pedido de desculpas ou a algum voto. Para SOSA MAYOR (2006: 158), a função dessas fórmulas “é ‘validar’ o agradecimento ou as desculpas, ou seja, o falante informa que ele, primeiro, recebeu o ato de desculpas ou agradecimento e, segundo, que ele o aceitou”¹⁹.

Há também fórmulas de abertura que não se inserem nas fórmulas de rotina por não estarem ligadas à situação, mas podem ser usadas em diferentes contextos e, por isso, fazem parte das chamadas fórmulas discursivas. Elas fazem parte do tratamento por constituírem uma abordagem do outro, por estabelecerem um contato e por se apresentarem o objetivo da interação.

2.3.1.3. Fórmulas de fechamento

As fórmulas de fechamento, assim como as de abertura, também podem aparecer como um agradecimento ou um pedido de desculpas, porém podem exercer funções distintas quando aparecem no fechamento. Quando se faz um pedido, por exemplo, em muitos casos é adequado agradecer mesmo que este não tenha sido atendido ainda, ou seja, agradece-se já a expectativa de ter o pedido atendido ou até mesmo, por meio do agradecimento, uma “pressão” é exercida indiretamente para que o pedido seja atendido.

Pedir desculpas, por exemplo, ou agradecer quando se faz um pedido, mesmo que este não tenha sido realizado, fazem parte de um comportamento convencionalizado e seu uso está relacionado ao contexto e é culturalmente marcado.

---

¹⁹“Ihre Funktion besteht ausschließlich darin, den Dank oder die Entschuldigung gewissermaßen zu ‘validieren’, d.h., der Sprecher teilt mit, dass er erstens den Dankes- oder Entschuldigungsakt empfangen hat und zweitens, dass er ihn akzeptiert” (SOSA MAYOR, 2006: 158)

Para SOSA MAYOR (2006: 151), “o ato de fala AGRADECER é um dos mais universais. Visto como ação teórica trata-se da reação a um ato benéfico do interlocutor. O falante vê o equilíbrio da interação abalado ou ferido, e quer/ precisa restaurar a ordem”²⁰(T.d.A.). Essa mesma função de restaurar o equilíbrio é exercida pelas fórmulas de desculpas (*Entschuldigungsformeln*).

As fórmulas de voto e de ocasião (*Wunsch- und Anlassformeln*) também podem ser utilizadas como fórmulas de fechamento. SOSA MAYOR (2006: 149) classifica-as como fórmulas de votos gerais (*allgemeine Wunschformeln*), fórmulas de voto específico (*spezifische Wunschformeln*) e fórmulas de ocasião (*Anlassformeln*). Consideramos como fórmulas de fechamento principalmente as fórmulas de voto específico, pois elas estão relacionadas ao assunto da interação (ou a algum assunto que foi mencionado durante a interação), como alguém falar que está doente e o outro desejar que ele melhore utilizando fórmulas como *Melhoras!*, em português, e *Gute Besserung!*, em alemão. Os outros dois tipos funcionam normalmente como despedidas, como veremos a seguir.

2.3.1.4. Despedidas

As despedidas possuem função de encerrar a interação, sendo constituídas por fórmulas de rotina como, por exemplo, *Abraço* ou *Beijos*, em português ou *Liebe Grüße*, em alemão. Como foi dito anteriormente, algumas fórmulas são usadas em textos escritos e não são utilizadas numa comunicação oral.

As despedidas em português são, muitas vezes, verbalizações de ações que ocorrem quando duas pessoas se despedem numa situação de comunicação oral. Ao se

---

²⁰ “Der Sprechakt DANKEN ist wohl einer der Universellsten. Handlungstheoretisch gesehen geht es um die Reaktion auf eine benefaktive Handlung des Gesprächspartners. Der Sprecher sieht das interaktive Gleichgewicht gestört oder verletzt, und will/muss es wieder in Ordnung bringen” (Sosa Mayor, 2006, p. 151)

despedirem, dois colegas podem, por exemplo, trocar um beijo no rosto como forma de despedida. Tal ação é verbalizada quando se usa num texto escrito, por exemplo, a fórmula *Beijos*. Essas fórmulas são as chamadas fórmulas de despedidas (*Abschiedsformeln*), as quais fazem parte das fórmulas de saudação (*Grussformeln*). Para SOSA MAYOR (2006: 148), há diversos aspectos a serem considerados na escolha dessas fórmulas, como a hierarquia existente entre os interlocutores, a relação entre eles, o número de interlocutores e também quanto tempo vai passar até eles se verem novamente.

Também as fórmulas de votos e de ocasião (*Wunsch- und Anlassformeln*) funcionam como despedidas quando elas fazem parte do que é classificado como fórmulas de votos gerais (*allgemeine Wunschformeln*) e fórmulas de ocasião (*Anlassformeln*), pois não se relacionam necessariamente com o assunto da interação. Exemplos de fórmulas de votos gerais seriam *Alles Gute!*, em alemão, e *Tudo de bom!*, em português. Já as fórmulas de ocasião constituem os votos institucionalizados, como *Feliz Natal!*, em português, e *Frohe Weihnachten*, em alemão.

Essas fórmulas serão analisadas nos e-mails porque fazem parte da abordagem do outro e, portanto, fazem parte do tratamento. É por meio delas que os interlocutores realizam um ato de fala de acordo com o contexto em que se inserem. As fórmulas, como expressões reproduzidas em determinadas tarefas comunicativas, garantem aos falantes (remetentes) uma segurança no momento de entrar em contato com os ouvintes (destinatários), de apresentar o assunto e de encerrar a interação. São elas que permitem o cumprimento de um ritual interacional, em que os participantes comportam-se de modo adequado às convenções sociais.

Como mencionado anteriormente, em MORAES (2007), mostrou-se que as fórmulas estão presentes no tratamento. A partir dessa percepção, foi possível organizar

o quadro abaixo, relacionando o tratamento a determinadas fórmulas de rotina que aparecem frequentemente nas interações exercendo a função de tratar o outro:

TRATAMENTO	FÓRMULAS DE ROTINA
Cumprimentos	Fórmulas de contato Fórmulas de pedido de informação Fórmulas de surpresa
Abertura	Fórmulas institucionais Fórmulas de agradecimento Fórmulas de desculpas Fórmulas de resposta
Fechamento	Fórmulas de agradecimento Fórmulas de desculpas Fórmulas de votos e de ocasião
Despedidas	Fórmulas de desculpas Fórmulas de votos e de ocasião Fórmulas de despedida

2.4. O gênero textual e-mail

Como já mencionado, nosso corpus é formado por e-mails e é nesse tipo de texto que identificamos o uso das formas e das fórmulas de tratamento. No entanto, é preciso apresentar as implicações da escolha por esse gênero textual.

É necessário, contudo, considerar que ainda existe a discussão sobre essa questão, ou seja, se o e-mail constitui, de fato, um gênero textual. De acordo com PAIVA (2005: 77-78), o e-mail é um gênero eletrônico:

Vejo o e-mail como um gênero eletrônico escrito, com características típicas de memorando, bilhete, carta, conversa face a face e telefônica, representação que adquire ora a forma de monólogo ora de diálogo e que se distingue de outros tipos de mensagens devido a características bastante peculiares de seu meio de transmissão, em especial a velocidade e a assincronia na comunicação entre usuários de computadores.

O e-mail, portanto, não é um gênero textual fácil de ser definido, pois é um tipo de texto muito complexo, que abrange características da fala e da escrita, da linguagem culta e informal, da conversa face a face e do discurso. É um gênero que engloba muitos tipos distintos de interação, ou seja, um gênero textual formado por vários outros gêneros. Podemos considerar que, justamente por essas características, o e-mail é um dos meios de comunicação mais utilizados atualmente, entre colegas de trabalho, entre familiares e entre amigos (cf. MARCUSCHI, 2005).

Esse tipo de texto, portanto, pode ser utilizado para diferentes tipos de interações, desde uma mensagem entre amigos para perguntar se está tudo bem até e-mails institucionais como uma carta de aceitação para um congresso, por exemplo. Além disso, o e-mail permite uma interação rápida e gratuita, entre os interlocutores, mesmo que eles estejam a quilômetros de distância: o acesso pode ser feito por qualquer um em qualquer parte do mundo, desde que haja um computador (atualmente, pode ser

por meio de celular, *ipods* e *ipads*) com acesso à internet. Todos esses fatores contribuem para a popularidade de seu uso.

Podemos considerar que essa possibilidade de elaboração e a distância entre os interlocutores (eles não estão numa interação face a face) permitem a eles certa liberdade para tratar de diversos assuntos, como, por exemplo, fazer uma crítica ou um pedido. Além disso, quem recebe o e-mail com um pedido, por exemplo, e não quer realizá-lo, não precisa negar, pois pode simplesmente não responder o e-mail e até mesmo negar o seu recebimento (cf. MARCUSCHI, 2005).

Devido às implicações do uso dos gêneros eletrônicos e, mais especificamente do e-mail como forma de interação, podemos perceber que, muitas vezes, as relações entre os interlocutores são construídas essencialmente por meio eletrônico quando eles não se conhecem pessoalmente ou se encontram raramente. Isso nos leva a um fenômeno que deve ser considerado na análise de gêneros eletrônicos, que é a construção de um sujeito lingüístico. Para MESTRINELLI (2005: 69):

Nasce um indivíduo, nesse espaço interacional, que não é mais formado por uma massa física, que não é mais um indivíduo representando um conjunto de reações previsíveis, mas sim um sujeito lingüístico que utilizando esse recurso comunicativo constrói-se linguisticamente.

Nessa construção virtual do indivíduo, o tratamento exerce uma função essencial, pois ajuda na construção de si mesmo e do outro. É por meio das escolhas das formas e das fórmulas de tratamento que a relação entre os interlocutores se estabelece, se desenvolve e se encerra. Apenas linguisticamente a abordagem do outro é realizada e a relação desenvolvida.

Essa construção virtual de si e do outro pode ser auxiliada por recursos que substituem aqueles utilizados numa interação face a face (como os gestos e a feição) por recursos (como o uso de pontuação, caixa alta e dos *emoticons*) que podem amenizar

alguma tarefa comunicativa e auxiliar nas marcas de polidez, como afirma MARCUSCHI (2005: 33):

*Aspecto importante nas **formas comunicativas semiotizadas** desses gêneros é o uso de marcas de polidez ou indicação de posturas com os conhecidos emoticons (ícones indicadores de emoções) ao lado de uma espécie de etiqueta netiana (etiqueta da internet, tal como analisada por Crystal, 2001), trazendo descontração e **informalidade** (monitoração fraca da linguagem), tendo em vista a volatilidade do meio e a rapidez da interação. Contudo, estes aspectos não se distribuem por igual ao longo dos gêneros virtuais. Blogs e e-mails estão carregados desses elementos. (grifos do autor)*

Como um gênero digital, o e-mail está sempre em constante desenvolvimento, o que dificulta uma definição definitiva de suas características. Justamente por esse caráter dinâmico, entendemos que algumas características dos e-mails que serão analisados neste trabalho podem não ser as mesmas se o corpus fosse montado nos dias de hoje, já que o recolhimento dos e-mails para a formação de nosso corpus foi feito entre 2007 e 2008.

3. Metodologia

3.1. Corpus – e-mail como gênero textual

Para nossa análise, é necessário um texto em que haja uma interação para a identificação do tratamento, e isso é encontrado no e-mail. Também é preciso reconhecer que, para um trabalho contrastivo entre línguas distintas, o e-mail facilita a compilação do corpus, pois pode ser enviado via internet pelos informantes, que estão em outros países, como Alemanha e Áustria. Outro fator que motivou a escolha de e-mails foi o fato de que são textos originais, ou seja, produzidos de forma espontânea pelos informantes. A escolha do e-mail como tipo de texto com o qual trabalharemos neste trabalho foi baseada nos seguintes critérios: possui uma interação; é um texto original; é amplamente utilizado atualmente.

3.1.1. Estabelecimento do *corpus*

Classificamos o *corpus* de nossa pesquisa de acordo com a tipologia da *Linguística de Corpus*, apresentada por SARDINHA (2005: 20):

- ***escrito***, já que é composto por e-mails. Contudo, é importante ressaltar que, embora seja escrito, há marcas de oralidade, pois o e-mail, como mencionado acima, encontra-se no *continuum* (cf. MARCUSCHI, 2005) entre a linguagem escrita e a falada.
- ***contemporâneo***, ou seja, "representa o período de tempo corrente".
- ***dinâmico***, pois "o crescimento e a composição são permitidos", e há sempre a pretensão de aumentá-lo, já que temos o objetivo de avançar na pesquisa sobre o tratamento em e-mails.

- *multilíngüe*, pois inclui idiomas diferentes. Neste trabalho trata-se de um corpus bilíngüe (língua portuguesa e língua alemã).
- *língua nativa*, já que os autores dos e-mails são falantes nativos.
- *paralelo*, já que os textos são comparáveis. Neste *corpus* o tratamento nos e-mails é comparado entre as línguas em estudo.
- *estudo*, pois o *corpus* deste trabalho será descrito.

Para formar nosso *corpus* contamos com a ajuda de estudantes que nos enviaram os e-mails juntamente com os questionários respondidos por eles. Primeiramente fizemos a separação dos e-mails de acordo com as relações entre os interlocutores, já que esse trabalho tem como objetivo estudar as formas e fórmulas de tratamento utilizadas em e-mails trocados entre **professores e estudantes e entre colegas de faculdade e amigos entre si**.

Para tanto, entramos em contato tanto com estudantes alemães (falantes de língua alemã) quanto com estudantes brasileiros (falantes de língua portuguesa), a fim de pedir para que enviassem e-mails para nossa pesquisa. Quando terminamos o recolhimento dos e-mails, separamos os que foram trocados entre professores e estudantes (71 de língua alemã e 74 de língua portuguesa) dos que foram trocados entre os estudantes (70 de língua alemã e 73 de língua portuguesa). No total temos em nosso *corpus* 288 e-mails, sendo 147 e-mails de língua portuguesa do Brasil e 141 de língua alemã. As informações sobre as relações existentes entre os interlocutores foram fornecidas pelos informantes por meio de questionários, os quais foram enviados juntamente com os e-mails pelos informantes. Foi respondido um questionário por e-mail, no qual o estudante informava o contexto em que ele foi escrito e enviado. Para que a identidade dos informantes não fosse explicitada, optamos pela troca de seus

nomes. Além disso, a opção por manter nomes, ao invés de apenas indicar o que estava escrito (como por exemplo, *Oi [pré-nome]*), deve-se ao fato de que, dessa forma, mantemos o texto mais próximo do original. O questionário está no Anexo 2.

3.1.2 Extração das ocorrências

Para extrair do *corpus* as formas e fórmulas de tratamento, fizemos uma varredura manual, ou seja, uma análise de e-mail por e-mail para identificar o uso dessas formas e fórmulas. Depois dessa varredura, tanto em língua alemã quanto em língua portuguesa, de acordo com a relação entre os interlocutores e o objetivo da interação, identificamos e analisamos as formas e fórmulas de tratamento em cada língua.

3.2. A escolha do método

Para fazer uma abordagem pragmática, estabelecendo relações entre o contexto e os usos da língua na interação (mais especificamente, neste trabalho, os usos das formas e fórmulas de tratamento), é necessário um método que permita uma abordagem intercultural, entre a língua portuguesa brasileira e a língua alemã. Essa aproximação entre as ocorrências nas duas línguas visa uma descrição e busca de padrões recorrentes em cada situação de comunicação. Para tanto, o método mais apropriado é a Análise da Conversação. Levinson (2007) definiu esse método da seguinte forma:

A análise da conversação (...) evita a construção prematura de teorias. Os métodos são essencialmente indutivos; buscam-se padrões recorrentes em um grande número de gerações de conversações que ocorrem naturalmente (...). Dá-se ênfase às consequências interacionais e inferenciais da escolha entre enunciações alternativas. Novamente, em contraste com a AD, recorre-se o menos possível a julgamentos intuitivos, como não poderia deixar de ser. (Levinson, 2007, p. 364).

3.2.1. Análise da Conversação: uma abordagem sociocultural

Utilizamos as ferramentas da Análise da Conversação, portanto, para comparar as ocorrências das formas e fórmulas de tratamento de ambas as línguas, bem como para buscar os usos mais recorrentes, relacionando-os às situações comunicativas. Para KERBRAT-ORECCHIONI (2006: 15):

O objetivo da análise conversacional é, precisamente, explicitar essas regras que sustentam o funcionamento das trocas comunicativas de todos os gêneros; ou, em outros termos, decifrar a “partitura invisível” que orienta (sempre lhe deixando uma ampla margem de improvisação) o comportamento daqueles que se encontram engajados nessa atividade polifônica complexa que é a condução de uma conversação.

Essas regras, segundo a mesma autora, são de natureza bastante diversa, ou seja, variam porque as conversações funcionam em diferentes níveis. Algumas delas valem para todos os tipos de interação (como encontrar e cumprimentar um conhecido na rua),

mas outras podem pertencer a um gênero particular (como uma consulta médica). Além dessas variações de “gêneros”, essas regras podem variar consideravelmente entre diferentes culturas. Para analisar uma interação verbal, portanto, devem-se considerar o lugar em que a interação ocorre, o número de participantes e os papéis sociais que eles exercem, o objetivo da interação, o grau de formalidade e o estilo, que pode ser sério ou lúdico, conflituoso ou consensual, por exemplo. (cf. KERBRAT-ORECCHIONI, 2006: 13).

A partir dessas informações, é possível identificar o tipo de interação que será analisado e considerar o que é esperado dela, ou seja, quais as regras que são convencionadas em cada sociedade e permeiam essa interação, além da coerência entre as escolhas das formas e fórmulas de tratamento (adequação ao registro). Para KERBRAT-ORECCHIONI (2006: 62), toda interação verbal pode ser entendida como uma sequência de eventos que dará origem a um “texto”, produzido de forma coletiva num determinado contexto. A tarefa do analista consiste, portanto, em distinguir as regras que sustentam a produção desse texto e sua coerência interna.

É preciso considerar, contudo, que essas regras podem variar até dentro da mesma sociedade, já que existem diversos fatores que constituem o contexto em que a interação ocorre, e essas regras variam também de acordo com ele. De acordo com KERBRAT-ORECCHIONI (2006: 103), ainda é possível identificar padrões mesmo dentro das variações que possam ocorrer.

Uma abordagem contrastiva pode ser feita com interações entre pessoas de classes sociais diferentes ou de origens geográficas diferentes, com uma abordagem sociolinguística, por exemplo. Em nosso trabalho, essa variação é maior, pois trabalhamos com línguas distintas e isso implica uma variação cultural considerável, a

qual acarretará diferenças quanto às regras que sustentam as interações, como afirma KERBRAT-ORECCHIONI (2006: 105):

Tão logo nos encontremos numa troca intercultural, é muito importante tomar consciência de que, na verdade, a variação está em toda parte: longe de se restringir, conforme ainda muito comumente se acredita, a alguns comportamentos isolados e superficiais, ela pode afetar todos os aspectos e se localizar em todos os níveis do funcionamento das interações.

Assim, a Análise da Conversação auxilia-nos, neste trabalho, a identificar, dentro do recorte do corpus, quais são os padrões de comportamento adotados, ou seja, a “partitura” que rege as interações, considerando, principalmente, o funcionamento das formas e fórmulas de tratamento na língua portuguesa brasileira e na língua alemã.

3.2.2. As etapas da análise

Utilizamos as ferramentas da Análise da Conversação com o propósito de observar o funcionamento dessas formas e fórmulas em nosso corpus e identificar qual a ligação do uso das formas e fórmulas de tratamento com a relação entre os interlocutores e com os objetivos comunicativos.

Quanto à relação entre os interlocutores, deve-se considerar que os e-mails que formam o corpus foram trocados entre alunos e professores e entre os próprios alunos, assim, temos dois tipos de relação: professor e aluno; aluno e aluno. Cada tipo de relação pode ser dividido em duas categorias, dentre as quais cabem cinco subcategorias:

- Categoria: Relação entre **alunos**
  - Subcategorias:
    - ✓ Colegas de faculdade
    - ✓ Amigos

- Categoria: Relação entre **alunos e professores**
  - Subcategorias:
    - ✓ Aluno e Professor Orientador (essa relação aparece principalmente nos e-mails em português)
    - ✓ Aluno e Professor Assistente²¹ (essa relação é mais comum nos e-mails em alemão)
    - ✓ Aluno e Professor (quando a relação é construída apenas na sala de aula)

Como não há um lugar específico em que ocorrem essas interações, já que elas são realizadas por e-mails, a função institucional ou social do lugar, que seria a universidade (nos e-mails trocados entre professores e alunos e entre colegas de faculdade), será cumprida pelos papéis sociais que os interlocutores exercem. Assim, os papéis sociais podem ser evidenciados dentro deste “ambiente” pelas formas de tratamento, como, por exemplo, pelo uso do título em *Professor Mário* ou *Sehr geehrter Herr Prof. Schmidt*.

Nos questionários, também foram informados os objetivos dos e-mails que foram trocados entre professores e alunos e entre os próprios alunos. Apresentamos a seguir os principais objetivos que aparecem em nosso corpus e que funcionarão como base para nossa classificação das análises, pois serão montados subgrupos, dentro de cada relação, com os objetivos, sendo que as funções das formas e fórmulas de tratamento verificadas nas análises serão relacionadas a eles.

---

²¹ Nos questionários dos e-mails em língua alemã, os informantes diferenciam *Dozent(in)* e *Professor(in)*. Para manter a diferenciação, classificamos o *Dozent(in)* como professor assistente. Em língua portuguesa, essa subcategoria é preenchida normalmente pelos monitores pós-graduandos das disciplinas de graduação e cursos extracurriculares.

Os principais objetivos são:

Relação: professor e aluno

- ✓ Pedido de desculpas
- ✓ Pedido de alteração de prazos
- ✓ Pedido de informações e favores
- ✓ Passar uma informação

Relação: aluno e aluno

- ✓ Fazer um convite
- ✓ Pedir informações e favores
- ✓ Trocar informações
- ✓ Discutir trabalhos

A relação existente entre os interlocutores, o ambiente em que eles se encontram e o objetivo dos e-mails constituem o contexto em que ocorrem as interações. KERBRAT-ORECCHIONI (2006, p. 33) define o contexto como “o conjunto de representações que os interlocutores têm do contexto – representações que, aliás, nem sempre são as mesmas para todos os participantes, de modo que pode haver, nesse nível, alguns mal-entendidos”. Ela ainda diferencia a influência do contexto na produção e na interpretação dos enunciados, seguindo a mesma concepção de VAN DIJK (2008, 2009) na definição dos modelos contextuais.

Quanto à produção, o contexto pode determinar a escolha de temas, as formas de tratamento e os atos de fala. Quanto à interpretação dos enunciados, o contexto auxilia na identificação da significação implícita. Assim, pode-se estabelecer uma relação entre a abordagem do outro, ou seja, o estabelecimento e o encerramento do contato, e o contexto da interação. Embora consideremos que o tratamento esteja presente em toda a interação, ou seja, as escolhas lexicais, por exemplo, evidenciam o tratamento

dispensado ao outro, as partes que consideramos nos e-mails para buscar as formas e fórmulas de tratamento concentram-se no início e no final destes.

Além disso, observamos quais atos de fala são realizados pelos e-mails como um todo. Verifica-se, com base na classificação de SEARLE (1969), se os e-mails realizam atos *representativos* (afirmam o que é considerado como verdade pelo locutor), *diretivas* (levam o interlocutor a realizar uma ação), *comissivos* (comprometem o locutor a realizar uma ação futura), *expressivos* (exprimem o estado psicológico/emocional do locutor quanto ao que é enunciado), *declarativos* (alteram a realidade por meio do enunciado). Analisamos como esses atos de fala são realizados por meio das formas e fórmulas de tratamento.

Será observada, portanto, a relação entre o contexto (atos de fala realizados pelos e-mails - o objetivo do remetente, e a relação entre os interlocutores) e as formas e fórmulas de tratamento no estabelecimento e no encerramento do contato por e-mails.

4. Análise do corpus

A análise do corpus será feita em três etapas: análise dos e-mails em alemão; análise dos e-mails em português; comparação do tratamento nos e-mails entre o alemão e o português. Para a análise dos e-mails em alemão e em português organizamos os dados em tabelas, sendo as primeiras tabelas com dados relacionados ao contexto e depois apresentamos as tabelas²² com as escolhas linguísticas (formas e fórmulas de tratamento). Depois da análise das ocorrências, apresentamos um pequeno quadro com a forma ou fórmula de tratamento mais frequente nos e-mails analisados. Esse quadro não é uma tentativa de normatização ou definição do que deveria ser utilizado, mas apenas uma visualização dos elementos que apareceram com mais frequência no corpus.

---

²² As tabelas com as formas de endereçamento, modos de tratamento, auto-referências, cumprimentos e despedidas encontram-se no anexo 3. As fórmulas de abertura e de fechamento permanecem ao longo das análises.

Como já mencionado, a relação entre os interlocutores foi dividida em duas categorias e cinco subcategorias. Para cada subcategoria, foi feita uma tabela com os objetivos dos e-mails. As siglas da tabela abaixo auxiliam na ligação entre o objetivo e a relação entre os interlocutores:

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	SIGLA
<i>PROFESSOR / ALUNO</i>	1.PROFESSOR ORIENTADOR / ALUNO	<i>APO</i>
	2.PROFESSOR ASSISTENTE / ALUNO	<i>APA</i>
	3.PROFESSOR / ALUNO	<i>AP</i>
<i>ALUNO / ALUNO</i>	4.COLEGAS DE FACULDADE	<i>COL</i>
	5.AMIGOS	<i>AMG</i>

Relacionamos os objetivos dos e-mails (fornecidos pelos informantes nos questionários) à classificação dos atos de fala proposta por SEARLE (1969), ou seja, que ato de fala cada objetivo realiza: um pedido, por exemplo, realiza um ato de fala diretivo. Além disso, acrescentamos na última coluna da tabela a quantidade de e-mails que possuem determinado objetivo e a sigla para este, levando em consideração os atos de fala. Juntamente à quantidade de e-mail pode aparecer outra informação, que se refere à sequência dos e-mails, ou seja, se o e-mail que foi enviado obteve uma resposta que foi anexada ao corpus.

Assim, temos nessas tabelas a relação entre os interlocutores e a classificação dos objetivos na seguinte estrutura:

MODELO DE TABELA: RELAÇÃO ENTRE O INTERLOCUTORES OBJETIVO
DOS E-MAILS

SUBCATEGORIA (sigla):

	COLUNA 1	COLUNA 2	COLUNA 3	COLUNA 4
LINHA 1	Atos de Fala	Objetivo do e-mail	Quantidade de e-mails	Sigla
LINHA 2	Qual ato de fala é realizado, ou seja, que tipo de ação foi realizado pelo e-mail como um todo.	Qual é o objetivo do remetente no e-mail, ou seja, com que finalidade ele foi enviado, o que seria esperado como resposta.	Quantidade de e-mails em que cada objetivo aparece.	A subcategoria a que pertence a relação entre os interlocutores e a representação do ato de fala. Ex.: <i>OA</i> , sendo <i>O</i> a subcategoria e <i>A</i> a representação.

Com essas tabelas trazendo informações sobre o tipo de relação, as categorias das relações, os objetivos das interações, e, assim, as siglas que nos remetem a essas informações, faremos uma classificação das formas e fórmulas de tratamento. Essa classificação está organizada em tabelas, nas quais constarão as formas e fórmulas de tratamento que foram utilizadas nos e-mails, a ocorrência (quantidade) dessas formas e fórmulas, a referência do e-mail em que cada forma e fórmula de tratamento apareceram. Essa referência contém informações do contexto desses e-mails (relação entre os interlocutores e o objetivo de cada e-mail), que foi classificado de acordo com as definições e nomenclaturas da *Teoria dos atos de fala* (SEARLE, 1969). Além disso, há a marcação da organização dos e-mails no corpus, ou seja, número de cada um para que possa ser consultado no corpus.

0 = indica a subcategoria da relação entre os interlocutores, que fazem parte de duas categorias (professor/aluno e aluno/aluno). No total são cinco subcategorias: aluno e professor orientador (1); aluno e professor assistente (2); aluno e professor (3); colegas de faculdade (4) e amigos (5). Dos e-mails trocados entre professores e alunos, a maioria é enviada pelo aluno para o professor, mas há também e-mails enviados pelos professores aos alunos e, nesse caso, a referência leva a referência da subcategoria adicionada de **.1**, como em **0.1**. Portanto, se o professor orientador envia um e-mail para seu orientando, a referência da relação entre eles é **1.1**.

A = indica o ato de fala que é realizado no e-mail, ou seja, qual é o objetivo de cada e-mail. Os atos de fala encontrados são: representativos (**R**), diretivos (**D1, D2 e D3**), expressivos (**E1 e E2**), comissivos (**C**) e declarativos (**DE**). As cores das siglas foram utilizadas para auxiliar na identificação e na relação entre os elementos do contexto apresentados nas tabelas, diferenciando os atos de fala nas referências dos e-mails.

I = indica o número do e-mail no corpus, para que se possa procurar nas tabelas as formas e fórmulas que foram usadas em cada e-mail.

MODELO DE TABELA: FORMAS E FÓRMULAS DE TRATAMENTO

COLUNA 1	COLUNA 2	COLUNA 3
Formas/Fórmulas de tratamento	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Ocorrência</i>	<i>Nº de ocorrências</i>	<i>Ex.: 0A-1; 0.1A-1</i>

Assim, teremos na classificação das fórmulas de abertura e de fechamento duas tabelas para cada subcategoria, uma com as ocorrências de fórmulas de rotina e outra com as fórmulas ligadas ao discurso.

Temos primeiramente a análise dos e-mails em alemão e, em seguida, a análise dos e-mails em português.

4.1. Análise dos e-mails em alemão e discussão dos dados

A primeira tabela da análise dos e-mails em alemão diz respeito ao tipo de relação estabelecida entre os interlocutores.

4.1.1. Relação entre os interlocutores e objetivo dos e-mails

SUBCATEGORIA 1: APO (aluno/professor orientador)

E-mails que foram enviados pelos alunos aos seus professores orientadores

ATOS DE FALA	OBJETIVO DO E-MAIL	QUANTIDADE DE E-MAILS	SIGLA
REPRESENTATIVOS	- Passar uma informação	1 e-mail (seq)	<i>1R</i>
DIRETIVOS	- Pedido de informações ou favores	4 e-mails (seq)	<i>1D2</i>

SUBCATEGORIA 1.1: APO (professor orientador/aluno)

E-mails que foram enviados pelos professores orientadores aos seus alunos

ATOS DE FALA	OBJETIVO DO E-MAIL	QUANTIDADE DE E-MAILS	SIGLA
REPRESENTATIVOS	- Passar uma informação	1 e-mail	<i>1.1R</i>
DIRETIVOS	- Pedido de informações ou favores	1 e-mail	<i>1.1D1</i>

SUBCATEGORIA 2: APA (aluno/professor assistente)

E-mails que foram enviados pelos alunos a professores assistentes

ATOS DE FALA	OBJETIVO DO E-MAIL	QUANTIDADE DE E-MAILS	SIGLA
REPRESENTATIVOS	- Passar uma informação	3 e-mails (seq)	2R
DIRETIVOS	- Pedido de informações ou favores	2 e-mails (seq)	2D1
	- Pedido de alteração de prazos	1 e-mail (seq)	2D2

SUBCATEGORIA 2.1: APA (professor assistente/aluno)

E-mails que foram enviados pelos professores assistentes aos alunos

ATOS DE FALA	OBJETIVO DO E-MAIL	QUANTIDADE DE E-MAILS	SIGLA
REPRESENTATIVOS	- Passar uma informação	1 e-mail	2.1R
DIRETIVOS	- Pedido de informações ou favores	3 e-mails	2.1D1

SUBCATEGORIA 3: AP (aluno/professor)

E-mails que foram enviados pelos alunos aos professores (com os quais existe um contato na sala de aula)

ATOS DE FALA	OBJETIVO DO E-MAIL	QUANTIDADE DE E-MAILS	SIGLA
REPRESENTATIVOS	- Passar uma informação	6 e-mails (seq)	3R
DIRETIVOS	- Pedido de informações ou favores	18 e-mails (seq)	3D1
	- Pedido de alteração de prazos	3 e-mails (seq)	3D2
EXPRESSIVOS	- Pedido de desculpas	5 e-mails (seq)	3E1
	- Agradecimentos	3 e-mails	3E2
COMISSIVOS	- Promessa de uma ação futura	3 e-mails	3C

SUBCATEGORIA 3.1: AP (professor/aluno)

E-mails enviados pelos professores aos alunos

ATOS DE FALA	OBJETIVO DO E-MAIL	QUANTIDADE DE E-MAILS	SIGLA
REPRESENTATIVOS	- Passar uma informação	10 e-mails	3.1R
DIRETIVOS	- Pedido de informações ou favores	5 e-mails	3.1D1
	- Convite	1 e-mail	3.1D3

A partir dessas tabelas já é possível perceber uma predominância de atos de fala diretivos nos e-mails enviados pelos alunos aos professores, nas três subcategorias da relação entre aluno e professor. Normalmente, os atos de fala diretivos que aparecem são realizados por meio de pedidos (de alguma informação, principalmente) que os alunos fazem aos seus professores.

Isso pode corroborar a existência de uma relação marcada pela hierarquia entre professores e alunos, pois há uma relação de dependência (do aluno em relação ao professor) que se constrói no sentido de que o aluno precisa de seu professor para realizar determinadas tarefas. Nesse momento, em que um pedido (e não uma ordem) é feito, o aluno coloca-se numa posição inferior em relação ao professor.

É importante ressaltar também a ausência de e-mails enviados pelos professores aos alunos que tenham como objetivos a realização de atos de fala expressivos, como agradecimentos ou pedido de desculpas. Esses objetivos são mais frequentes na “direção” contrária, quando o aluno se dirige ao professor, o que também nos ajuda a perceber a relação hierárquica existente entre eles, nas três subcategorias de nosso corpus.

Já nas tabelas abaixo, teremos uma mudança na categoria, pois teremos uma relação entre alunos, dividida em duas subcategorias: 4 (e-mails trocados entre colegas de faculdade) e 5 (e-mails trocados entre amigos).

SUBCATEGORIA 4: COL

E-mails trocados entre colegas de faculdade

ATOS DE FALA	OBJETIVO DO E-MAIL	QUANTIDADE DE E-MAILS	SIGLA
REPRESENTATIVOS	- Passar informações	21 e-mails (seq)	4R
DIRETIVOS	- Fazer um convite	7 e-mails (seq)	4D3
	- Pedido de informações ou favores	9 e-mails (seq)	4D1
EXPRESSIVOS	- Pedido de desculpas	1 e-mail	4E1
	- Agradecimento	3 e-mails	4E2
COMISSIVOS	- Promessa de uma ação futura	8 e-mails	4C

Na tabela acima, é possível perceber que a diferença na relação entre os interlocutores reflete em algumas diferenças no motivo e no modo como o contato entre eles é estabelecido. Uma delas é a frequência menor dos atos de fala diretivos, sendo que os atos de fala mais frequentemente realizados nessas interações foram os representativos. Isso pode estar relacionado à ausência de uma relação hierárquica entre os interlocutores.

Outra diferença que aparece é a frequência dos atos de fala comissivos realizados como objetivos dos e-mails na tabela acima. Podemos entender que essa relação simétrica (colegas de faculdade) permite um comprometimento, ou seja, os riscos de prometer algo a um colega não são tão grandes quanto se comprometer a realizar algo para um professor.

SUBCATEGORIA 5: AMG

E-mails trocados entre amigos

ATOS DE FALA	OBJETIVO DO E-MAIL	QUANTIDADE DE E-MAILS	SIGLA
REPRESENTATIVOS	- Passar informações	5 e-mails	5R
DIRETIVOS	- Fazer um convite	7 e-mails	5D3
	- Pedido de informações ou favores	3 e-mails (seq)	5D1
EXPRESSIVOS	- Pedido de desculpas	3 e-mails	5E1
	- Agradecimento	2 e-mails	5E2
COMISSIVOS	- Promessa de uma ação futura	1 e-mail	5C

De todas as subcategorias, a tabela acima nos traz a relação mais próxima que aparece em nosso corpus, que é a relação entre amigos. Percebemos, de todos os objetivos, que o mais frequente é o pedido, o que leva a uma realização frequente de atos de fala diretivos. Isso pode nos levar a um impasse na diferenciação da função de atos de fala diretivos em relações simétricas e assimétricas.

No entanto, na subcategoria acima temos uma proximidade que permite maior liberdade nas escolhas e um risco menor na interação entre o remetente e o destinatário, que podem já ter consolidado a relação entre eles, fazendo com que o risco de afetá-la seja pequeno. Essas questões ficarão mais claras à medida que analisarmos outros elementos linguísticos que constituem as interações desse tipo de relação, como as formas e fórmulas de tratamento.

4.1.2. Formas e fórmulas de tratamento entre professores e alunos

RELAÇÃO: PROFESSOR/ALUNO

4.1.2.1. Formas de endereçamento: Tabela 1 e Tabela 1.1 (anexo 3, p. 181-182)

Nos e-mails enviados pelos alunos aos professores orientadores, percebemos certa liberdade na escolha da forma de endereçamento do aluno ao professor, já que cada e-mail apresenta uma forma de endereçamento distinta dos outros e-mails. Talvez isso se deva a uma relação que se desenvolveu ao longo de um trabalho que ambos realizaram juntos, já que os professores orientaram esses alunos. Esse contato pode também ter levado a um acordo (não verbalizado, mas entendido ao longo das escolhas e eventuais mudanças das formas de tratamento nas interações) sobre qual forma utilizar quando esses interlocutores interagem entre si. Assim, a escolha de atributos como *Liebe(r)* e *Werte(r)*, dispensado pelo aluno ao professor orientador, revela uma aproximação entre eles, mas ainda há marcas de uma relação hierárquica nos pedidos dos alunos aos professores e no título, como o uso de *Dr.* e *Prof.* no tratamento, principalmente nos e-mails que tinham como objetivo fazer um pedido.

Já as formas de endereçamento utilizadas pelos alunos para dirigirem-se aos professores assistentes apresentam uma variação que compreende desde uma relação mais próxima (*Liebe Frau + Nachname*) até uma mais distante (*Sehr geehrte Frau Prof. + Nachname*). Podemos inferir que essa variação faz com que essa relação se mantenha num “nível intermediário”, pois não é uma relação mais próxima, como entre o professor orientador e seu aluno, mas também existe normalmente uma distância hierárquica menor entre professor assistente e aluno, muitas vezes ambos até possuem uma formação acadêmica parecida, o que facilita a proximidade entre eles.

Quanto às formas de endereçamento usadas pelos alunos para dirigirem-se aos professores (subcategoria 3), há uma variação maior das ocorrências em comparação a

outros tipos de relação. Há também um maior número de e-mails que se encaixam nessa subcategoria, mas essa variação não se deve apenas a isso, pois nela aparecem relações de diferentes níveis, pois há e-mails em que é feito o primeiro contato, há e-mails por meio dos quais a relação se desenvolve e há e-mails trocados entre professores e alunos que já se conhecem das salas de aula.

Mesmo com as variações que aparecem, há ainda uma predominância de determinadas formas de endereçamento, como o uso de *Sehr geehrte(r) Frau/Herr* seguido do sobrenome quando os alunos dirigem-se aos professores. Em apenas três ocorrências os alunos dirigem-se ao professor utilizando o prenome, sendo que em uma delas aparece apenas o prenome e em duas ele é precedido do atributo *Liebe*; nenhum desses e-mails apresenta o objetivo mais comum nesse tipo de relação, que é fazer um pedido.

Já quando os professores mandam e-mails para seus alunos, predominam duas formas de endereçamento: *Sehr geehrte(r) Frau/Herr* ou *Liebe(r) Frau/Herr*, ambos seguidos do sobrenome. Percebemos que há dois pólos, um mais formal e outro mais informal, mas o que ainda predomina é a segunda escolha, com o uso de *Liebe(r)*, evidenciando uma abordagem mais próxima e informal (cf. Engel, 2004).

No entanto, nos e-mails enviados pelos alunos, a predominância é do uso de formas de endereçamento que mantenham uma distância, pois aparecem com maior frequência os atributos *Sehr geehrte(r) Frau/Herr* seguido de títulos, como *Dr.* e *Prof.*, além do sobrenome. Há uma mudança nessa abordagem quando se trata de e-mails que têm como objetivo agradecer ou pedir desculpas, realizando atos de fala expressivos. Nesses casos, são usados o atributo *Liebe(r)* e também o atributo *Sehr geehrte(r)*, mas não há marcações de títulos.

Percebe-se que as mesmas formas de endereçamento, nas duas direções, são as mais frequentes, mas a mudança é que na direção do aluno para o professor prevalece a mais formal (*Sehr geehrte Frau/Herr + Nachname*), e na direção do professor ao aluno prevalece a menos formal (*Liebe(r) Frau/Herr + Nachname*).

A **forma de endereçamento** de alunos para professores mais frequente no corpus é: *Sehr geehrte/r Frau/Herr + Nachname*.

A **forma de endereçamento** de professores para alunos mais frequente no corpus é: *Liebe/r Frau/Herr + Nachname*.

4.1.2.2. Modo de tratamento: Tabela 2 e Tabela 2.1 (anexo 3, p. 182)

Nas tabelas 2 e 2.1, precebe-se o uso recorrente do pronome *Sie*, em ambas as direções (aluno para professor e professor para aluno) permite a identificação de uma convenção nos e-mails do corpus, que é seguida pelos alunos e pelos professores quanto ao uso do modo de tratamento.

Contudo, é preciso considerar que há também uma quantidade relativamente expressiva de e-mails nos quais os alunos não explicitam o modo de tratamento dispensado ao professor. Isso pode ocorrer devido à estrutura do e-mail, que está relacionada ao seu objetivo, como passar alguma informação pedida pelo professor, no caso dos e-mails que realizam um ato de fala representativo. Assim, pode haver um foco maior na informação que no interlocutor, o que muitas vezes dispensa essa referência direta.

Também há os agradecimentos que podem conter apenas uma fórmula de agradecimento, sem que os interlocutores sejam marcados. Mas, considerando um pedido como uma ameaça à face negativa do remetente, como definido por

BROWN&LEVINSON (1987), no caso dos e-mails que têm esse objetivo coloca-se uma questão, que pode ser a tentativa de tirar o foco desse interlocutor que tem seu espaço invadido, para que esse ato diretivo seja atenuado.

Contudo, não se pode simplificar a questão atribuindo um caráter simétrico ao uso recíproco do *Sie*, pois muitas vezes esse uso recíproco “mascara” diferenças de posição social que podem ser percebidas em outros elementos lingüísticos numa interação entre professores e alunos, como nas formas de endereçamento, por meio das quais foi possível perceber que a hierarquia entre o aluno e o professor é marcada.

Um exemplo dessa questão é dado por BESCH (1998: 26), ao apresentar a tentativa de utilização do *du* entre alunos e professores como uma utopia: “mas poderia um *Du* programado abolir as diferenciações da realidade, anular as diferentes posições sociais e (depois) ignorar, juntamente, a diferença de idade? A intenção é digna, o resultado é muitas vezes incerto”²³ (T.d.A). A questão que se coloca nessa tentativa, portanto, é se é possível programar ou forçar uma mudança na língua, e o atual uso de *Sie* entre alunos e professores mostra que nesse caso não foi possível essa mudança e que as convenções desse uso prevaleceram. Assim, podemos entender que se o uso de *Du* fosse aceito e até hoje utilizado, pensaríamos numa relação não marcada pela hierarquia entre alunos e professores, mas o uso de *Sie* ainda marca as diferenças de papéis sociais.

O modo de tratamento, de alunos para professores, mais frequentes no corpus é: <i>Sie</i>   O modo de tratamento, de professores para alunos, mais frequente no corpus é: <i>Sie</i>

---

²³ “aber kann ein programmatisches Du die Differenzierungen der Wirklichkeit aufheben, Positionsunterschiede annullieren und (später) den zusammenenden Alterabstand ignorieren? Die Absicht ist ehrenwert, der Erfolg vielfach fraglich” (BESCH, 1998: 26)

4.1.2.3. Auto-referência: Tabela 3 e Tabela 3.1 (anexo 3, p. 183)

As tabelas 3 e 3.1 evidenciam uma convenção nos e-mails que formam nosso corpus quanto ao modo como professores e alunos referem-se a si mesmos no final dos e-mails: a auto-referência mais recorrente foi o uso do nome completo (prenome e sobrenome). Mas ainda temos ocorrências do uso apenas do primeiro nome em e-mails dos alunos para os professores, e um deles é o e-mail *3E1-5*, que destoa dos demais quanto à escolha do tratamento no contexto em questão, pois nele o aluno refere-se ao professor e a si mesmo utilizando apenas o prenome.

Ainda há outros e-mails, como o *3E2-1* e o *3C-1*, cujos remetentes optaram também apenas pelo primeiro nome como assinatura, mas esses também optam por escolhas que remetem a uma informalidade maior no tratamento de seu interlocutor, como o uso de *Liebe* seguido do sobrenome como forma de endereçamento. Também foi possível notar uma tendência na escolha da auto-referência nos e-mails dos professores para os alunos, pois há ocorrências da utilização do primeiro nome abreviado seguido do sobrenome. Como não encontramos essa ocorrência nos e-mails dos alunos para os professores, entendemos que pode ser uma marcação característica dos professores quando se referem a si mesmo.

A **auto-referência**, de alunos para professores, mais frequente no corpus é: ***Vor***
+ *Nachname*

A **auto-referência**, de professores para alunos, mais frequente no corpus é: ***Vor***
+ *Nachname*

4.1.2.4. Cumprimentos: Tabela 4 e Tabela 4.1 (anexo 3, p. 184)

Na maioria dos e-mails (91%) da tabela 4, não se usam cumprimentos para iniciar a interação. Um dos fatores que podem contribuir para o não uso do cumprimento é o formato textual do e-mail, pois muitas vezes pode ocorrer o que MARCUSCHI (2005) denominou “encadeamento de turnos”, o que pode levar a uma sequência de e-mails trocados entre os interlocutores, fazendo com que o uso do cumprimento seja dispensado. (cf. MARCUSCHI, 2005: 40). De acordo com as normas de *Netiqueta*, contudo, o uso de cumprimentos em e-mails não é aconselhado, principalmente de cumprimentos que indiquem o período do dia em que o e-mail foi enviado, como *Schönen Nachmittag*.

Também considerando o formato do texto, há outro fator que contribui para a supressão do cumprimento: as formas de endereçamento estabelecem o primeiro contato entre o remetente e o destinatário. O uso de atributos e títulos antes do nome do destinatário parece excluir a possibilidade de utilização do cumprimento, fazendo com que a função das fórmulas de contato pode ser preenchida pela forma de endereçamento.

Os cumprimentos que aparecem no corpus nesse tipo de relação ocorrem nos e-mails de apenas um informante, ou seja, fazem parte de uma escolha individual. A única ocorrência que não faz parte dessas escolhas individuais de um só informante é o cumprimento *Hallo*, do e-mail 3E1-5. No entanto, essa referência nos remete a um e-mail que se aproxima mais da linguagem oral e informal, destoando da maioria, como podemos perceber na escolha do primeiro nome apenas como forma de endereçamento e de *du* como modo de tratamento. Assim, pode-se identificar uma convenção consolidada, no corpus, na escolha do tratamento nos e-mails trocados entre alunos e professores que compõem o nosso corpus.

O **cumprimento**, de alunos para professores, mais frequente no corpus é: (*sem cumprimento*)

O **cumprimento**, de professores para alunos, mais frequente no corpus é: (*sem cumprimento*)

4.1.2.5. Despedidas: Tabelas 5 e 5.1 (anexo 3, p. 185)

Na tabela 5, embora não seja difícil identificar o uso mais recorrente de determinadas despedidas, ainda há uma grande variação delas nos e-mails trocados entre alunos e professores. Podemos entender as despedidas como uma escolha mais individual, que cada pessoa adota para marcar um estilo de discurso. No entanto, essas variações, tanto nos e-mails dos alunos para os professores quanto nos e-mails dos professores para os alunos, ainda mantêm uma estrutura parecida, como o uso de *Grüße* com diferentes adjetivações, como *Mit freundlichen Grüßen* (44%), *Liebe Grüße* (18%) e *Viele Grüße* (14%), *Mit lieben Grüßen* (6%), *Herzliche Grüße* (4%), *Freundliche Grüße* (2%), *Viele liebe Grüße* (2%).

Pode ocorrer também a substituição da fórmula de despedida por uma fórmula de agradecimento (*Vielen Dank schon im Voraus*, por exemplo), que cumpre a função de encerrar o contato com o destinatário. Ocorre ainda uma fórmula de voto (*Ein schönes Wochenende*) como despedida, mas não parece ser o uso mais comum entre professores e alunos, no corpus. Talvez a não recorrência do voto nessa situação esteja relacionada ao fato de que normalmente o voto, um ato de fala expressivo, diz respeito ao âmbito pessoal, envolvendo questões psicológicas e emocionais e não caberia, portanto, numa relação profissional.

Também é comum o uso de abreviações das fórmulas de despedida, como é o caso do uso de *Lg* para *Liebe Grüße* e *mfg* para *Mit freundlichen Grüßen*. Esse uso já se mostra contrário à tentativa de individualização das despedidas, pois o remetente, ao

optar pela abreviação, parece atribuir à despedida uma função no formato do texto apenas, sendo necessária ao final do e-mail para seu fechamento.

As fórmulas usadas nas despedidas são muito semelhantes nas duas direções, tanto de aluno para professor quanto de professor para aluno.

A despedida, de alunos para professores, mais frequente no corpus é: <i>Mit freundlichen Grüßen</i>   A despedida, de professores para alunos, mais frequente no corpus é: <i>Mit freundlichen Grüßen</i>

4.1.2.6. Fórmulas de abertura

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: apresentação do remetente

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Wir sind die beiden Referentinnen zum Thema Phraseologismen in Politik und Comedy.</i>	1D1-1
<i>Wir sind die Referatsgruppe, die nächsten Donnerstag in Ihrem Seminar Kulturthema Raum ein Referat hält.</i>	3D1-1
<i>Ich bin (Vor und Nachname) von der Universität X und möchte Sie gern fragen, bis zu welchem Grad an “Kapital” ich Auslandsbafög bekommen könnte.</i>	2D1-1
<i>Nocheinmal ich: (...)</i>	3R-3
<i>Hier bin ich ‘mal wieder.</i>	1D1-3

Considerando o contexto dos e-mails do corpus, podemos entender que as fórmulas de apresentação auxiliam na construção do texto, como uma introdução antes que o objetivo do e-mail seja apresentado, pois todos os e-mails que possuem essas fórmulas de abertura têm como objetivo fazer um pedido. A recorrência do uso do pronome pessoal seguido do verbo *sein* na apresentação confere uma fixidez a essas

construções, pois em nosso corpus não encontramos ocorrências de construções do tipo *Mein Name ist(...)* para a apresentação do remetente na abertura dos e-mails.

As duas últimas fórmulas da tabela, embora não apresentem quem é o remetente, funcionam como um lembrete de quem ele é, provavelmente porque não seria o primeiro contato entre os participantes dessa interação. Desse modo, as fórmulas *Nocheinmal ich:* e *Hier bin ich 'mal wieder* sinalizam o retorno do remetente para seu interlocutor, para depois disso o objetivo da interação ser apresentado.

Essas fórmulas auxiliam, portanto, na construção do texto, mais especificamente na inserção do remetente para que ele possa iniciar o assunto de seu e-mail. Com isso, poderíamos classificá-las, seguindo STEIN (2004), como fórmulas discursivas.

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: apresentação do objetivo (pedido de informação)

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Ich habe zwei kleine Fragen:</i>	3D1-6
<i>Ich habe noch ein paar Fragen zu Ihrer letzten E-mail.</i>	1D1-2
<i>Da ich im kommenden Semester, also ab August, in Brasilien studieren werde, wollte ich Sie einige Sachen wegen der Kursbelegung fragen:</i>	3D1-16
<i>Ich wollte Sie fragen, ob noch einmal eine Info-Veranstaltung zur ZP Kulturstudien angeboten wird, oder ob Sie einen Termin vorschlagen könnten.</i>	1D1-4
<i>Ich hatte vor, am Montag wegen des Visums nach Berlin zu fahren, wollte aber nochmal fragen, ob dafür der Uni-Vertrag reicht.</i>	3D1-15
<i>Ich wollte fragen, ob es noch möglich ist, sich für einen Erasmusplatz zu bewerben.</i>	3D1-14
<i>Ich möchte im september zur 2. Diplomprüfung antreten und wollte mich erkundigen, ob es möglich wäre.</i>	3D1-5

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: apresentação do objetivo (pedido de favor)

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Könnten Sie uns vielleicht noch ein paar Kontaktadressen von der Universität zuschicken.</i>	3D1-7
<i>Nachdem unser Termin wegen der Institutsitzung verschoben wurde, wollte ich Sie bitten, einen neuen Termin mit unserer Gruppe zu fixieren.</i>	3D2-2

Como vemos nas tabelas acima, todas as ocorrências foram encontradas em e-mails com o objetivo de fazer um pedido e possuem como função, portanto, apresentar esse objetivo. Para isso, a maioria das fórmulas apresentadas acima possui o verbo *fragen* acompanhado do auxiliar *wollen* conjugado no Konjunktiv II ou o substantivo *Fragen* acompanhado do verbo *haben*, introduzindo o pedido que é feito ao longo do e-mail; em algumas delas temos os verbos *bitten*. Também aparecem, na maioria das fórmulas, a conjunção *ob*, formando uma oração subordinada condicional, a qual, na verdade, funciona como uma pergunta indireta.

A separação das fórmulas em duas tabelas se fez necessária pela diferença dos atos de fala que elas realizam: as fórmulas da primeira tabela têm como objetivo pedir informações; já as fórmulas da segunda tabela apresentam um pedido de favor. Tendo como base a classificação de SEARLE (1969), na primeira tabela as fórmulas fazem parte do que ele define como uma pergunta (*Question*) e na segunda tabela elas pertencem ao denominado pedido (*Request*) (cf. SEARLE, 1969: 64-71). Ele explica a relação entre esses dois tipos de atos de fala da seguinte forma: “‘Você poderia fazer isso para mim?’, apesar do significado de seus elementos lexicais e da força interrogativa dessa construção, ela não é normalmente enunciada como uma questão

sobre as habilidades do interlocutor, mas é enunciada como uma ordem”²⁴(SEARLE: 68). (T.d.A.). Assim, entendemos que, apesar de todas constituírem perguntas, mesmo com o uso do Konjunktiv II (*wollte ich Sie bitten* e *Könnten Sie*), um pedido (ou talvez uma ordem) é realizado.

Para SCHILLING (1999), as fórmulas da segunda tabela podem ser definidas como perguntas indiretas (*indirekte Interrogativsätze*), mais especificamente como perguntas performativas modalizadas (*modalisiert-performative Interrogativsätze*), devido ao uso dos verbos modais (como *können* e *wollen*, nos e-mails na segunda tabela) e devido ao uso de verbos performativos (como *bitten*). No entanto, esses verbos podem representar uma ameaça maior à face dos interlocutores, o que pode explicar a ocorrência de apenas uma fórmula com *bitten* nesse contexto em nosso corpus.

Como mencionado, é preciso considerar que um pedido é um ato ameaçador (cf. BROWN&LEVINSON, 2007) e para amenizar essa ameaça são utilizadas estratégias como o uso de Konjunktiv II e a oração subordinada com a conjunção *ob*, que passa a ideia de uma alternativa ao destinatário, indicando que existiria a possibilidade de negação do pedido. É possível que essas estratégias sejam importantes, principalmente, porque se trata de uma relação com diferenças hierárquicas entre os interlocutores, sendo os remetentes, nos casos da tabela acima, os que estão no nível hierárquico inferior em relação ao seu destinatário.

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: fórmulas de agradecimento

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Ich möchte mich recht herzlich für Ihre Unterstützung bedanken.</i>	3E2-2
<i>Vielen Dank für Ihre schnelle und so positive Antwort.</i>	3E2-3
<i>Vielen Dank für die Informationen.</i>	3E2-1

²⁴“‘‘Could you do this for me?’’ in spite of the meaning of the lexical items and the interrogative illocutionary force-indicating devices is not characteristically uttered as a subjunctive question concerning your abilities; it is characteristically uttered as a request “ (SEARLE, 1969: 68).

<i>Danke für die schnelle Antwort und kein Problem wegen dem entfallenen Termin.</i>	3C-2
<i>Vielen Dank für Ihre schnelle Antwort.</i>	3R-6

Dos cinco e-mails referidos na tabela, três tinham como objetivo fazer um agradecimento, e as fórmulas de abertura já cumpriram essa função. Já as duas últimas ocorrências da tabela (e-mails 3C-2 e 3R-6) não foram utilizadas em e-mails que tinham como objetivo agradecer por algo e que, portanto, não realizaram um ato de fala expressivo como um todo, mas apresentaram uma fórmula de abertura com agradecimento referindo-se a uma resposta enviada pelo interlocutor. Nesses casos, as fórmulas de abertura constituem fórmulas de rotina, pois cumprem uma função na organização social da interação: agradecer quando um pedido é atendido.

Observa-se também, nesta tabela, apenas uma variação das fórmulas de agradecimento, que é a primeira ocorrência da tabela (*Ich möchte mich (...) bedanken*), já que todas as outras ocorrências apresentam a mesma estrutura: (*Vielen*) *Dank für (...)*. Assim, temos as mesmas fórmulas de agradecimento em dois momentos distintos, para agradecer por um pedido atendido e para agradecer um retorno rápido do interlocutor.

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: fórmulas de desculpas

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Es tut mir Leid, dass ich heute nicht zum ersten Termin Ihrer Lehrveranstaltung kommen konnte.</i>	3E1-1
<i>Es tut mir Leid, dass ich gestern unentschuldigt gefehlt habe.</i>	3E1-5
<i>Ich muss mich wegen einem kurzfristig eingetretenen Termin leider für dritte Einhaltung der VA entschuldigen.</i>	3E1-3

Outro ato de fala expressivo que é realizado por alguns e-mails das subcategorias 1, 2 e 3 é o pedido de desculpas e, na tabela acima, temos as ocorrências

das fórmulas de desculpas que já apresentam esse objetivo na abertura dos e-mails. Aparecem duas fórmulas: *Es tut mir Leid, dass (...)* e *Ich muss mich (...) entschuldigen*, sendo que em ambas o remetente desculpa-se e explica porque está se desculpando.

Em nosso corpus, percebemos que essas desculpas estão relacionadas a ausências dos alunos em compromissos que teriam firmado com os professores, como mostram as fórmulas de abertura apresentadas acima. Além disso, é preciso ressaltar que, nos e-mails em que não há uma fórmula de abertura que já cumpra o objetivo de pedir desculpas, o remetente começa com uma explicação (justificativa) sobre sua suposta falha. Normalmente, nessa explicação, utiliza-se o advérbio *leider*.

As fórmulas de rotina, mais especificamente fórmulas de desculpas, cumprem nesses casos uma função social de se desculpar com o interlocutor quando se comete uma falha com ele. Assim, para restaurar o equilíbrio da relação entre eles, os alunos utilizam-se dessas fórmulas de rotina que os auxiliam para que esse processo seja realizado de modo convencional e aceito dentro da sociedade em que se encontram.

SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 e 3.1: apresentação do objetivo

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Ich wollte nur kurz rückfragen, wie es mit der Vorbereitung des Referats steht.</i>	1.1D-1

Acima temos uma ocorrência em que o professor utiliza uma fórmula de abertura que já apresenta o objetivo do e-mail: *Ich wollte nur kurz rückfragen, wie (...)*. Essa foi a única ocorrência de pedido de um professor para seu aluno, que nesse caso é seu orientando. Além disso, é um pedido de informação, mas que traz uma preocupação com o andamento de uma apresentação que seu aluno está preparando. Podemos até inferir, a partir dessa fórmula de abertura, que a preocupação com o trabalho do aluno pode ser entendida como uma cobrança, mesmo que indiretamente.

Assim, temos algumas diferenças entre os pedidos feitos pelos alunos aos professores em comparação ao pedido feito pelo professor ao aluno. A primeira delas é a quantidade, ou seja, em nosso corpus há uma quantia considerável de pedidos feitos pelos alunos e apenas um e-mail com um pedido feito pelo professor, sendo que o destinatário é um aluno orientando. Também temos uma diferença na abordagem, pois normalmente os pedidos dos alunos, nos e-mails de nosso corpus, pedem uma informação ou orientação, sem se “arriscarem” a fazer uma cobrança. O professor nesse e-mail, por exemplo, pergunta se o aluno precisa de ajuda, oferecendo-se a auxiliá-lo, mas também apresenta uma data para que a apresentação seja enviada para ele. Essas diferenças também corroboram a distinção dos papéis sociais exercidos por eles.

SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 e 3.1: fórmulas de resposta

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Natürlich können Sie gerne nächste Woche in meine Sprechstunde kommen.</i>	1.1R-1
<i>Ja-kein Problem.</i>	3.1R-8

Temos acima duas fórmulas de rotina, mais especificamente duas fórmulas de resposta, utilizadas pelos professores em respostas aos e-mails de seus alunos. Ambas denotam uma permissão, ou seja, respondem a perguntas que exigem *sim* ou *não* como resposta. Para tanto, a fórmula *Natürlich können Sie gerne (...)* foi usada no e-mail 1.1R-1, bem como a fórmula de rotina *Ja – kein Problem* foi utilizada no e-mail 3.1R-8. Essa segunda fórmula deixa clara a permissão que o professor dá ao aluno; já a primeira fórmula, devido ao uso de *gerne*, passa um sentido que vai um pouco mais além da permissão, ficando próximo a um convite, ou seja, o professor não só permite, mas quer que o aluno compareça em seu horário de atendimento.

4.1.2.7. Fórmulas de fechamento

A seguir temos as tabelas com as fórmulas de fechamento encontradas no corpus: as tabelas das subcategorias 1, 2 e 3 (aluno-professor) são seguidas das tabelas das subcategorias 1.1, 2.1 e 3.1 (professor-aluno).

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: pedido

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Es wäre sehr nett, wenn Sie uns hierbei weiterhelfen könnten.</i>	3D1-7
<i>Vielleicht wäre es am besten, wenn ich Sie irgendwann sprechen könnte.</i>	3D1-13

As construções *Es wäre sehr nett/am besten* funcionam como fórmulas de fechamento nos e-mails referidos acima, pois encerram o assunto retomando, de forma indireta, o pedido que foi feito no e-mail. Assim, essas fórmulas auxiliam o remetente na construção do discurso, para fazer um pedido e, ao mesmo tempo, amenizar o que poderia ser uma ameaça à face de seu interlocutor.

Ambas seguem a mesma estrutura: uso do verbo *sein* no Konjunktiv II na oração principal, seguida da subordinada iniciado com a conjunção *wenn*. Essa construção, num primeiro momento, pode caracterizar uma sugestão ou até mesmo um conselho, mas o seu contexto de uso indica que sua ilocução, na verdade, constitui um desejo de que o outro faça o que se pede.

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: pergunta conclusiva

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Ist das noch in Ordnung?</i>	3C-1

O remetente do e-mail 3C-1 termina o e-mail com uma fórmula de fechamento para verificar com seu interlocutor se está tudo bem com a data em que ele se compromete a entregar um trabalho. No fechamento, portanto, o foco é no destinatário,

no sentido de que é ele quem decide se aceita a proposta do remetente. Assim, podemos entender que temos aqui uma mudança de turno (se compararmos com uma interação oral), pois o remetente deixa, no final do e-mail, uma pergunta, enfatizando a necessidade de resposta e abrindo espaço para que seu interlocutor o responda.

Essa fórmula, derivada da construção *in Ordnung sein*, caracteriza-se como uma fórmula a partir do momento em que seu uso se torna convencional dentro de um determinado contexto. Nesse caso, portanto, tem-se uma fórmula discursiva que tem como função organizar o discurso e passar o turno ao ouvinte (destinatário).

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: fórmula de ocasião

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Ich freu mich auf nächste Woche und für alles weitere habe ich ja nun deine E-mail Adresse.</i>	3EI-5

A fórmula acima, utilizada para encerrar o assunto do e-mail, faz parte das fórmulas de rotina porque está ligada a uma situação específica em que um encontro foi marcado entre os interlocutores. Nesse caso, a função dessa fórmula no fechamento do e-mail é encerrar o assunto da interação que está ocorrendo, já evidenciando a existência de uma próxima interação.

Assim, o fechamento é realizado por meio de uma fórmula de ocasião, pois esta encerra o assunto e mostra o contentamento e o desejo de que haja uma próxima interação, pois o remetente sabe que haverá um evento (encontro com o destinatário) e se manifesta em relação a esse evento. As fórmulas de ocasião estão relacionadas tanto às convenções institucionais, como desejar *Feliz Natal!* e *Frohe Weihnachten!* nessa data, como também expressar um voto relativo a um evento que seja do conhecimento mútuo dos interlocutores.

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: fórmulas de votos e ocasião

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Ansonsten hoffe ich, dass es Ihnen gut geht und der Urlaub doch recht erholsam war.</i>	1D1-2
<i>Ich wünsche Ihnen schöne Pfingsten!</i>	3D1-14

As fórmulas de voto (e-mail 1D1-2) e ocasião (e-mail 3D1-14) acima foram utilizadas em e-mails enviados pelos alunos aos professores para fazer um pedido. Ambas estão relacionadas a uma situação específica: no e-mail 1D1-2 provavelmente o remetente sabe que o destinatário voltou de suas férias, e no e-mail 3D1-14 eles estavam próximos a um feriado (*Pfingsten*). A primeira fórmula da tabela constitui uma fórmula de voto específica, já que está relacionada a um conhecimento compartilhado pelos interlocutores, já a segunda fórmula constitui uma fórmula de ocasião, pois todos sabem da proximidade do feriado (não é, portanto, um conhecimento específico dos interlocutores, mas faz parte de uma ocasião já institucionalizada).

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: fórmulas de agradecimento

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Ich danke für Ihr Verständnis</i>	3E1-1
<i>Danke auch für die Weiterleitung meiner E-mail.</i>	3E2-3
<i>Außerdem wäre ich natürlich dankbar für jegliche Information rund um das Lesestart-Set.</i>	3D1-4
<i>Ich wäre Ihnen für eine Rückmeldung sehr dankbar!</i>	3D1-5; 3D2-3
<i>Dank für eine Rückmeldung.</i>	3D2-2
<i>Vielen Dank schon im Voraus</i>	3D1-6
<i>Vielen Dank im Voraus!</i>	3D1-1; 3D1-16
<i>Vielen Dank</i>	2D1-2; 3R-4; 3D1-3; 3D1-4; 3D1-17;
<i>Danke</i> (seguido de despedida)	3R-5

As primeiras ocorrências da tabela foram utilizadas como fechamento de e-mails que realizam, como um todo, atos de fala expressivos, sendo o e-mail 3E1-1 um pedido de desculpas e o e-mail 3E2-3 um agradecimento. Por isso, a primeira fórmula da tabela (*Ich danke für Ihr Verständnis*) termina o e-mail em que o aluno se desculpa com o professor pela ausência num evento. Já a fórmula *Danke auch für (...)* encerra um e-mail cujo objetivo é agradecer por algo e como esse e-mail é começado por uma fórmula de agradecimento, na fórmula de fechamento há, junto com o agradecimento, o advérbio *auch*.

Quando há um pedido de alteração de prazo nas subcategorias 1, 2 e 3 normalmente as fórmulas de agradecimento escolhidas pedem, indiretamente, também uma resposta do destinatário, como *Ich wäre Ihnen für eine Rückmeldung sehr dankbar!* e *Dank für eine Rückmeldung*. Os e-mails com pedidos de informação apresentam variações das fórmulas de agradecimento, sendo a mais comum em nosso corpus a fórmula *Vielen Dank*. A fórmula como *Vielen Dank (schon) im Voraus* possui uma marcação de que o agradecimento feito está relacionado à esperança de que o pedido seja atendido e, por isso, o remetente já agradece de antemão.

A última fórmula da tabela, por fim, foi utilizada num e-mail em que o aluno esclarece algumas questões para o professor sobre o término de um relatório de estágio. O agradecimento no final pode estar relacionado, portanto, à conclusão de um trabalho que foi realizado em conjunto.

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: fórmulas de desculpas

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Entschuldigung für die Umstände.</i>	3E1-2

Em nosso corpus, nas subcategorias 1, 2 e 3, aparece apenas uma fórmula de fechamento com pedido de desculpas. Nesse caso, o aluno se desculpa, com antecedência, por não poder participar de um evento. Assim, a utilização da fórmula *Entschuldigung für die Umstände* pode estar relacionada ao fato de que ele se desculpa por desistir de algo com que já teria se comprometido, mas não cumprirá. Essa fórmula de desculpa, portanto, é utilizada numa situação em que se pede desculpa por um eventual incômodo causado ao interlocutor, sem especificar exatamente pelo que se desculpa, apresentando apenas o substantivo *Umstände*.

SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 e 3.1: fórmulas de voto

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Ich hoffe, dass es Ihnen in der Zwischenzeit wieder besser geht.</i>	3.1R-1

A fórmula da tabela acima encerra um e-mail enviado pelo professor para informar algumas referências bibliográficas que ajudariam o aluno em um trabalho da faculdade. A fórmula de fechamento, portanto, pode ter sido utilizada nesse e-mail para finalizar um contato que tinha como objetivo ajudar o destinatário e pode ser classificada como uma fórmula de voto específica, pois essa fórmula geralmente é utilizada quando o interlocutor está com problemas de saúde.

4.1.3. Formas e fórmulas de tratamento entre colegas de faculdade

RELAÇÃO: COLEGAS DE FACULDADE

4.1.3.1. Formas de endereçamento: Tabela 6 (anexo 3, p. 186)

A primeira grande diferença que se percebe entre os e-mails trocados entre alunos e professores e os e-mails trocados entre colegas de faculdade é a escolha das formas de endereçamento, pois o uso do prenome para se dirigir ao destinatário é o mais frequente, além de ser recorrente também a ausência de formas de endereçamento no início dos e-mails. Essa ausência é mais frequente quando os e-mails realizam, como um todo, atos de fala representativos, ou seja, têm como objetivo passar informações e, muitas vezes, essas informações são trocadas em sequências de e-mails que dispensam a repetição do endereçamento do e-mail. Quando o objetivo é fazer um pedido, ou seja, realizar um ato de fala diretivo, normalmente se usa o prenome como forma de endereçamento.

Também foram usadas, nos e-mails analisados, formas de endereçamento coletivas, como *Liebe Testgruppe* e *Liebe Blockseminarteilnehmer*, quando os e-mails são destinados a mais de um interlocutor, e também como as formas *Ihr 2* e *zusammen*, que são precedidas de um cumprimento. O uso recorrente do prenome e a ausência de formas de endereçamento juntamente com o uso de formas com o atributo *Liebe* seguido do endereçamento evidenciam que pode haver uma variação de abordagem relativamente grande entre colegas de faculdade. Essa variação possivelmente está ligada à relação entre os interlocutores, que pode já ter se desenvolvido e se tornado mais próxima e informal, também pode ainda estar em desenvolvimento, podendo ainda tornar-se mais próxima, ou simplesmente a relação entre os interlocutores permanece da mesma forma que se iniciou, sem grandes mudanças.

As **formas de endereçamento**, entre colegas de faculdade, mais frequentes no corpus são: *(não explicitado)* e *Vorname*

4.1.3.2. Modos de tratamento: Tabela 7 (anexo 3, p. 186)

Apesar de aparecer, nessa tabela, o modo de tratamento *du* com maior frequência (53%), temos que considerar o uso de modos de endereçamento coletivos, que abrangem mais de um destinatário, como *ihr* (15%), e/ou incluem remetente e destinatários, como *wir* (17%). Essas ocorrências de modos de tratamento coletivos concentram-se em e-mails que têm como objetivo passar uma informação, realizando atos de fala representativos, ou pedir uma informação, realizando atos de fala diretivos, sendo que com este último objetivo é mais recorrente o uso de *wir*.

O **modo de tratamento**, entre colegas de faculdade, mais frequente no corpus é: *du*

4.1.3.3. Auto-referência: Tabela 8 (anexo 3, p. 187)

Nos e-mails trocados entre colegas de faculdade, a auto-referência utilizada com mais frequência é o primeiro nome (75%), o que pode estar relacionado ao modo como os remetentes são (ou preferem ser) tratados pelos seus interlocutores. Já o uso do hipocorístico, que seria mais informal, e o uso do nome completo, que seria mais formal (cf. ENGEL, 2004) aparecem com a mesma frequência (11,5%) nos e-mails dessa subcategoria. Assim, pode-se entender essa variação das auto-referências como um *continuum* (cf. MARCUSCHI, 2005) que tem o hipocorístico e o nome completo em pólos opostos e, ao meio, o primeiro nome, que parece ser, em nosso corpus, a escolha mais convencional.

Contudo, ainda há uma questão que se coloca, quando relacionamos a auto-referência com as formas de endereçamento. A ausência das formas de endereçamento foi o mais frequente nos e-mails trocados entre colegas de faculdade, e a maioria desses e-mails que não apresentavam formas de endereçamento possui auto-referência, normalmente composta pelo primeiro nome do remetente. Isso pode estar relacionado a diversos fatores, como a necessidade de marcar quem enviou o e-mail (muitas vezes o endereço eletrônico não revela nome do remetente); por ser mais fácil referir-se a si mesmo que ao outro (a abordagem do outro gera mais riscos que a abordagem de si mesmo); ou porque muitas vezes o nome do remetente já faz parte do e-mail (a auto-referência aparece automaticamente abaixo do e-mail enviado), entre outros fatores.

A **auto-referência**, entre colegas de faculdade, mais frequente no corpus é:
Vorname

4.1.3.4. Cumprimentos: Tabelas 9 (anexo 3, p. 187)

A escolha mais recorrente encontrada nos e-mails trocados entre colegas de faculdade foi o uso da fórmula de contato *Hallo* como cumprimento (58%). Parece-nos que, em nosso corpus, o uso desse cumprimento é o mais convencional, pois ele é utilizado quando colegas trocam e-mails com os mais diversos objetivos, em e-mails que realizam atos de fala comissivos, expressivos, representativos e diretivos. O uso da fórmula *Hi* também é comum no corpus (9,5%).

Há uma quantidade considerável de e-mails que não trazem cumprimentos (21%), cujos objetivos são, em sua maioria, passar uma informação, pedir desculpas ou agradecer por algo. Nesses casos, podemos ter o “encadeamento de turnos”, como já mencionado anteriormente, o que dispensa o uso do cumprimento como uma abordagem, pois uma sequência de e-mails pode ficar mais próxima de uma interação que ainda está em andamento. Outra questão é a forma de endereçamento, como do e-

mail 4E2-3, no qual o remetente utilizou o atributo *Liebe* seguido do primeiro nome, o que dispensa o uso de cumprimento.

Já a escolha de fórmulas de contato como *Hey* (2%), *Huhu* (4%), *Halli Hallo* (2%), *Hallöchen* (2%), que aparecem com menos frequência, pode estar relacionada a um uso comum entre determinados grupos que utilizam as mesmas formas de abordagem.

O cumprimento , entre colegas de faculdade, mais frequente no corpus é: <i>Hallo</i>

4.1.3.5. Despedidas: Tabela 10 (anexo 3, p. 188)

Assim como o cumprimento, as despedidas podem funcionar como marcas pessoais ou marcas de um grupo e, por isso, há uma grande variação na escolha dessas fórmulas. Há 15 variações de fórmulas de despedida que apareceram apenas uma vez nos e-mails trocados entre colegas de faculdade. Deve-se considerar que boa parte dessa variação ocorre dentro da mesma fórmula (cf. BURGER, 2008), como é o caso das fórmulas de despedida compostas pelo substantivo *Grüße* antecedido de diferentes adjetivos, como *Liebe Grüße* (19,5%), *Viele Grüße* (13,5%), *Viele liebe Grüße* (4%), *Schöne Grüße* (4%).

O mais frequente, contudo, é o uso da despedida *Lg* (21,5%), abreviação da fórmula *Liebe Grüße*. O uso da abreviação já apareceu nos e-mails trocados entre professores e alunos, mas com menor frequência, o que nos leva a atribuir a essa abreviação, nas situações em que aparecem em nosso corpus, um caráter menos formal, pois nos e-mail analisados essa ocorrência é encontrada com mais frequência quando eles são trocados por interlocutores que são mais próximos e se encontram em níveis hierárquicos semelhantes.

Diferentemente também dos e-mails trocados entre alunos e professores, é bastante comum o uso de fórmulas de votos como despedidas nos e-mails trocados entre colegas de faculdade. Fórmulas como *Dir eine schöne Woche* e *Schönen Abend noch* aparecem no corpus, mas normalmente possuem apenas uma ocorrência.

A **despedida**, entre colegas de faculdade, mais frequente no corpus é: **Lg**

4.1.3.6. Fórmulas de abertura:

SUBCATEGORIA 4: COL: apresentação do remetente

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Hier ist die (Vorname) aus Italienisch.</i>	4D1-9

A fórmula acima foi utilizada pelo remetente, num e-mail trocado entre colegas de faculdade, para se identificar e então realizar o objetivo do e-mail, que é pedir uma informação. Essa fórmula, embora tenha como função a apresentação do remetente, não é a utilizada nos e-mails enviados pelos alunos para professores, que possuem a mesma função de se apresentar; nesses casos o mais frequente no corpus foi o uso da fórmula *Mein Name ist (...)*. A fórmula *Hier ist die/der (...)* parece ser mais comum em conversas telefônicas, o que pode indicar que essa escolha está mais próxima da língua falada que da língua escrita.

A escolha feita não está relacionada ao objetivo do e-mail, mas serve para começá-lo. Nesse caso, o remetente coloca o ato do destinatário de reconhecê-lo em palavras, ou seja, a fórmula funciona como uma verbalização desse momento de reconhecimento entre os interlocutores (cf. STEIN, 2004).

SUBCATEGORIA 4: COL: pedido de informação

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Ich war ja leider gestern nicht in der Seminareinheit und wollte dich fragen, wie diese Referate nun aufgebaut sein sollen.</i>	4D1-4

A fórmula acima está ligada ao objetivo do e-mail, que é fazer um pedido, e possui a mesma estrutura das fórmulas utilizadas pelos alunos nos e-mails aos professores, também com a mesma função, pois é utilizado o verbo *fragen* e o auxiliar *wollen* no Konjunktiv II. Apenas há uma mudança no modo de tratamento, pois entre colegas o mais recorrente em nosso corpus é o uso de *du* (acusativo: *dich*).

Algo que chama a atenção em todo o enunciado acima é o uso de partículas como *ja* e *nun*, o que não apareceu nos e-mails trocados entre professores e alunos do corpus. Há diversos fatores que poderiam estar relacionados ao uso dessas partículas e talvez um deles seja a relação mais informal e próxima (como a de colegas de faculdade), o que poderia explicar a ausência dessas partículas numa relação mais distante, como a relação entre professores e alunos.

SUBCATEGORIA 4: COL: fórmulas de agradecimento

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Danke, dass Du so schnell geantwortet hast.</i>	4E2-2
<i>Vielen, vielen Dank für die Kopien.</i>	4E2-3
<i>Vielen Dank für deine lieben Glückwünsche zu meinem Geburtstag.</i>	4E2-1
<i>Vielen lieben Dank für deine E-mail und die Hausarbeit.</i>	4D3-1

A fórmula *Vielen Dank für (...)* já apareceu nos e-mails enviados dos alunos aos professores e também, como vemos na tabela acima, nos e-mails trocados entre colegas de faculdade. Aparecem variações, como *Vielen, vielen Dank* e *Vielen lieben Dank*, nas quais a repetição de *vielen* e o uso de *lieben* reforçam o agradecimento, além da fórmula *Dank, dass (...)*, na qual, ao invés de utilizar a preposição *für*, o remetente opta pela oração subordinada, fazendo uma referência direta (*Du*) ao interlocutor.

Assim como nos e-mails enviados pelos alunos aos professores, normalmente utilizam-se fórmulas de abertura com um agradecimento em e-mails que realizam, como um todo, um ato de fala expressivo, que tem como objetivo agradecer por algo feito

pelo destinatário ao remetente. Apenas a última ocorrência apresentada na tabela foi utilizada num e-mail que tinha como objetivo fazer um pedido.

SUBCATEGORIA 4: COL: fórmulas de desculpas

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Sorry, dass ich so spät bin...</i>	<i>4C-7</i>
<i>Sorry, dass ich so spät zurück schreibe.</i>	<i>4E1-2</i>

O uso de *Sorry* no pedido de desculpas é o mais comum, no corpus, nos e-mails trocados entre colegas de faculdade. Esse uso não apareceu nos e-mails trocados entre professores e alunos e, além disso, as fórmulas de desculpas acima estão relacionadas a uma demora dos remetentes para responder a e-mails anteriores, enviados pelos destinatários.

Embora os objetivos dos e-mails sejam distintos, ou seja, eles realizam atos de fala distintos, a função das fórmulas acima é a mesma: estabelecer um contato que deveria ter sido feito antes e como não o foi, está atrasado. Essa é uma fórmula de rotina usada na situação específica de pedir desculpas pelo atraso do locutor na realização de uma ação.

4.1.3.7. Fórmulas de fechamento

SUBCATEGORIA 4: COL: comentário conclusivo

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Hoffe der Termin ist ok.</i>	<i>4D3-4</i>
<i>Ist ja auch kein Beinbruch...</i>	<i>4D1-2</i>
<i>Mehr habe ich sonst nicht...</i>	<i>4D3-2</i>
<i>Ansonsten gibt's nix neues – wir sehen uns ja eh noch später!</i>	<i>4R-18</i>
<i>Alles klar? ;)</i>	<i>4C-5</i>
<i>Ist das ok so?</i>	<i>4C-4</i>

Na tabela acima temos fórmulas variadas, com diferentes sentidos, mas com o objetivo em comum, que é concluir o e-mail e ao mesmo tempo retomar o assunto (cf. STEIN, 2004). Temos nessas fórmulas uma relação anafórica, já que elas retomam o assunto do e-mail, sendo que a primeira ocorrência e a terceira terminam e-mails nos quais os remetentes dão várias informações sobre um trabalho e fazem um convite para que os membros do grupo se encontrem, finalizando com fórmulas (*Hoffe der Termin ist ok* e *Mehr habe ich sonst nicht...*) que encerram o assunto.

Já a segunda ocorrência é a fórmula *Ist ja auch kein Beinbruch...* foi utilizada num e-mail em que o remetente quer saber se o destinatário recebeu um texto e, caso não o tenha, ele o mandaria novamente, o que não seria um grande problema, como expresso na fórmula. A fórmula do e-mail 4R-18 fica entre uma retomada do assunto e um adiantamento do próximo, pois fecha o assunto tratado (*Ansonsten gibt's nix neues*) e adianta o que virá depois dessa interação (*wir sehen uns ja eh noch später!*).

Quanto às duas últimas ocorrências (*Alles klar? ;*) e *Ist das ok so?*) temos uma finalização do assunto e um pedido de aprovação sobre o que foi tratado no e-mail. Na penúltima ocorrência da tabela, é preciso também considerar que há o uso do *emoticon* que sinaliza um piscar de olhos e um sorriso ;).

Todas funcionam, portanto, como um comentário conclusivo, que encerram tanto o assunto da interação quanto o contato entre os interlocutores.

SUBCATEGORIA 4: COL: fórmulas de convite/sugestão

Fórmulas de fechamento	Referência
<i>Falls du mal was brauchst- email schreiben oder im gang anschreiben ;)</i>	4R-10
<i>Wenn noch was zu korrigieren ist, schreib mir nochmal.</i>	4R-15

Na tabela acima se encontram duas fórmulas que estão relacionadas à situação porque encerram e-mails que têm como objetivo passar informações, sendo que essas

fórmulas de fechamento cumprem a função de colocar o remetente à disposição para eventuais dúvidas do destinatário quanto às informações passadas. Essas fórmulas, portanto, ocupam uma função específica dentro dessa situação e, mais que isso, elas podem ser esperadas pelo destinatário, para que o seu interlocutor abra um espaço para eventuais dúvidas.

Essas fórmulas, como estão num texto escrito, adaptam-se a ele com a utilização do verbo *schreiben*, em *e-mail schreiben* e *schreib mir nochmal*. Elas podem ser entendidas, com base na classificação de SOSA MAYOR (2006: 273-75), como fórmulas de convite/sugestão, pois o remetente de fato sugere ao interlocutor entrar em contato caso precise de algo. Essas fórmulas são normalmente usadas no final da interação, como um encerramento do assunto.

SUBCATEGORIA 4: COL: fórmulas de agradecimento

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Danke für die Sachen!!!</i>	4E1-2
<i>Nochmal danke.</i>	4E2-3
<i>Danke für deine Tipps</i>	4D1-4

As fórmulas de agradecimento usadas no fechamento dos e-mails seguem a mesma estrutura da maioria das fórmulas usadas na abertura: *Danke für (...)*. O e-mail 4E1-2 tinha como se desculpar pelo atraso em responder um e-mail anterior do destinatário e agradecer por algo que o destinatário havia enviado nesse e-mail anterior.

Já no e-mail 4E2-3, o remetente reforça o agradecimento já feito no início com uma fórmula de abertura. Para tanto, ele utiliza um advérbio que expressa a repetição seguido do agradecimento: *Nochmal Danke*.

A última ocorrência da tabela (e-mail 4D1-4) é uma fórmula de fechamento que já agradece pelas dicas, sobre uma apresentação a ser feita na faculdade, que o

remetente espera que seu destinatário ofereça. Com isso, temos motivações distintas para o agradecimento nas fórmulas de fechamento, mas todas estão relacionadas à situação em que os e-mails foram produzidos e seguem a mesma estrutura.

4.1.4. Formas e fórmulas de tratamento entre amigos

RELAÇÃO: AMIGOS

4.1.4.1. Formas de endereçamento: Tabela 11 (anexo 3, p. 189)

Percebe, nos e-mails trocados entre amigos, uma variedade um pouco maior de formas de endereçamento em relação aos e-mails trocados entre colegas de faculdade. Além disso, é possível notar que nessa categoria aparecem formas que indicam bastante intimidade entre os interlocutores, como *Süße* e *Du kleine fast-Italienerin :-)*!. Podemos entender que essas escolhas, em nosso corpus, estão relacionadas ao conhecimento que os interlocutores possuem um do outro e à intimidade (proximidade) de poder particularizar a maneira da abordagem. Assim, temos formas de endereçamento nesse tipo de relação que são utilizadas em situações bastante específicas.

No entanto, temos nessa tabela, em sua maioria, formas de endereçamento que não são particularizadas, como o uso do primeiro nome, com e sem adjetivação (*Liebe*). Também aparecem nessa subcategoria as formas de endereçamento coletivas, para mais de um destinatário, como é o caso de *Liebe Mädels* e *Liebe Gruppenmitglieder*. Esta última ocorrência apareceu num e-mail cujo remetente informou no questionário que o grupo de destinatário era composto por colegas de faculdade e amigos, o que pode nos indicar, nesse caso, uma escolha de forma de endereçamento menos particularizada.

A **forma de endereçamento**, entre amigos, mais frequente no corpus é:
Vorname

4.1.4.2. Modos de tratamento: Tabela 12 (anexo 3, p. 189)

Nos e-mails do nosso corpus trocados entre amigos o modo de tratamento sempre foi explicitado. Além disso, não há ocorrências do uso de *Sie*, mas apenas *du*

(81%), quando é um destinatário apenas, *ihr* (15%), quando há mais de um destinatário, e *wir* (4%), quando o remetente se inclui ao dirigir ao destinatário.

Quando se usam os modos de tratamento coletivos (*ihr* e *wir*), o objetivo dos remetentes é fazer um convite, pois nesses casos o e-mail foi enviado para várias pessoas. Assim, fica claro que o uso do *du* é totalmente cristalizado nesse tipo de relação.

O modo de tratamento , entre amigos, mais frequente no corpus é: <i>du</i>

4.1.4.3. Auto-referência: Tabela 13 (anexo 3, p. 189)

Nos e-mails trocados entre amigos, em nosso corpus, a escolha mais recorrente é o uso do primeiro nome como auto-referência (58%), assim como nos e-mails trocados entre colegas; também aparecem hipocorísticos, mas com menor frequência (7,5%). No entanto, entre amigos, usa-se o pronome possessivo *Dein(e)*, seguido do primeiro nome ou de um apelido (30%), o que remete a um uso típico em cartas.

Essa também é a única subcategoria em que se usa apelido como auto-referência, que pode ser uma denominação dada por outra pessoa (não por quem possui o apelido) ou uma autodenominação que, muitas vezes, faz parte de uma relação específica, na qual aquela denominação só faz sentido para quem está envolvido nessa relação. Assim, o uso do apelido como auto-referência nos e-mails analisados pode apontar a existência de uma relação específica (e com especificidades), como pode ser o caso de amigos.

A auto-referência , entre amigos, mais frequente no corpus é: <i>Vorname</i>

4.1.4.4. Cumprimentos: Tabela 14 (anexo 3, p. 190)

Os cumprimentos utilizados entre amigos, *Hallo* (50%), *Hi* (15,5%) e *Hey* (7,5%), já apareceram nos e-mails trocados entre colegas de faculdade. Pode-se entender que, em nosso corpus, tais fórmulas são frequentes em relações mais próximas.

Há também e-mails em que não há cumprimento, mas, como já mencionado anteriormente, essa ausência se deve normalmente à escolha da forma de endereçamento, como é o caso do e-mail 5R-5, por exemplo, que possui como forma de endereçamento o primeiro nome antecedido do atributo *Liebe*.

O e-mail 5D1-1 apresenta uma forma de cumprimento que não apareceu em nenhum outro e-mail das outras categorias, que é a utilização do cumprimento *Hey* seguido do pronome *du*, o que pode remeter a uma abordagem que poderia ser feita num encontro face a face, quando se chama alguém.

O cumprimento , entre amigos, mais frequente no corpus é: <i>Hallo</i>

4.1.4.5. Despedidas: Tabela 15 (anexo 3, p. 190)

As despedidas entre amigos, assim como entre colegas de faculdade, variam bastante, mas ainda há maior frequência relativa de uma delas: *Liebe Grüße* (23%). Também aparecem as abreviações de fórmulas de despedidas, como *LG* para *Liebe Grüße* e *glg* para *Ganz Liebe Grüße*.

No entanto, há uma diferença em relação à subcategoria 4, que são as despedidas que indicam mais intimidade, como *Eine Umarmung* e *Bis bald und viele viele Bussis!*. Além disso, há fórmulas de despedida como *Gute Nacht Euch beiden* e *Grüße an alle, bis morgen*, que revelam um conhecimento do interlocutor e de outras pessoas que estão relacionadas a ele, mas que não são destinatários do e-mail. Há ainda despedidas, nos e-mails trocados entre amigos, que são compostas por fórmulas de despedida e também por fórmulas de voto geral, como *Alles Liebe und Bussi* e *Alles Liebe, viele Bussis und eine feste Umarmung von (Vorname)*.

Devido à proximidade e conhecimento entre os falantes, as fórmulas de despedida trazem elementos que mostram essa intimidade e, por isso, há grande variação dessas fórmulas nos e-mails trocados entre amigos.

A despedida , entre amigos, mais frequente no corpus é: <i>Liebe Grüße</i>

4.1.4.6. Fórmulas de abertura

SUBCATEGORIA 5: AMG: fórmulas de contato

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Alles okay bei Dir, bei Euch?</i>	5E1-3
<i>Schön von dir zu hören!</i>	5D3-7

As fórmulas acima auxiliam os interlocutores no estabelecimento do contato; a primeira fórmula (e-mail 5E1-3) traz uma pergunta sobre como o destinatário está, e a segunda, que é uma resposta a um e-mail anterior, enviado pelo destinatário deste e-mail (5D3-7) traz um comentário sobre esse contato anterior. Podemos aproximar a primeira fórmula da tabela ao uso da pergunta *tudo bem?*, bastante comum nos e-mails em português, mas normalmente em português não há necessidade de resposta, o que pode ser necessário em alemão.

Já a segunda fórmula é um comentário sobre o contato feito anteriormente pelo atual destinatário do e-mail, para fazer um convite. O remetente, ao escolher essa fórmula, mostra que está feliz com o contato, mas precisa recusar o convite que recebeu do destinatário e propor um novo convite, com outra data. Para tanto, a fórmula de abertura funciona como um atenuador para a recusa, deixando claro que o remetente ficou feliz com o convite antes de recusá-lo.

SUBCATEGORIA 5: AMG: fórmulas de voto específico

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Ich hoffe, dass du eine schöne Silvesterfeier hattest!</i>	5R-2
<i>Wie geht's? Ich hoffe, du hattest ein schönes Wochenende und hast dich gut erholt!</i>	5R-8

As fórmulas de voto *schöne Silvesterfeier* e *schönes Wochenende* são a versão sintética das fórmulas da tabela acima (cf. BURGER, 2008), as quais têm toda a sua estrutura explicitada. Essa necessidade de colocar a fórmula em sua estrutura completa deve estar relacionada ao seu tempo verbal, ou seja, não são votos específicos para algo que virá, mas sim uma esperança de que a passagem do ano e o final de semana (e-mails 5R-2 e 5R-8, respectivamente) tenham sido bons. Assim, há a necessidade da utilização do verbo *haben* no *Präteritum* (*hattest*).

Já a fórmula *Wie geht's* (e-mail 5R-8) não se enquadra nas fórmulas de voto, mas sim nas fórmulas de contato, e foram definidas por SOSA MAYOR (2006: 364) como perguntas sobre o bem-estar (*Wohlergehenfragen*). Mas essa fórmula aparece em nosso corpus apenas nos e-mails trocados entre amigos e sem muita frequência.

SUBCATEGORIA 5: AMG: fórmulas de agradecimento

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Nochmals danke für deine Hilfe.</i>	5E2-2
<i>VIELEN, VIELEN DANK für deine Bemühung...</i>	5E2-1
<i>Vielen lieben Dank für die nette Info!</i>	5D3-3
<i>Danke für die Info.</i>	5D1-3
<i>Danke für deine Rückmeldung und Einladung.</i>	5R-1
<i>Herzlichen Dank!</i>	5R-6

As fórmulas da tabela acima já apareceram em vários e-mails já analisados. A única fórmula que apareceu apenas nos e-mails trocados entre amigos foi a última

ocorrência, *Herzlichen Dank!*. Temos, principalmente, o uso da fórmula *Danke für (...)* com suas variações, com o acréscimo de adjetivos, como em *Vielen lieben Dank für (...)* e repetições, como em *Vielen, vielen Dank*, nas quais se dá ênfase ao agradecimento.

Nos e-mails que realizam um ato de fala diretivo (5D3-3 e 5D1-3), embora um seja um convite e outro um pedido de informação, ambos são respostas a e-mails enviados pelos que agora são os destinatários. Assim, podemos entender por que os e-mails, antes mesmo de fazer os pedidos, já trazem um agradecimento. Também as últimas ocorrências da tabela (e-mails 5R-1 e 5R-6) são respostas a e-mails recebidos e que são respondidos, começando com um agradecimento por algo que já foi feito pelos seus interlocutores.

SUBCATEGORIA 5: AMG: fórmulas de desculpas

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Sorry, dass ich so Lang stumm war...</i>	5E1-2
<i>Sorry, dass ich jetzt erst antworte, aber ich hatte ein paar familiäre Probleme.</i>	5E1-1
<i>Tut mir Leid, dass ich mich erst jetzt melde.</i>	5R-10
<i>Entschuldige, dass ich so Lange nicht geschrieben hab...</i>	5R-9

Assim como vimos nos e-mails entre colegas, é comum o uso da fórmula *Sorry, dass (...)* para pedir desculpas nos e-mails de nosso corpus. Também aparecem, no entanto, as fórmulas *Tut mir Leid, dass (...)* e *Entschuldige, dass (...)* que são utilizadas para pedir desculpas pelo atraso em responder um contato já feito (ou requerido) pelo destinatário. Essas fórmulas foram utilizadas entre alunos e professores, mas na entre amigos há mudanças em sua composição, pois entre aluno e professor foi utilizada a primeira fórmula sem a supressão do pronome (*Es tut mir Leid*) e a segunda fórmula sem a oração subordinada (*Entschuldigung für*).

Parece-nos que *Tut mir leid* faz parte de um uso mais informal da fórmula e que o uso do verbo no imperativo (*Entschuldige*), por marcar, de acordo com sua

conjugação, que o modo de tratamento utilizado é *du*, também seja uma escolha motivada pela relação mais próxima entre os interlocutores.

SUBCATEGORIA 5: AMG: convite

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Ich wollte euch gerne (nochmal) einladen, am Donnerstag abend zu mir zu kommen.</i>	5D3-1

A fórmula acima *Ich wollte euch gerne einladen* está ligada a um contexto específico, que é fazer um convite, ou seja, faz parte desse tipo de discurso. Pode ocorrer uma variação dessa fórmula quanto ao modo de tratamento, que nesse caso é o pronome *ihr*, pois se fosse *du* ou *Sie*, seria respectivamente *dich* e *Sie*.

Além da relação com o contexto, o uso do verbo no Konjunktiv II (*wollte*) juntamente com o uso de *gerne* caracteriza essa construção como uma fórmula, já que esses elementos fazem parte de sua estrutura fixa.

4.1.4.7. Fórmulas de fechamento

SUBCATEGORIA 5: AMG: comentário de encerramento

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Ich muss leider schon wieder los</i>	5R-8
<i>So jetzt muss ich weiterarbeiten... aber ich schreibe dir jetzt regelmäßiger!</i>	5R-9

Nos e-mails 5R-8 e 5R-9 são utilizadas como fechamento fórmulas que encerram a interação. Numa interação face a face, essas fórmulas poderiam ser utilizadas antes de os interlocutores se despedirem e afastarem-se. Como nesses e-mails o remetente passa uma quantidade grande de informações sobre questões pessoais para seu destinatário, quando terminam as novidades, pode-se entender que o assunto daquela interação

terminou e que, por isso, foram utilizadas essas fórmulas para marcar esse encerramento.

Podemos encontrar nas fórmulas *Ich muss leider schon wieder los* e *So jetzt muss ich weiterarbeiten* elementos que indicariam um afastamento dos interlocutores numa interação face a face, como *Ich muss wieder los* e *Ich muss weiterarbeiten*. Na primeira (*los*) temos a idéia de sair de onde está e ir embora, já na segunda (*weiter*) temos a idéia de continuar algo que já estava fazendo antes da interação.

SUBCATEGORIA 5: AMG: pedido de resposta

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Sag mir Bescheid, wenn es etwas Neues gibt, okay?</i>	5E1-2
<i>Gib mir Bescheid, ob ihr Zeit habt, sonst manchmal uns für nächste Woche was aus!</i>	5D3-2
<i>Also, bitte um kurze Rückmeldung bzw. wünsche für die Feier, ich freue mich auf euch alle.</i>	5D3-6

Os e-mails referidos acima terminam com um pedido de resposta do destinatário e, para isso, os remetentes utilizam fórmulas que indicam o término da interação e fazem um pedido de retorno para seus interlocutores. A primeira ocorrência da tabela apareceu num e-mail que tinha como objetivo pedir desculpas, mas ao longo desse e-mail o remetente mudou o foco e passou perguntar sobre as novidades na vida do destinatário, culminando no fim com a fórmula *Sag mir Bescheid, wenn (...)*.

Já as ocorrências dos e-mails que tinham como objetivo fazer um convite estão relacionadas à sua aceitação. Temos, com isso, as fórmulas *Gib mir Bescheid, ob (...)* e *Bitte um kurze Rückmeldung*, por meio das quais os remetentes pedem uma resposta e encerram o convite. Essas fórmulas estão ligadas a um contexto, portanto, em que um retorno do destinatário (ouvinte) é necessário e também possuem uma função no fechamento do discurso.

Aparentemente, a fórmula *Sag/ Gib mir Bescheid* possui um tom mais informal que a fórmula *Bitte um kurze Rückmeldung*, mas ambas são utilizadas com a mesma função discursiva, apenas em diferentes níveis (formal/informal).

SUBCATEGORIA 5: AMG: manutenção do contato

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Bitte für mich an, wenn du in der (Stadt) bist.</i>	5R-5
<i>Also bis hoffentlich bald, würde mich freuen, wenn du Zeit findest für ein Treffen!</i>	5D3-7
<i>Ich würd mich freun, dich bald mal wieder zu sehn – vielleicht auf ein Eis???</i>	5D3-3

Nos e-mails que têm como objetivo fazer um convite (5D3-3 e 5D3-7) utiliza-se a fórmula *ich würde mich freuen, (wenn...)*, que pode sinalizar aos destinatários o desejo dos remetentes de que o convite seja aceito e retoma a proposta feita no convite (*Treffen* e *Eis*). A primeira ocorrência, contudo, não foi utilizada num e-mail com um convite, mas num e-mail (5R-5) em que o remetente trata de questões pessoais, explicando que ficou doente e contando sobre acontecimento de sua vida. Ao final do e-mail, o remetente fecha o assunto pedindo para que o destinatário avise quando estiver em sua cidade. Nesse caso, temos um encerramento da interação com um pedido, o de manutenção do contato.

SUBCATEGORIA 5: AMG: fórmulas de agradecimento

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Dank, noch mal</i>	5R-6

Entre amigos, foi utilizada, como fórmula de fechamento, apenas uma fórmula de agradecimento. Nesse e-mail, embora o objetivo seja desmarcar um encontro marcado com o destinatário e passar as informações sobre seus horários, há fórmulas de agradecimento na abertura e no fechamento. Isso se deve provavelmente à compreensão da amiga em relação às dificuldades com horários, o que explica os agradecimentos. O uso da locução adverbial *noch mal* depois do agradecimento indica que este já foi feito uma vez, mas o remetente o reforça.

SUBCATEGORIA 5: AMG: fórmulas de votos gerais

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Ich hoffe, du hast viel Spaß in Istanbul.</i>	5E1-1
<i>Na gut, dann lass es Dir gut ergehen.</i>	5E1-3
<i>Ich hoffe, dass du wunderschöne Ferien in Wien hattest und viel Spaß mit (Vorname).</i>	5R-2

Todas as fórmulas acima expressam votos, mas as duas primeiras ocorrências (e-mails 5E1-1 e 5E1-3) expressam votos relacionados ao que ainda está por vir e a última ocorrência (e-mail 5R-2) diz respeito ao desejo de que tudo tenha ocorrido bem durante as férias, que já terminaram. Temos, assim, a fórmula *Ich hoffe, (dass) du (...)* utilizada tanto para votos em relação a algo que está por vir quanto para algo que já aconteceu. A diferença fica no tempo verbal: o uso do Präsens (*hast*) ou uso do Präteritum (*hattest*).

No e-mail que realizava, como um todo, um ato de fala representativo, o remetente tinha como objetivo contar, depois de um tempo sem falar com o destinatário, as novidades sobre sua vida. Assim, a fórmula traz o desejo de que, durante o tempo em

que eles não se falaram, tenha ocorrido tudo bem. Além disso, nessa fórmula também há um voto para ações futuras: *viel Spaß mit (...)*. Nos e-mails que tinham como objetivo pedir desculpas, temos as fórmulas *Ich hoffe du hast viel Spaß* e *Lass es Dir gut ergehen*, que são votos no fechamento de e-mails que, além do pedido de desculpas, são cheios de informações, assim como a maioria dos e-mails trocados entre amigos.

4.2. Análise dos e-mails em português e discussão dos dados

Seguindo a mesma ordem de análise que fizemos dos e-mails em língua alemã, começamos a análise dos e-mails em língua portuguesa com a tabela relacionando o tipo de relação existente entre os interlocutores e os objetivos dos e-mails.

4.2.1. Relação entre os interlocutores e objetivo dos e-mails

SUBCATEGORIA 1: APO (aluno/professor)

ATOS DE FALA	OBJETIVO DO E-MAIL	QUANTIDADE DE E-MAILS	SIGLA
REPRESENTATIVOS	- Passar uma informação	4 e-mails (seq)	<i>1R</i>
DIRETIVOS	- Pedido de informações ou favores	11 e-mails (seq)	<i>1DI</i>
EXPRESSIVOS	- Pedido de desculpas	2 e-mails	<i>1EI</i>

SUBCATEGORIA 1.1: APO (professor/aluno)

ATOS DE FALA	OBJETIVO DO E-MAIL	QUANTIDADE DE E-MAILS	SIGLA
REPRESENTATIVOS	- Passar uma informação	8 e-mails	<i>1.1R</i>
DIRETIVOS	- Pedido de favor	1 e-mail	<i>1.1DI</i>

SUBCATEGORIA 2: APA (aluno/professor)

ATOS DE FALA	OBJETIVO DO E-MAIL	QUANTIDADE DE E-MAILS	SIGLA
REPRESENTATIVOS	- Passar uma informação	3 e-mails (seq)	<i>2R</i>
DIRETIVOS	- Pedido de informações ou favores	1 e-mail (seq)	<i>2DI</i>

SUBCATEGORIA 2.1: APA (professor/aluno)

ATOS DE FALA	OBJETIVO DO E-MAIL	QUANTIDADE DE E-MAILS	SIGLA
REPRESENTATIVOS	- Passar uma informação	3 e-mails	2.1R
DIRETIVOS	- Pedido de informações ou favores	2 e-mails	2.1D1

SUBCATEGORIA 3: AP (aluno/professor)

ATOS DE FALA	OBJETIVO DO E-MAIL	QUANTIDADE DE E-MAILS	SIGLA
REPRESENTATIVOS	- Passar uma informação	4 e-mails	3R
DIRETIVOS	- Pedido de informações ou favores	18 e-mails (seq)	3D1
	- Pedido de alteração de prazos	2 e-mails	3D2
	- Convite	2 e-mails	3D3
EXPRESSIVOS	- Agradecimentos	4 e-mails	3E2

SUBCATEGORIA 3.1: AP (professor/aluno)

ATOS DE FALA	OBJETIVO DO E-MAIL	QUANTIDADE DE E-MAILS	SIGLA
REPRESENTATIVOS	- Passar uma informação	7 e-mails	3.1R
DIRETIVOS	- Pedido de informações ou favores	1 e-mail	3.1D1
EXPRESSIVOS	- Agradecimentos	1 e-mail	3.1E2

Vemos nas tabelas acima que em nosso corpus, assim como nos e-mails de língua alemã, os e-mails em língua portuguesa enviados pelos alunos a seus professores têm como objetivo, em sua maioria, fazer um pedido. A recorrência do pedido nessa subcategoria pode indicar a hierarquia que existe entre os interlocutores, como uma relação de dependência, por parte do aluno, de seu professor.

Uma das diferenças existentes entre os e-mails em alemão e em português é o fato de que não há muitos e-mails em alemão na subcategoria 1 (aluno e professor orientador), pois essa relação, em nosso corpus, é mais comum entre os brasileiros. Já a subcategoria 2 (aluno e professor assistente) é mais comum nos e-mails de língua alemã que nos e-mails de língua portuguesa, mas consideramos nesses e-mails, por exemplo, a relação entre aluno e professores de cursos extracurriculares da faculdade e monitores de disciplinas da graduação. A subcategoria, portanto, que mais se aproxima numa comparação entre as duas línguas em questão é a 3 e, além disso, nas subcategorias 1.1, 2.1 e 3.1 não há tantos e-mails, ou seja, há em nosso corpus uma quantidade menor de e-mails enviados pelos professores aos alunos em relação à quantidade de e-mails enviados de alunos aos professores. Nestas subcategorias, o mais comum em nosso corpus, tanto em alemão quanto em português, são e-mails que realizam atos de fala representativos, os quais normalmente são respostas enviadas aos alunos pelos professores.

Em língua alemã, não aparecem em nosso corpus e-mails trocados entre alunos e professores em que se realizam atos de fala expressivos, já em língua portuguesa temos um e-mail no qual o professor tem como objetivo fazer um agradecimento. No entanto, o contrário é mais comum em ambas as línguas, ou seja, há mais e-mails de alunos para professores com o objetivo de agradecer ou pedir desculpas.

SUBCATEGORIA 4: COL

ATOS DE FALA	OBJETIVO DO E-MAIL	QUANTIDADE DE E-MAILS	SIGLA
REPRESENTATIVOS	- Passar informações	22 e-mails (seq)	4R
DIRETIVOS	- Pedido de informações ou favores	16 e-mails (seq)	4D1
	- Convite	3 e-mails (seq)	4D3
EXPRESSIVOS	- Agradecimento	4 e-mails (seq)	4E2
COMISSIVOS	- Promessa de uma ação futura	1 e-mail	4C

Os objetivos dos e-mails em língua portuguesa da subcategoria 4 são bastante parecidos com os da mesma subcategorias em língua alemã, pois a maioria dos e-mails em ambas as línguas realiza atos de fala representativos, ou seja, são enviados para passar informações. Além disso, os pedidos são, em sua maioria, nos e-mails de língua portuguesa, pedidos de informações, mas há também alguns convites (com menor frequência em relação à língua alemã).

A principal diferença que aparece é a quantidade de e-mails que realizam atos de fala comissivos, nos quais os remetentes comprometem-se, para seus interlocutores, a realizar algo. Nos e-mails de língua portuguesa de nosso corpus há apenas 1 e-mail com esse objetivo, enquanto em língua alemã aparecem, na mesma situação, 8 e-mails.

SUBCATEGORIA 5: AMG

ATOS DE FALA	OBJETIVO DO E-MAIL	QUANTIDADE DE E-MAILS	SIGLA
REPRESENTATIVOS	- Passar informações	7 e-mails (seq)	5R
DIRETIVOS	- Fazer um convite	1 e-mail (seq)	5D3
	- Pedido de informações ou favores	14 e-mails (seq)	5D2
COMISSIVOS	- Promessa de uma ação futura	6 e-mails	5C

Na subcategoria 5, temos uma inversão da quantidade de e-mails que realizam, como um todo, atos de fala comissivos em relação à subcategoria 4, pois na tabela acima temos 6 e-mails nos quais os remetentes se comprometem a realizar algo, e em alemão, com esse objetivo, temos apenas 1 e-mail.

Além disso, há outra diferença entre a língua portuguesa e a língua alemã na subcategoria 5, que diz respeito a e-mails que realizam atos de fala expressivos. Em nosso corpus da língua portuguesa, não temos e-mails com o objetivo de agradecer ou pedir desculpas por algo, mas em alemão temos 3 e-mails de pedido de desculpas e 2 de agradecimento.

Em relação aos e-mails que realizam atos de fala diretivos, também surgem diferenças quando comparamos as tabelas da subcategoria 5 de ambas as línguas. Em língua portuguesa, temos uma grande quantidade de pedidos de informação e apenas 1 e-mail com o objetivo de fazer um convite. Já em língua alemã, há 7 e-mails em que o remetente faz um convite ao destinatário e apenas 3 com pedidos de informação.

4.2.2. Formas e fórmulas de tratamento entre professores e alunos

RELAÇÃO: PROFESSOR/ALUNO

4.2.2.1. Formas de endereçamento: Tabelas 16 e 16.1 (anexo 3, p. 191)

Nos e-mails enviados pelos alunos aos professores orientadores, o uso do primeiro nome é a forma de endereçamento mais frequente. Também o uso do prenome antecedido do atributo *Caro(a)* é comum nessa relação. Pode-se entender que essas escolhas estão ligadas à proximidade existente entre o remetente e o destinatário, já que eles possuem uma relação de orientando e orientador. Assim, quando comparamos as formas de endereçamento dos e-mails trocados entre orientadores e orientandos em alemão e em português, percebemos que há semelhanças quanto aos atributos utilizados que podem passar uma idéia de aproximação entre os interlocutores, mas há grande diferença quanto à forma de endereçamento mais frequente no português, que é o uso do nome apenas, sendo que no alemão não aparece essa ocorrência nesse tipo de relação.

Nos e-mails enviados pelos orientadores, o mais frequente é a ausência da forma de endereçamento, o que pode estar relacionado ao objetivo do e-mail, que normalmente é passar as informações pedidas pelos alunos, numa resposta rápida e objetiva. Há também, com menor frequência, as formas de endereçamento usadas pelos alunos para se referir aos professores, como *Caro* seguido do prenome ou apenas o prenome, ou seja, essas formas são repetidas.

Já nos e-mails trocados entre alunos e professores assistentes, a forma de endereçamento usada com mais frequência por ambos é o prenome apenas. Pode-se entender que, como entre o aluno da universidade e o professor assistente a diferença de hierarquia não é tão grande normalmente, o tratamento entre eles pode ser menos distante e mais recíproco na escolha das formas de endereçamento

A forma de endereçamento mais comum nos e-mails enviados pelos alunos aos professores (subcategoria 3) é composta pelo título (*Professor*) seguido do primeiro nome. Também é comum o uso do título ou do prenome apenas. Já aquelas formas de endereçamento que trazem um atributo, como *Caro(a)* e *Prezado(a)*, são as menos frequentes nesse tipo de relação. O uso dessas formas de endereçamento com atributo (*Prezado*) e título (*Professor*) antecidos pelos prenomes ocorre, na subcategoria 3, nos e-mails que têm como objetivo realizar atos de fala diretivos, como um convite, pedido de alteração de prazo e pedido de informações. Também aparecem, para realizar pedidos de informação, e-mails em que os alunos não explicitaram a forma de endereçamento para os professores.

Nesse tipo de relação (subcategoria 3) há variações das formas de endereçamento, as quais podem indicar uma maior proximidade ou distância entre os interlocutores. No entanto, essas variações são feitas com a alternância do atributo *Prezado*, do título *Professor* e do prenome do destinatário, ou seja, temos três elementos que são utilizados para construir as formas de endereçamento.

Nos e-mails das subcategorias 1, 2 e 3, da língua portuguesa, os alunos optam por construções que lhes garantam mais segurança, pois não se arriscam na escolha de outras formas de se dirigir aos professores, com atributos como *Querido(a)* e *Caro(a)*. Também não há ocorrências do uso de títulos como *Doutor(a)*, mesmo que o professor possua essa titulação, pois em língua portuguesa o uso de *doutor(a)* não está relacionado diretamente ao título, mas sim a uma questão histórica, que leva advogados e médicos a receberem o tratamento de doutor, mesmo não possuindo esse título acadêmico. Já nos e-mails das mesmas subcategorias de língua alemã, diferentemente dos e-mails em português, encontramos diversos atributos e títulos que podem variar de acordo com a relação entre os interlocutores, como é o caso dos atributos *Liebe(r)*,

Werte(r) e *Sehr geehrte(r)* e títulos, como *Frau/Herr Prof.* e *Frau/Herr Dr.*, por exemplo.

Assim como nos e-mails de língua alemã, nas subcategorias 1, 2 e 3, percebemos que há uma variação da escolha das formas de endereçamento, que na subcategoria 1 indica uma proximidade maior, na subcategoria 2 fica no meio desse “continuum” entre proximidade e distância, e na subcategoria 3 são usadas formas de endereçamento que indicam relações mais próximas, mas também é nessa subcategoria que temos as escolhas que mais indicam uma distância entre os interlocutores.

As **formas de endereçamento**, de alunos para professores, mais frequentes no corpus são: ***Prenome*** e ***Professor + Prenome***

A **forma de endereçamento**, de professores para alunos, mais frequente no corpus é: ***Prenome***

4.2.2.2. Modos de tratamento: Tabelas 17 e 17.1 (anexo 3, p. 192)

Nos e-mails enviados pelos alunos aos professores, a escolha mais comum é não explicitar o modo de tratamento no e-mail. Em grande parte desses e-mails, a referência, por um pronome, ao destinatário é feita com o uso do pronome possessivo *seu/sua*, o que, no português brasileiro, não deixa claro se o pronome de tratamento seria *você* ou *senhor(a)*. É preciso considerar também que a ausência do modo de tratamento ocorre em e-mails com diferentes objetivos e nas três subcategorias, indicando que, em nosso corpus, essa pode ser uma escolha ligada principalmente à relação (alunos e professores), não dependendo muito do objetivo desses e-mails.

Há também uma frequência considerável do uso do modo de tratamento *você* nos e-mails enviados pelos alunos (37%) e pouca recorrência do uso de *Senhor(a)* (13%), sendo que este modo de tratamento foi utilizado apenas na subcategoria 3. Ao

estabelecer uma relação entre os modos de tratamento *você* e *senhor(a)*, em português, e *du* e *Sie*, em alemão, respectivamente, percebemos que essas escolhas dos alunos, nos e-mails de língua portuguesa enviados aos professores, diferem das escolhas feitas nas mesmas subcategorias dos e-mails de língua alemã, pois o pronome *du* aparece apenas uma vez enquanto o pronome *Sie* é o uso mais recorrente.

Quanto aos modos de tratamento utilizados nos e-mails enviados pelos professores aos alunos, a não explicitação deles pode estar relacionada aos e-mails que realizam, como um todo, atos de fala representativos e que são respostas a e-mails anteriores enviados pelos alunos. Contudo, a escolha mais comum nesse tipo de relação é o uso de *você* como modo de tratamento e, comparando com a língua alemã, temos uma diferença considerável, pois não há registros, em nosso corpus, de e-mails em que os professores utilizaram *du* para se referirem a seus alunos.

O **modo de tratamento**, de alunos para professores, mais frequente no corpus é: *(não explicitado)* e *você*

O **modo de tratamento**, de professores para alunos, mais frequente no corpus é: *você*

4.2.2.3. Auto-referência: Tabelas 18 e 18.1 (anexo 3, p. 192-193)

É possível perceber que a escolha da auto-referência nos e-mails em língua portuguesa depende diretamente da relação entre os interlocutores, pois nos e-mails enviados pelos alunos aos professores orientadores e professores assistentes, as auto-referências foram compostas pelo primeiro nome ou não foram explicitadas; já na subcategoria 3 o nome completo (prenome + sobrenome) foi o mais utilizado como auto-referência. Nas subcategorias 1.1, 2.1 e 3.1, em aproximadamente 90% dos e-mails os professores utilizam o primeiro nome como auto-referência. Talvez a predominância

dessa escolha pelos professores deva-se ao fato de que, mesmo num ambiente acadêmico, os alunos conhecem-nos pelo primeiro nome, que é o uso mais comum. Assim também ocorre para os alunos, ou seja, normalmente são chamados e conhecidos, dentro da universidade, pelo primeiro nome.

Mas é preciso considerar a grande frequência do uso do nome completo como auto-referência nos e-mails da subcategoria 3. Provavelmente essa escolha está relacionada a uma formalidade seguida pelo aluno, pois o uso do primeiro nome apenas pressuporia que os interlocutores já se conhecem um pouco mais, numa relação mais próxima que na sala de aula apenas, como no caso da relação entre aluno e professor orientador.

Ao comparar essas ocorrências em língua portuguesa com as auto-referências utilizadas nos e-mails em língua alemã das mesmas subcategorias, percebe-se que a grande diferença está na utilização, em português, do primeiro nome apenas e, em alemão, na utilização, em quase todos os e-mails, do nome completo. Isso pode ser um reflexo de um uso consolidado, em língua alemã, do sobrenome num ambiente profissional, enquanto na língua portuguesa não há essa diferenciação demarcada entre o âmbito pessoal e o profissional, sendo o primeiro nome o uso mais comum.

A **auto-referência**, de alunos para professores, mais frequente no corpus é:

Prenome

A **auto-referência**, de professores para alunos, mais frequente corpus é:

Prenome

4.2.2.4. Cumprimentos: Tabelas 19 e 19.1 (anexo 3, p. 193-194)

Quase metade dos e-mails (44%) enviados pelos alunos aos professores não apresenta um cumprimento e, nos e-mails em que aparecem cumprimentos, há grande variação das fórmulas de contato, que são compostas principalmente pelas fórmulas *Oi* (15,5%) e *Olá* (23%). A ausência de cumprimento pode estar relacionada ao formato do e-mail, ou seja, quando o remetente começa o e-mail já com o assunto e, portanto, sem forma de endereçamento também. Isso ocorre quando há uma sequência de e-mails, o que permite a supressão do estabelecimento de contato pela forma de endereçamento e pelo cumprimento. Também há casos em que a forma de endereçamento escolhida dispensa o uso de cumprimentos como, por exemplo, em *Prezado Professor + Prenome*, assim como ocorre nos e-mails de língua alemã analisados anteriormente.

Há ainda cumprimentos que são utilizados apenas em e-mails enviados pelos alunos aos seus professores orientadores, como é o caso de *Oi* seguido da forma de endereçamento. Há também cumprimentos que são utilizados apenas em e-mails enviados para professores (subcategoria 3), como nas fórmulas *Boa noite* e *Boa tarde*, ambos seguidos da forma de endereçamento. Embora esse uso seja cada vez mais comum em língua portuguesa, esse tipo de cumprimento, segundo manuais de *netiquetas*, deve ser evitado: “evite usar ‘Bom dia’, ‘Boa tarde’ ou ‘Boa noite’, pois não se sabe o momento em que o destinatário verá a mensagem. Contudo, essas escolhas foram feitas por um informante apenas, o que pode caracterizar uma escolha subjetiva.

As perguntas como *tudo bem?* e *como vai?* também são bastante utilizadas nos e-mails enviados pelos alunos, principalmente quando o objetivo da interação é fazer um pedido. Consideramos essas perguntas como parte do tratamento, pois normalmente elas não têm como função saber se o outro de fato está bem, mas apenas de iniciar o contato e, por isso, elas não são respondidas e muitas vezes numa interação face a face,

a pergunta *tudo bem?* é feita e respondida com a mesma pergunta, sem que haja uma resposta.

Nos e-mails enviados pelos professores aos alunos, o mais comum é a ausência de cumprimento (61%) que pode estar relacionada ao fato de que nessas subcategorias a maioria dos e-mails realiza, como um todo, atos de fala representativos, constituindo respostas aos e-mails dos alunos. Aparecem, no entanto, diversos e-mails nos quais os cumprimentos *Oi* (23%) e *Olá* (8%) são utilizados, além da pergunta *tudo bem?*, que ocorre apenas uma vez, mas num e-mail que tinha como objetivo fazer um pedido.

Ao comparar as escolhas dos cumprimentos em língua portuguesa com os cumprimentos utilizados nos e-mails em língua alemã, percebemos que há uma grande diferença, principalmente nas formas de endereçamento, que acarretam essas diferenças também nos cumprimentos. Isso ocorre porque, nos e-mails de língua alemã analisados, as formas de endereçamento eram compostas, na maioria das vezes, pelo sobrenome antecedido de um título e/ou atributo, dispensando o cumprimento, enquanto nos e-mails analisados de língua portuguesa, apenas em menos da metade é utilizado esse formato. Contudo, a ausência de cumprimento ainda é o uso mais comum em ambas as línguas.

O **cumprimento**, de alunos para professores, mais frequente no corpus é: (*sem cumprimento*)

O **cumprimento**, de professores para alunos, mais frequente no corpus é: (*sem cumprimento*)

4.2.2.5. Despedidas: Tabelas 20 e 20.1 (anexo 3, p. 194-195)

São muito comuns as variações das fórmulas de despedidas, principalmente as combinações com as fórmulas *Beijo* (21%) e *Abrço* (19,5%). Nos e-mails de língua portuguesa, as fórmulas de despedida representam uma ação, que provavelmente ocorreria se os interlocutores conversassem pessoalmente, ou seja, elas se despediriam com um beijo no rosto ou com um abraço. Essa representação de uma ação difere das despedidas dos e-mails em língua portuguesa dos e-mails em língua alemã das subcategorias consideradas acima, pois nestes são utilizadas despedidas que indicam uma saudação, talvez porque os interlocutores não se despediriam, numa interação face a face, com um beijo ou com um abraço.

As variações dessas fórmulas podem estar relacionadas ao tipo de texto (e-mail) que permite a abreviação de palavras, como em *Bjs* e *Ab*. Também aparece nesses e-mails a abreviação de outras despedidas, como *Att.* para *Atenciosamente*. No entanto, há uma grande perda da carga semântica dessa fórmula que expressa justamente a atenção dispensada pelo remetente ao escrever para seu destinatário, pois essa atenção expressa na fórmula foi, de certa maneira, abreviada.

Além das abreviações são utilizadas, como mencionado, as variações das fórmulas *Beijo* e *Abrço* que aparecem no aumentativo (*Beijão* e *Abrção*); acompanhadas de artigo (*Um abraço* e *Um Beijo*); de adjetivos (*Grande Beijo*). Com essas variações, percebe-se uma diferença ainda maior entre os e-mails analisados de língua alemã e os e-mails de língua portuguesa, pois o uso dessas fórmulas de despedida pode indicar uma proximidade maior entre os interlocutores.

Há uma grande frequência de e-mails sem fórmulas de despedida (46%), os quais, em sua maioria, têm como objetivo fazer um pedido e, por isso, terminam com

uma fórmula de agradecimento. Nesses casos, o agradecimento cumpre a função da despedida de encerrar o contato.

A **despedida**, de alunos para professores, mais frequente no corpus é: (*sem despedida*²⁵) A **despedida**, de professores para alunos, mais frequente no corpus é: *Abraço*

4.2.2.6. Fórmulas de abertura

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: apresentação do remetente

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Meu nome é (Prenome + Sobrenome), sou aluna do terceiro termo vespertino.</i>	3D1-7
<i>Meu nome é (Prenome + Sobrenome) e sou estudante do 3º termo.</i>	3D1-9
<i>Meu nome é (Prenome + Sobrenome) e frequento suas aulas da matéria (...) às segundas-feiras, no período da tarde.</i>	3D1-12
<i>Meu nome é (Prenome + Sobrenome), sou aluno da graduação da (...), mais especificamente do curso de (...).</i>	3D1-14
<i>Meu nome é (Prenome + Sobrenome), faço a aula de (...) nas quartas-feiras à tarde.</i>	3D1-15
<i>Meu nome é (Prenome), orientando do (Nome + Sobrenome).</i>	3D3-2
<i>Meu nome é (Prenome + Sobrenome) e sou aluna do curso de (...) período noturno.</i>	3D1-17

As fórmulas acima foram utilizadas para a apresentação do aluno. Todas as fórmulas seguem a estrutura: *Meu nome é* seguido do nome completo (apenas em uma das ocorrências o aluno utiliza somente o primeiro nome) e de uma especificação que diz respeito ao professor a que se dirige, como no e-mail *3D1-7*, em que o aluno informa: *sou aluna do terceiro termo vespertino*.

²⁵ Normalmente, nos e-mails enviados pelos alunos aos professores, quando não há fórmulas de despedida, há uma fórmula de agradecimento no final do e-mail.

Essas fórmulas fazem parte da construção do texto, pois não introduzem o objetivo do e-mail, que em todos é fazer um pedido, mas auxiliam o remetente a começar o texto, funcionando como fórmulas discursivas. Nessas fórmulas encontramos semelhanças em relação aos e-mails de língua alemã, pois a maioria também foi utilizada em e-mails que tinham como objetivo fazer um pedido. Já a estrutura das fórmulas é distinta: em português foi utilizada a estrutura *Meu nome é* seguido do nome completo e de uma explicação sobre o aluno, e em alemão usou-se *Ich bin* seguido do prenome e sobrenome ou *Wir sind* seguido da apresentação de um grupo.

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: comentário de abertura

FÓRMULA DISCURSIVA	Referência
<i>Então quer dizer que passei com 5,0 na sua matéria?</i>	3E2-1

A fórmula acima foi utilizada num e-mail em que o aluno agradece ao professor por tê-lo aprovado em sua disciplina. Num primeiro momento, desconsiderando o contexto, pode parecer que essa fórmula possui um tom de cobrança, como se o aluno “tirasse satisfações” com o professor pela nota 5,0. No entanto, é o contrário no e-mail, pois o aluno mostra-se surpreso por tirar essa nota e ser aprovado na matéria e, por isso, faz o agradecimento.

A fórmula *Então quer dizer que (...)* é mais utilizada na língua falada que na língua escrita e tem como objetivo fazer um resumo ou uma reformulação de alguma informação que foi discutida pelos interlocutores. Para STEIN (2004), essas fórmulas têm como função indicar um processo reformulativo e auxiliar na produção do texto, nesse caso, na formulação da surpresa ao receber a informação. Nos e-mails em alemão do corpus não foram utilizadas fórmulas que se aproximem da função da fórmula descrita acima.

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: pedido de informação

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Gostaria de saber se você poderia ser a suplente da minha banca.</i>	1D1-1
<i>Gostaria de saber se você poderá comparecer à discussão no sábado.</i>	1D1-5
<i>Escrevo novamente pois gostaria de saber minha média final antes da data do exame.</i>	3D1-4
<i>Queria saber se deu tudo certo na entrega do projeto.</i>	1D1-6
<i>Gostaria de confirmar nosso encontro amanhã às 14h.</i>	1D1-8
<i>Gostaria de confirmar a data que combinamos.</i>	3D1-1
<i>Tenho mais uma dúvida:</i>	1D1-7

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: pedido de favor

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Gostaria de te fazer um pedido:</i>	3D1-3
<i>Preciso de um enorme favor.</i>	1D1-10

Assim como nos e-mails de língua alemã analisados, há diferentes atos de fala realizados com os pedidos: na primeira tabela os pedidos de informação e na segunda os pedidos de favor, o que leva à distinção já feita anteriormente entre as fórmulas que realizam um pedido (*Request*) e as fórmulas que fazem uma pergunta (*Question*). Os remetentes utilizam, em sua maioria, na primeira tabela, o verbo *gostar* conjugado no futuro do pretérito seguido do verbo *saber*, da conjunção *se* e do verbo *confirmar*, caracterizando pedidos de informação. Já as duas ocorrências da segunda tabela, no entanto, trazem o substantivo *pedido* (e-mail 3D1-3) e o substantivo *favor* (e-mail 1D1-10). Naquela a estrutura seguida é a mesma da primeira tabela, com o verbo *gostar* do futuro do pretérito; já na segunda ocorrência o aluno é mais direto, talvez por ser enviado ao professor orientador, com o qual há maior proximidade.

Em comparação com a língua alemã, na língua portuguesa temos menos e-mails em que os alunos apresentam os pedidos já nas fórmulas de abertura. No entanto, em

ambas as línguas, quando esses pedidos não são feitos já no início do e-mail, eles vêm antecidos de uma explicação ou justificativa. Como já mencionado nas análises dos e-mails em alemão, o uso do futuro do pretérito pode estar relacionado a uma tentativa de amenizar a ameaça que o pedido oferece ao interlocutor. A escolha por apresentar o pedido ao longo do e-mail, e não no início, pode ser uma estratégia dos alunos, que nesses casos normalmente acrescentam uma justificativa ao pedido. Algumas dessas estratégias foram listadas por KOCH e BENTES (2008: 23) da seguinte forma:

A cortesia pode manifestar-se através de um repertório de marcas linguísticas, entre as quais encontramos grande parte das marcas de atenuação (cf. Rosa, 1992), bem como outras formas de manifestação de obséquio:

- *Formas verbais (futuro do pretérito, imperfeito do indicativo e do subjuntivo etc)*
- *Verbos modais: creio/acho/imagino*
- *Fórmulas do tipo: Não..., mas... (disclaimers)*
- *Enunciados justificativos ou explicativos*
- *Perguntas indiretas*
- *Certos marcadores discursivos, como os introdutores e interruptores de tópico ou marcadores de desvio de tópico*
- *Certos torneios verbais, recuos estratégicos etc.*

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: convite

Fórmula de abertura	Referência
<i>Gostaria de convidá-lo para banca de defesa da minha dissertação.</i>	3D3-1

A fórmula acima apresenta a mesma estrutura das fórmulas discursivas usadas para fazer um pedido: verbo *gostar* no futuro do pretérito seguido do verbo que apresenta o objetivo do e-mail (*convidar*). Provavelmente a mesma estrutura é seguida porque, ao fazer o convite, o e-mail realiza, como um todo, um ato de fala diretivo e, por isso, a mesma estratégia dos e-mails que contêm um pedido é utilizada. Não encontramos, no entanto, nos e-mails de língua alemã, convites feitos por um aluno ao professor.

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: fórmulas de desculpas

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Desculpe a demora em responder!!</i>	1R-4
<i>Nossa! Desculpa!</i>	1E1-2
<i>Desculpe por não ter conseguido avisar sobre minha ausência na reunião, mas é que (...).</i>	1E1-1

Duas ocorrências (e-mails *1R-4* e *1E1-2*) trazem pontos de exclamação, que em ambas parecem estar relacionados a uma surpresa do remetente (na primeira um espanto pela própria demora e na segunda uma surpresa por não ter imaginado que algo estava errado, conforme o e-mail analisado). Nessa segunda ocorrência há marcas típicas da língua falada na fórmula *Nossa!* e no uso do imperativo conjugado na segunda pessoa do singular, *Desculpa!*. Já a última ocorrência traz uma estrutura que engloba o pedido de desculpas e a justificativa: *Desculpe por (...), mas é que (...)*.

Fica perceptível, nessas fórmulas, uma diferença em relação à conjugação verbal e a composição da fórmula. Quando há uma justificativa ou a explicação do motivo pelo qual se desculpa, utiliza-se o imperativo da 3ª pessoa do singular (*Desculpe*); já na fórmula em que não há explicação, o verbo é conjugado na 2ª pessoa do singular (*Desculpa*).

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: fórmulas de agradecimento

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Obrigado :)</i>	2D1-1
<i>Muitíssimo obrigada.</i>	3E2-2
<i>Gostaria de fazer um duplo agradecimento:</i>	3E2-3
<i>Agradeço por aceitar meu convite!</i>	3D2-1

A tabela acima traz diferentes fórmulas de agradecimento: duas com o uso de *obrigado/obrigada* e duas com o uso de *agradecer/agradecimento*. No português, temos a diferenciação de gênero para o agradecimento, pois mulheres devem utilizar *obrigada*

e homens, *obrigado*. Nas duas primeiras ocorrências, o uso do *emoticon* :), simbolizando um rosto feliz, e também a transformação do advérbio *muito* no adjetivo superlativo sintético absoluto *Muitíssimo* enfatizam o agradecimento.

Já as duas últimas ocorrências parecem mais formais que as duas primeiras, pois usa-se o verbo *gostar* no futuro do pretérito, como se o remetente pedisse permissão ao destinatário para fazer o agradecimento. Além disso, o uso da fórmula *Agradeço por*, ao invés de *Obrigado por*, parece mais próximo de um registro mais formal da língua.

Em língua alemã, o uso das fórmulas de abertura com um agradecimento é um pouco mais recorrente que em língua portuguesa.

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: fórmula de voto

FÓRMULA DE ROTINA	Referência
<i>Espero que esteja tudo bem com você!!</i>	1R-3

A fórmula acima é uma fórmula de voto específico, porque expressa um desejo de que esteja tudo bem com o destinatário, o qual esteve doente. Nesse caso, essa fórmula está relacionada a uma situação específica, que normalmente diz respeito a questões pessoais e não somente profissionais. Para isso, o aluno utilizou a construção *Espero que (...)* seguida da especificação desse voto, para então enfatizá-lo com dois pontos de exclamação no final. Esse tipo de fórmula não apareceu nos e-mails em língua alemã enviados pelos alunos aos professores.

SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 e 3.1: fórmulas de desculpas

FÓRMULA DE ROTINA	Referência
<i>Poxa, sinto muito que tenha acontecido isso no dia da atividade.</i>	2.1R-3

Essa fórmula está numa resposta do professor a um e-mail do aluno no qual ele justificava sua ausência no dia de uma atividade em sala de aula. Assim, o professor se

solidariza com o aluno no e-mail e o tranquiliza quanto ao prejuízo em sua nota final e, para tanto, ele abre o e-mail com a fórmula *Poxa, sinto muito que (...)*. Para SOSA MAYOR (2006), essa fórmula faz parte das fórmulas de desculpas que são utilizadas como fórmulas de complacência. O uso da interjeição *Poxa* traz uma marca de oralidade para a fórmula e também reforça a insatisfação/lamentação com a situação.

SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 e 3.1: abertura do texto

FÓRMULA DISCURSIVA	Referência
<i>Vamos lá:</i>	1.1R-6

A fórmula acima funciona como uma abertura do discurso, pois o objetivo do professor no e-mail era passar referências bibliográficas que foram pedidas pelo aluno. Para introduzir o texto com essas referências, o remetente utiliza uma fórmula que chama a atenção do destinatário, como se este o acompanhasse na leitura. Para STEIN (2004), esse tipo de fórmula tem como função controlar a atenção do interlocutor e se certificar de sua compreensão do discurso.

SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 e 3.1: pedido

FÓRMULA DISCURSIVA	Referência
<i>Entro em contato para lhe pedir um favor:</i>	1.1D1-1

A fórmula da tabela acima foi utilizada pelo professor para introduzir o objetivo do e-mail (*para lhe pedir um favor*). A construção *Entro em contato* tem uma função na formulação do texto, pois verbaliza o próprio ato que está sendo realizado pelo remetente, que é entrar em contato com o aluno. Mesmo havendo uma explicação do motivo pelo qual o professor entra em contato, não há as mesmas estratégias, nesta fórmula, utilizadas na abertura dos e-mails em que os alunos faziam um pedido aos professores.

4.2.2.7. Fórmulas de fechamento

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: comentário conclusivo

FÓRMULA DISCURSIVA	Referência
<i>Acho que era isso!</i>	1R-2

A fórmula acima tem uma função de organização do discurso, pois indica que o assunto terminou e prepara o interlocutor para o encerramento do contato. Nesse e-mail, o aluno entra em contato com o professor orientador para informar os livros que seriam utilizados num trabalho e, ao terminar a lista, ele indica esse término com a fórmula *Acho que era isso!*. Essa fórmula, além de indicar que o assunto foi encerrado, também pode expressar que o remetente espera que tenha passado todas as informações necessárias no e-mail.

Em língua alemã, aparecem fórmulas com funções semelhantes à descrita acima, não nos e-mails enviados pelos alunos, mas nos e-mails trocados entre colegas de faculdade, como as fórmulas *Hoffe der Termin ist ok* e *Mehr habe ich sonst nicht*, sendo essa última a que se aproxima mais da fórmula da tabela acima.

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: fórmulas de votos

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Faça uma boa viagem!</i>	3E2-1
<i>Bom fim de semana!</i>	1D1-6

O uso da fórmula *Faça uma boa viagem!* indica que o aluno sabia de informações sobre uma viagem que o professor faria. Normalmente, essa fórmula de rotina é composta apenas da fórmula *Boa viagem!*, mas nesse caso o aluno optou por explicitar uma parte de sua composição: *(Desejo) que faça uma boa viagem!*. Ainda que não seja utilizada a fórmula completa, há uma ênfase do aluno nessa fórmula de voto.

Já a segunda ocorrência (e-mail *1D1-6*) é uma fórmula de rotina que provavelmente foi enviada num dia próximo ao final de semana e faz parte das fórmulas de voto específicas. Nos e-mails de língua alemã enviados pelos alunos, também foram utilizadas duas fórmulas de fechamento com votos: uma relacionada ao período de férias e outra relacionada a um feriado.

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: fórmulas de agradecimento

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Espero resposta. Obrigada.</i>	3D1-4
<i>Muito obrigada e aguardo uma confirmação do recebimento deste e-mail.</i>	3D1-12
<i>Desde já agradeço e espero (esperamos) sua resposta.</i>	3D1-18

As fórmulas acima são compostas por um agradecimento e por um pedido de resposta, pois foram utilizadas como fechamento de e-mails que tinham como objetivo fazer um pedido. Nesses casos, temos uma ênfase no pedido de resposta do professor, com as informações reivindicadas nos e-mails. Apenas na segunda ocorrência que o pedido feito na fórmula de fechamento diz respeito a uma confirmação do recebimento do e-mail, mas como um pedido foi feito, juntamente com essa confirmação a resposta do professor também é esperada.

Em todos os e-mails, os pedidos dos alunos estão relacionados à data de avaliações. Talvez isso explique a necessidade da ênfase no retorno do professor, pois com essas informações os ajudariam a se preparar para as avaliações. Nos e-mails de língua alemã das subcategorias em questão, temos uma fórmula (*Außerdem wäre ich natürlich dankbar für jegliche Information rund um das Lesestart-Set*) que se aproxima das descritas acima, funcionando como um comentário conclusivo, pois o pedido de resposta não é feito de forma direta como nos e-mails em língua portuguesa.

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: fórmulas de desculpas

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Peço desculpas por essa mudança de data, mas houve uma questão relativa a data na Coordenação.</i>	3D2-1
<i>Peço desculpas pela demora no contato, mas só consegui seu e-mail hoje. Grata.</i>	3D1-7

Nas fórmulas de fechamento dos e-mails de língua portuguesa não aparecem muitos pedidos de desculpas. Acima temos apenas duas fórmulas com esse propósito, as quais possuem a mesma estrutura: *Peço desculpas por (...), mas (...)* e em ambas os remetentes se desculparam por uma situação que não era esperada pelos professores e justificam o motivo pelo qual se desculparam. Eles não se desculparam pelo possível incômodo que o pedido pode causar, mas por uma mudança de data relativa ao convite (e-mail 3D2-1) e pela demora ao pedir uma avaliação substitutiva (e-mail 3D1-7) muito próxima do prazo.

O uso do verbo *pedir* nessas fórmulas pode estar relacionado à justificativa que se segue, como se o aluno, inconscientemente e indiretamente, enunciasse que pede desculpas porque é uma convenção, mas não precisaria fazê-lo já que a culpa não foi dele.

SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3: fórmulas de agradecimento

Fórmulas de fechamento	Referência
<i>Obrigada/Obrigado</i>	1D1-8; 3D1-7; 3D1-13;
<i>Muito obrigada por tudo.</i>	1E1-2
<i>Muuuito obrigada pela ajuda!</i>	3D1-16
<i>Muito obrigada.</i>	3D1-2; 3D1-3;
<i>Mais uma vez obrigada!</i>	1R-3
<i>Obrigado novamente.</i>	3E2-3
<i>Obrigada novamente pela ajuda e compreensão.</i>	3E2-2

<i>Desde já obrigada.</i>	3D1-11
<i>Desde já agradeço.</i>	3D1-14;
<i>Agradeço desde já.</i>	3D1-15
<i>Agradeço a compreensão.</i>	3D2-2; 3D1-5
<i>Desde já agradeço a compreensão.</i>	3D1-17
<i>Nem sei como agradecer pela oportunidade.</i>	3E2-4
<i>Fico grata pela ajuda.</i>	3D1-9

Há diferentes fórmulas de agradecimento no fechamento dos e-mails. Aparecem fórmulas com apenas *Obrigado/Obrigada* e também acompanhadas de advérbios como *muito, novamente e mais uma vez*, os quais reforçam o agradecimento. O verbo *agradecer* normalmente não é utilizado sozinho, mas compõe fórmulas que antecedem o agradecimento por algo que foi pedido, como *Agradeço desde já*, e também fórmulas que explicitam um reforço do agradecimento, como em *Nem sei como agradecer pela oportunidade*. Já a última ocorrência traz a fórmula composta pelo adjetivo *grata* acompanhado do verbo *ficar*, que num e-mail que tem como objetivo fazer um pedido também antecede o agradecimento por algo que ainda será feito.

A maioria das fórmulas de fechamento acima foi utilizada em e-mails que tinham como objetivo fazer um pedido. Com isso, o agradecimento pode ser feito por um favor que já foi prestado ou também pela expectativa de ser realizado. Já nos e-mails que tinham como objetivo agradecer por algo, as fórmulas de fechamento funcionam como um reforço desse agradecimento.

Na língua alemã aparecem 14 fórmulas de fechamento com agradecimento e em língua portuguesa, como vemos na tabela, aparecem 18. Apesar de os e-mails de língua portuguesa apresentarem mais fórmulas de agradecimento, a diferença entre ambas as línguas não é tão grande em relação à quantidade, mas sim quanto às variações, pois em alemão são 8 variações dessa fórmula e em português são 14. Talvez isso esteja

relacionado a uma tentativa de enfatizar o agradecimento individualizando-o, com o uso de advérbios por exemplo. No entanto, mesmo com as variações, sempre uma estrutura formulaica é seguida.

SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 e 3.1: fórmula de convite/sugestão

FÓRMULA DE ROTINA	Referência
<i>Qualquer dúvida me escreve.</i>	2.1R-2

Na fórmula acima, utilizada como fechamento num e-mail enviado do professor ao aluno, aquele se coloca à disposição deste para tirar eventuais dúvidas. Isso pode estar relacionado ao fato de que este e-mail é uma resposta ao aluno, com as informações pedidas por ele anteriormente. Nesse caso, temos uma fórmula de rotina, pois é utilizada numa situação específica, em que o remetente, ao encerrar o assunto, sugere ao destinatário que entre em contato caso precise de ajuda novamente. Além disso, faz parte de uma convenção social se colocar à disposição do interlocutor nesse tipo de situação. A composição da fórmula com o verbo *escrever* no imperativo também é um dos aspectos que a caracteriza como uma fórmula de convite/sugestão.

SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 e 3.1: fórmulas de agradecimento

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Desde já agradecendo</i>	1.1D1-1
<i>Obrigada</i>	2.1D1-2

As fórmulas de agradecimento foram usadas em e-mails nos quais os professores faziam um pedido aos alunos. A primeira (e-mail 1.1D1-1), *desde já agradecendo*, traz o verbo no gerúndio, o que não apareceu em nosso corpus e talvez seja uma tentativa de individualização do agradecimento, como mencionado anteriormente. Já a segunda fórmula (e-mail 2.1D1-2) é composta apenas por *Obrigada*, que diferentemente da primeira, possui somente o agradecimento, sem uso de outros elementos, como

advérbios. Nos e-mails em língua alemã, enviados dos professores aos alunos, não há ocorrências de fórmulas de fechamento com agradecimento.

SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 e 3.1: votos

Fórmula de fechamento	Referência
<i>Bom final de semana</i>	1.1R-7

A fórmula acima provavelmente foi utilizada num e-mail enviado num dia próximo ao final de semana e, portanto, faz parte da organização social do discurso. Essa mesma fórmula foi utilizada pelo aluno (e-mail *IDI-7*) em resposta a esse e-mail do professor, o qual faz parte de uma sequência. Assim, pode-se afirmar que houve uma necessidade do aluno de retribuir o voto *Bom final de semana*, pois este foi feito também pelo professor.

Nos e-mails de língua alemã temos também apenas uma fórmula de fechamento num e-mail enviado pelo professor ao aluno que expressa um voto (*Ich hoffe, dass es Ihnen in der Zwischenzeit wieder besser geht*), mas essa fórmula está relacionada ao assunto de um e-mail anterior do aluno, diferentemente da fórmula descrita acima, que se relaciona a uma questão externa ao que é tratado no e-mail.

4.2.3. Formas e fórmulas de tratamento entre colegas de faculdade

RELAÇÃO: COLEGAS DE FACULDADE

4.2.3.1. Formas de endereçamento: Tabela 21 (anexo 3, p. 195-196)

Há uma predominância do uso do primeiro nome (41%) como forma de endereçamento nos e-mails trocados entre colegas de faculdade. No entanto, há ainda uma grande recorrência de e-mails em que essas formas não são explicitadas (24,5%), os quais, em sua maioria, fazem parte de uma sequência de e-mails, o que pode dispensar a repetição das formas de endereçamento em todos eles. Também há uma frequência considerável do uso de hipocorísticos (14,5%), que é usado normalmente após o desenvolvimento da relação entre os interlocutores.

As ocorrências com menor frequência normalmente estão relacionadas a um uso específico de cada grupo, como o caso das formas de endereçamento coletivas *Mulherada* e *Pessoas*. O uso de apelidos e adjetivos para se dirigir aos interlocutores também pressupõe uma relação próxima entre eles, a ponto de utilizarem tratamentos individualizados.

Nos e-mails de língua alemã trocados entre colegas, a forma de endereçamento mais frequente é o uso do primeiro nome e também é bastante recorrente a sua ausência. Contudo, as variações dessas formas ocorrem apenas em e-mails que são enviados a grupos, ou seja, nas formas de tratamento coletivas. Já no português, percebemos uma tentativa de individualização do tratamento pela escolha de diferentes formas, o que leva a essas variações tanto no tratamento de um quanto de vários interlocutores.

A **forma de endereçamento**, entre colegas de faculdade, mais frequente no corpus é:
Prenome

4.2.3.2. Modos de tratamento: Tabela 22 (anexo 3, p. 196)

O modo de tratamento mais utilizado é *você* e suas abreviações (53%). Optamos por diferenciar as ocorrências na tabela, pois o uso da abreviação *vc* é consideravelmente mais frequente que o uso do pronome *você*. Há também referência a mais de um destinatário e, para tanto, foi utilizada a abreviação do plural: *vcs*. Essas abreviações fazem parte de um léxico próprio do tipo de texto analisado, influenciado pela rapidez e pelas reduções que ela provoca (cf. MESTRINELLI, 2005). O pronome *nós* também aparece nos e-mails que têm como objetivo fazer um convite e funciona como um tratamento inclusivo, pois o remetente se junta aos destinatários.

Em grande parte dos e-mails trocados entre colegas, o modo de tratamento não é explicitado, ou seja, não há uma referência direta ao interlocutor por meio dos pronomes de tratamento. Contudo, a referência ao destinatário é feita muitas vezes por meio do pronome pessoal *te*, como em *queria te pedir um favor*, o que não indica que o tratamento seja *tu*, pois é um uso que se consolidou, mesmo que o pronome *tu* tenha um uso restrito a apenas algumas regiões do país (cf. MODESTO, 2005). A maioria dos e-mails em que o modo de tratamento não foi explicitado tinha como objetivo passar uma informação, realizando como um todo atos de fala representativos, ou seja, normalmente são e-mails mais sucintos, enviados com mais rapidez, possivelmente não abrindo espaço para a utilização do modo de tratamento.

As escolhas do modo de tratamento em língua portuguesa nos e-mails trocados entre colegas são muito parecidas com os e-mails dessa mesma subcategoria em língua alemã. Apenas a abreviação é uma característica do português, o que pode estar relacionado ao fato de que os pronomes de tratamento em alemão são monossílabos, não havendo necessidade (possibilidade) dessa redução.

O modo de tratamento , entre colegas de faculdade, mais frequente no corpus é: <i>você (vc)</i>

4.2.3.3. Auto-referência: Tabela 23 (anexo 3, p. 196)

Há uma diferença muito pequena em relação à quantidade de e-mails em que prenomes (39%) e hipocorísticos (40%) são utilizados como auto-referência. No entanto, o uso de hipocorístico como forma de endereçamento é bem menor que seu uso como uma forma de se referir a si mesmo no e-mail. Em muitos e-mails em que os hipocorísticos são usados como auto-referência, o remetente utilizou também, como formas de endereçamento, hipocorísticos, formas coletivas (como *Gente e Pessoas*) e apelidos.

Em relação à língua alemã, há diferença nessas escolhas, pois o uso de hipocorístico não é frequente em alemão como é em português. Além disso, há apenas um e-mail em alemão no qual não há auto-referência, e há ocorrências do uso de nome completo, o que não ocorre em português.

A auto-referência , entre colegas de faculdade, mais frequente no corpus é: <i>hipocorístico</i>

4.2.3.4. Cumprimentos: Tabela 24 (anexo 3, p. 197)

Os cumprimentos *Oi* e *Olá* são frequentemente utilizados com formas de endereçamento apenas (45%) ou com as formas de endereçamento seguidas da pergunta *tudo bem?* (14%). Há ainda grande frequência de e-mails nos quais não há cumprimentos (35%), mas alguns deles apresentam marcas típicas da oralidade para iniciar um assunto, começando o e-mail com *Bom, (...); Então, (...)*. Além disso, muitos

desses e-mails apenas passam informações e fazem parte de sequências, o que pode levar à supressão do cumprimento.

Ao comparar com a língua alemã, em relação à ausência de cumprimentos há semelhanças, pois em ambas as línguas essa ausência é frequente e também em relação ao cumprimento mais utilizado, que em alemão é *Hallo* e em português é *Oi*.

O **cumprimento**, entre colegas de faculdade, mais frequente no corpus é: ***Oi + (forma de endereçamento)***

4.2.3.5. Despedidas: Tabela 25 (anexo 3, p. 197)

Há variações das fórmulas de despedidas nos e-mails trocados entre colegas, mas há apenas duas fórmulas que compõem todas: *Beijo e Abraço*. As diferenças entre essas fórmulas vêm da variação do uso de seus componentes, ou seja, há abreviação, como *Bjos e Abç* (43%), plural, como *Beijos e Abraços* (20%), singular, como *Beijo e Abraço* (10%), aumentativo e diminutivo, como *Beijão e Bjinhos* (4%), além dos adjetivos, como *Um super beijo e Um grande abraço* (6%).

Como já discutido anteriormente, essa busca pela diferenciação pode estar realcionada a uma tentativa de individualização da fórmula, como ocorre principalmente nas fórmulas que possuem apenas uma ou duas ocorrências no corpus. No entanto, elas ainda obedecem a uma estrutura formulaica, sendo difícil torná-la um uso específico de uma só relação.

Além disso, há e-mails em que não há despedidas (17%), sendo a maioria deles enviada para passar uma informação, os quais fazem parte de uma sequência. No entanto, os e-mails 4R-8 e 4R-9 são enviados, cada um por um remetente distinto que fazem parte de um grupo de pesquisa, para fazer uma crítica à postura dos outros

membros. Pode ser que a ausência de despedida funciona como uma marcação dessa insatisfação com o grupo, como se eles não “merecessem” a cordialidade dos remetentes, ou seja, *Beijo* e *Abraço* seriam despedidas muito “gentis” nesse momento. A questão que se coloca, com isso, é que parece não haver nos e-mails analisados uma despedida neutra, que permita certa impessoalidade.

Talvez nos e-mails de língua alemã exista essa fórmula mais neutra de despedida, como é o caso de *Grüße* e *Viele Grüße*, por exemplo. Mas as variações das despedidas em língua alemã são semelhantes às variações em língua portuguesa, pois ocorrem a partir da despedida *Grüße* e seus diferentes adjetivos. No entanto, há uma diferença em relação aos votos, como *Schönen Mittwoch*, que aparecem nos e-mails em alemão com frequência, mas não aparecem com frequência nos e-mails em português trocados entre colegas.

A **despedida**, entre colegas de faculdade, mais frequente no corpus é: *Bjos*

4.2.3.6. Fórmulas de abertura

SUBCATEGORIA 4: COL: comentário de abertura

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Vamos aos comentários do que pensei numa primeira leitura:</i>	4R-7
<i>Você não pode imaginar como fico feliz por você ter entrado em contato comigo.</i>	4D1-8
<i>Que bom manter o contato com você!</i>	4D1-2

As fórmulas acima fazem parte da construção do texto, pois na primeira ocorrência (e-mail 4R-7) o remetente chama a atenção do destinatário ao utilizar o imperativo para que seja acompanhado nas informações que serão passadas. Nas duas últimas ocorrências da tabela (e-mails 4D1-8 e 4D1-2), as fórmulas funcionam como um comentário relacionado ao contexto da interação.

Assim, como as outras, essas fórmulas não são utilizadas para introduzir o objetivo do e-mail, mas para iniciar a interação. Nos e-mails em que um pedido é realizado, as fórmulas demonstram uma valorização do contato com o remetente, diferentemente da primeira fórmula da tabela.

SUBCATEGORIA 4: COL: apresentação do remetente

FÓRMULA DISCURSIVA	Referência
<i>Meu nome é (Prenome), sou estudante de (...) na USP.</i>	4D1-7

Acima temos uma fórmula de apresentação do remetente que segue a mesma estrutura vista nas análises dos e-mails enviados pelos alunos aos professores: *Meu nome é*, seguido de uma explicação sobre o remetente. Essa fórmula não traz o objetivo do e-mail, mas auxilia na administração do discurso, permitindo ao remetente fazer a abordagem do seu interlocutor mesmo não o conhecendo.

SUBCATEGORIA 4: COL: fórmula de saudação

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Que saudade!</i>	4D3-2

Essa fórmula pode ser classificada, de acordo com SOSA MAYOR (2006), como uma fórmula de surpresa, que faz parte das fórmulas de saudação. Ela está ligada a uma situação específica, em que os interlocutores não se vêem ou não se falam há algum tempo.

SUBCATEGORIA 4: COL: fórmula de resposta

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Tudo bem e vc?</i>	4R-23

A fórmula acima foi utilizada num e-mail que respondia outro (4D1-11), no qual o remetente utilizou a fórmula *tudo bem?* no cumprimento. No entanto, essa pergunta,

como já mencionado, muitas vezes não é respondida, pois constitui apenas uma fórmula de contato.

SUBCATEGORIA 4: COL: fórmulas de desculpa

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Desculpa pela demora em responder os e-mails.</i>	4R-3
<i>Antes de mais nada, queria pedir desculpas pela minha ausência e demora essa semana, mas as coisas estão insanas ao cubo por aqui.</i>	4D1-1

Os e-mails referidos na tabela acima não tinham como objetivo pedir desculpas por algo, mas um passava informações e outro fazia um pedido. No entanto, essas fórmulas foram utilizadas para se desculpar pela demora em entrar em contato com os destinatários, antes de apresentar o assunto dos e-mails. Para tanto, foram utilizadas as fórmulas *Desculpa por (...)* e *Queria pedir desculpas por (...)*, sendo que aquela é uma versão sintética desta, que apresenta todos os elementos que compõem a fórmula de desculpas. Em alemão, também foram utilizadas essas fórmulas na abertura de e-mails trocados entre colegas de faculdade.

SUBCATEGORIA 4: COL: fórmulas de agradecimento

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Obrigado pela ajuda.</i>	4R-2
<i>Muito obrigada!</i>	4E2-3
<i>Ok, muito obrigada.</i>	4E2-5

Na primeira fórmula (*Obrigado por*) há uma especificação pelo que se agradece; já as duas últimas trazem o agradecimento acompanhado do advérbio *muito*, enfatizando-o, sem especificação. No e-mail 4R-2, que não tem como seu principal objetivo agradecer, o remetente o faz porque responde um e-mail de sua colega que se dispõe a ajudá-lo e passa as informações para isso. Percebe-se, por meio das fórmulas, que o remetente do e-mail 4R-2 é um homem e o remetente dos e-mails 4E2-3 e 4E2-5 é uma mulher, pois são usadas, respectivamente, as fórmulas *Obrigado* e *Obrigada*.

4.2.3.7. Fórmulas de fechamento

SUBCATEGORIA 4: COL: comentário conclusivo

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>Acho que é isso.</i>	4D1-7
<i>Acho que é só.</i>	4D1-8
<i>Por enquanto é isso!!!</i>	4R-11
<i>É isso mesmo, gente.</i>	4R-21

As fórmulas acima funcionam como uma conclusão do assunto, mas as duas primeiras referem-se a um pedido e as duas últimas a uma informação. As fórmulas que fazem parte dos e-mails que realizam pedidos possuem o verbo *achar*. Talvez isso esteja relacionado à quantia de informações passadas nesses e-mails, nos quais os remetentes discutem um assunto longo, além de pedirem outras informações, sendo que o encerramento desse texto longo é feito por uma fórmula que indique essa finalização. Já as duas últimas fórmulas da tabela fazem parte de e-mails que têm como objetivo apenas passar informações, sendo que a fórmula do e-mail *4R-11* indica que o assunto encerrou naquele momento, mas ainda pode ser retomado (*Por enquanto é isso*), e a outra indica que o assunto terminou (*É isso mesmo*).

SUBCATEGORIA 4: COL: pergunta conclusiva

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
<i>O que você acha?</i>	4R-9

A fórmula acima funciona como uma conclusão do assunto tratado pelo remetente no e-mail, que é finalizado com uma pergunta ao destinatário. Considerando a estrutura de uma interação oral, poderíamos entender essa pergunta como uma mudança de turno, pois ele é passado ao ouvinte. Assim, de acordo com STEIN (2004), temos uma fórmula discursiva, pois ela auxilia na organização do discurso, dividindo os papéis dos interlocutores, que ora são falantes (remetentes), ora são ouvintes (destinatários).

SUBCATEGORIA 4: COL: fórmulas de votos

FÓRMULA DE ROTINA	Referência
<i>Sucesso pra nós!</i>	4R-16

Essa fórmula de votos foi utilizada num e-mail em que o remetente finalizava um trabalho em grupo e expressou o desejo de que tudo ocorresse bem. Considerando sua forma reduzida e uma marca da oralidade (o uso de *pra* ao invés de *para*), é possível até relacionar essa fórmula de voto às fórmulas à mesa, como um brinde de celebração pelo término de um trabalho.

SUBCATEGORIA 4: COL: fórmulas de convite/sugestão

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Qualquer coisa, me grita.</i>	4R-14
<i>Amanhã devo ficar em casa, então qualquer coisa me gritem!</i>	4D1-1

O uso do verbo *gritar* traz uma marca subjetiva para as fórmulas acima. No entanto, sua estrutura é formulaica e pode ser usada com o verbo *escrever* e com o substantivo *dúvida*, por exemplo, como no e-mail 2.1R-2, analisado anteriormente. Como existe uma relação mais próxima nesse caso, o remetente utiliza um verbo num tom de brincadeira com seus colegas. Esse uso também apareceu no e-mail 4R-10 do corpus de língua alemã. Em ambas as línguas são possíveis variações, mas a estrutura permanece: *Qualquer (dúvida/coisa/problema), me (escreve/grita/avisa)*.

SUBCATEGORIA 4: COL: fórmulas de agradecimento

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Muitíssimo obrigada por ter enviado o endereço.</i>	4E2-2
<i>Valeu!</i>	4E2-3
<i>Agradeço se vc me enviar.</i>	4E2-5

As fórmulas de agradecimentos como fechamento aparecem, em nosso corpus, apenas nos e-mails que realizam atos de fala expressivos. Todas são distintas entre si, pois temos o uso de *obrigada* e dos verbos *valer* e *agradecer*. Há uma diferença maior quando comparamos o uso da fórmula *Valeu!* e da fórmula *Agradeço se (...)*, pois a primeira faz parte de um registro mais informal, bastante próximo também da oralidade,

e a segunda de um registro mais formal da língua. Isso pode estar relacionado a uma proximidade maior ou menor dos interlocutores ou também à existência de escolhas subjetivas, que variam de acordo com cada indivíduo. Já na fórmula *Muitíssimo obrigada* o agradecimento foi enfatizado pelo advérbio.

SUBCATEGORIA 4: COL: fórmulas de votos

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Espero que tenha uma ótima semana.</i>	4D3-1
<i>Como foram as provas? Espero que você tenha se saído muito bem.</i>	4D1-5

As fórmulas de votos acima estão relacionadas a duas situações específicas: a primeira foi utilizada provavelmente numa interação que ocorreu no início da semana, e a outra depois do destinatário realizar algumas provas. Devido a essa diferença, a primeira apresenta apenas o verbo *ter* no presente do subjuntivo e a segunda apresenta a locução verbal com o verbo *ter* no subjuntivo seguido do verbo *sair* no particípio, indicando que a ação já passou.

Fica claro, no e-mail 4D1-5, a necessidade da fórmula demonstrando o desejo de que o destinatário fosse bem as provas devido à pergunta feita pelo remetente, ou seja, o voto está atrelado à pergunta, nesse caso.

4.2.4. Formas e fórmulas de tratamento entre amigos

RELAÇÃO: AMIGOS

4.2.4.1. Formas de endereçamento: Tabela 26 (anexo 3, p. 198)

O que mais chama a atenção nos e-mails trocados entre amigos é a ausência do uso do prenome como forma de endereçamento. Além disso, são utilizados hipocorísticos (29%) e apelidos (24,5%) com mais frequência que nos e-mails trocados entre colegas de faculdade. Isso provavelmente está relacionado à intimidade existente entre os interlocutores, que já encontraram formas específicas de se dirigirem um ao outro. Há também formas de tratamento, como os atributos (7%), que fazem parte de uma relação mais próxima. Além disso, a ausência de formas de endereçamento (39,5%) corrobora a idéia de que, numa relação bastante próxima, já não se tornam indispensáveis as formas de endereçamento que fazem parte da estrutura do texto e também das estratégias de abordagem do interlocutor.

A forma de endereçamento, entre amigos, mais frequente no corpus é: **(não explicitado)**

4.2.4.2. Modos de tratamento: Tabela 27 (anexo 3, p.198)

Há apenas um modo de tratamento utilizado nos e-mails trocados entre amigos, que é o *você*, sendo que só aparecem suas abreviações, no singular e no plural, ou seja, *vc* e *vcs*. O mais frequente nessa subcategoria, contudo, é a não explicitação do modo de tratamento, que provavelmente está relacionada à estrutura desses e-mails, os quais, em sua maioria, fazem parte de uma sequência e, por serem sucintos e fazerem parte de sequências de vários e-mails, muitas vezes não há a necessidade de utilizar o pronome.

O modo de tratamento , entre amigos, mais frequente no corpus é: (não explicitado)

4.2.4.3. Auto-referência: Tabela 28 (anexo 3, p. 199)

Assim como ocorreu com as formas de endereçamento nos e-mails trocados entre amigos, a ausência da auto-referência é a escolha mais frequente (46,5%). Além disso, a maior parte dos e-mails que não apresentam auto-referência também não possui forma de endereçamento. Já quando há auto-referência, o mais comum é o uso de hipocorístico (29%) e o menos frequente é o uso do prenome. Já os e-mails que trazem prenome e sobrenome como auto-referência possuem uma assinatura fixa que é enviada automaticamente em todos os e-mails, a qual normalmente está ligada à função profissional do remetente.

A auto-referência , entre amigos, mais frequente no corpus é: (não explicitado)

4.2.4.4. Cumprimentos: Tabela 29 (anexo 3, p. 199)

O mais comum nos e-mails trocados entre amigos é não apresentar fórmulas de cumprimento (61%). Quando os remetentes utilizam essas fórmulas, o uso mais frequente é *Oi* seguido da forma de endereçamento (25%). Também há outras escolhas, como *Olá* e *Ois*, sendo essa última normalmente utilizada quando há mais de um destinatário, numa tentativa de pluralizar o cumprimento. A sua ausência se deve também à concisão dos e-mails que pode estar relacionada à relação próxima entre os interlocutores, que, como já mencionado, dispensam alguns elementos que fazem parte da abordagem do interlocutor.

O **cumprimento**, entre amigos, mais frequente no corpus é: **(sem cumprimento)**

4.2.4.5. Despedidas: Tabela 30 (anexo 3, p. 199)

Diferentemente do uso de cumprimentos, apenas 10,5% dos e-mails trocados entre amigos não possuem despedidas. Também não há variações com *Abraço*, mas apenas com *Beijo*, como o plural em *Bjos* (43%), *Bjus* (3,5%), *Beijos* (25%), *Beijokas* (11%), o diminutivo em *Beijokinhas* (3,5%) e o aumentativo seguido de advérbio em *Um Beijão com SAUDADES!* (3,5%). Essa última ocorrência traz recursos próprios de hipertexto como o uso da caixa alta para dar ênfase a alguma informação (cf. MESTRINELLI, 2005).

A despedida, nos e-mails de língua portuguesa, parece trazer ao encerramento da interação uma abordagem mais cordial e afetuosa do outro, podendo ainda trazer variações que revelem maior ou menor proximidade entre os interlocutores. Talvez devido a essa característica ela esteja presente na maioria dos e-mails trocados entre amigos.

A **despedida**, entre amigos, mais frequente no corpus é: **Bjos**

4.2.4.6. Fórmulas de abertura

SUBCATEGORIA 5: AMG: introdução do assunto

FÓRMULAS DISCURSIVAS	Referência
(forma de endereçamento), <i>você não sabe:</i>	5R-7
<i>Então, vamos fazer assim, (...)</i>	5C-1

As fórmulas acima foram utilizadas para começar o texto e introduzir o assunto. A fórmula *Então, vamos fazer assim (...)* foi utilizada para dar instruções ao destinatário e se comprometer a realizar algumas tarefas. Já a fórmula *você não sabe:* foi usada para

apresentar uma informação que surpreendeu o remetente, o qual julgou que também surpreenderia o destinatário. Essa construção é formulaica porque o remetente, ao usá-la, não quis simplesmente informar ao destinatário que ele não sabia de algo, mas mostrar que daria uma informação surpreendente. Assim, para entendê-la é preciso considerar o contexto em que foi utilizada.

SUBCATEGORIA 5: AMG: fórmulas de saudação

FÓRMULA DE ROTINA	Referência
<i>Bom dia!!</i>	5R-1

A fórmula acima é usada comumente numa abordagem em encontro face a face. No entanto, este e-mail foi enviado provavelmente já de manhã, e o remetente enfatizou esse cumprimento com o uso de dois pontos de exclamação. Talvez essa “empolgação” esteja relacionada à animação do remetente (segundo o questionário) com o encontro sobre o qual ele passa informações ao destinatário. A fórmula *Bom dia!* faz parte das fórmulas de saudação, mais especificamente de contato.

SUBCATEGORIA 5: AMG: fórmula de resposta

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>Saudades enormes de vc tb, sua doida!!!! :o) ADORO VC!!!! :o))))</i>	5R-4

Essa fórmula, utilizada na abertura do e-mail, funciona como fórmula de resposta porque o e-mail 5R-4 é uma resposta a um e-mail anterior em que a atual destinatária afirmou que estava com saudades da amiga. Desse modo, a retribuição desse sentimento é esperada pelo destinatário neste e-mail de resposta, assim como quando se fala *Obrigado*, espera-se que o outro responda *De nada*.

Nessa fórmula há uso de abreviações, como *vc* e *tb*, além da ênfase pela exclamação e pelo uso do emoticon *:o)*, que representa um rosto feliz. Provavelmente a grande proximidade dos interlocutores permite o uso do atributo *maluca*, que já deve ser um uso específico entre os dois interlocutores.

4.2.4.7. Fórmulas de fechamento

SUBCATEGORIA 5: AMG: fórmulas de convite/sugestão

FÓRMULAS DE ROTINA	Referência
<i>qq coisa to por aki tah...boa aulaa</i>	5R-1
<i>Bom...to por aki</i>	5C-1

Essas fórmulas permitem ao destinatário entrar em contato com o interlocutor caso precise. Esse tipo de fórmula já apareceu em outros e-mails, tanto em alemão quanto em português, e foi classificada como fórmula de convite/sugestão porque encerra o assunto com uma sugestão para que o interlocutor entre em contato caso precise e, para tanto, o remetente coloca-se à sua disposição.

Nas fórmulas acima há um uso peculiar da linguagem, típica do hipertexto, como *qq* para *qualquer*, *aki* ao invés de *aqui*, *to* ao invés de *estou* e a duplicação da vogal em *aulaa*. Para MESTRINELLI (2005: 80), “indicam o não comprometimento com a formalidade da linguagem escrita em sua estruturação”, além de remeter à idéia de um clima “descontraído e amigo”.

5. Resultados da análise

Todas as fórmulas analisadas em português e em alemão foram usadas no início ou no final do e-mail, ou seja, no estabelecimento ou no encerramento do contato entre os interlocutores. Essas fórmulas, juntamente com as formas de tratamento, fazem parte das escolhas dos locutores sobre como abordar o outro para realizar as tarefas comunicativas necessárias (desejadas), como passar informações, fazer um pedido, agradecer e se desculpar por algo.

O modo como essa abordagem do outro é realizada depende do contexto em que os participantes da interação estão inseridos e, para se adequarem às diferentes situações comunicativas, os falantes (remetentes) possuem como base, ainda que inconscientemente, os modelos mentais (cf. VAN DIJK, 2008) que formaram ao longo de suas experiências dentro da sociedade. Esses modelos influenciam, portanto, o modo como os locutores realizam as tarefas comunicativas e, a partir da repetição das situações e de seu comportamento lingüístico, os falantes usam, fixam e reproduzem esses modelos a ponto de tornarem-se convencionais.

As fórmulas analisadas foram utilizadas pelos alunos, professores, colegas e amigos, que interpretaram as situações e as escolheram, para facilitar e cumprir as tarefas comunicativas de forma adequada aos padrões sociais/culturais. Assim, a abordagem, o tratamento do outro é feito constantemente dentro das interações, especialmente no modo como o contato se inicia e se encerra. As fórmulas de rotina e as fórmulas discursivas foram usadas nos e-mails em português e em alemão do corpus para que esse tratamento do outro fosse adequado ao contexto da interação.

As fórmulas, principalmente na abertura e no fechamento do assunto dos e-mails, foram utilizadas com maior frequência nos e-mails entre professores e alunos que entre colegas e amigos. No entanto, a variação dessas fórmulas era maior quando a

relação era mais próxima. O uso das fórmulas parece trazer uma segurança ao falante (remetente) quanto ao seu comportamento na interação e, quando a relação é mais próxima, existe uma liberdade maior na escolha desse comportamento, enquanto nas relações em que existe uma diferença hierárquica entre os interlocutores, essa liberdade restringe-se, o que leva a uma repetição maior das fórmulas usadas no tratamento.

A finalidade do uso das fórmulas como facilitadoras das tarefas comunicativas e para estabelecer e encerrar o contato de maneira adequada parece ser bastante semelhante na língua portuguesa e na língua alemã. No entanto, existem diferenças sociais, culturais e linguísticas, assim como diferenças na abordagem do outro quando se compara a língua portuguesa e a língua alemã.

5.1. Modelos dos e-mails resultantes da comparação intralinguística

Para sistematizar as escolhas do tratamento em nosso corpus, organizamos a seguir os modelos de e-mails de cada tipo de relação (professor orientador/aluno; professor assistente/aluno; professor/aluno; colegas de faculdade e amigos). Em cada uma delas, selecionamos o objetivo mais frequente nos e-mails e as formas e fórmulas de tratamento mais recorrentes; quando o mais comum era a supressão de alguma fórmula, identificamos com o símbolo Ø (vazio). Após cada modelo apresentamos um e-mail retirado do corpus. Não é uma tentativa de normatização, tampouco uma tentativa de fixar padrões; é uma sistematização dos elementos linguísticos e das situações mais comuns encontradas tanto no corpus de língua alemã quanto no corpus de língua portuguesa.

5.1.1. Modelos dos e-mails do corpus de língua alemã

SUBCATEGORIA 1: ALUNO/PROFESSOR ORIENTADOR

Objetivo mais frequente: **fazer um pedido**

Formas e fórmulas de tratamento mais frequentes:

[cumprimento]	Ø
[forma de endereçamento]	<i>Liebe(r)/ Werte(r) Frau/Herr Prof. Dr + Nachname/ Liebe(r) Frau/Herr + Nachname</i>
[fórmula de abertura]	<i>Wir sind die/ Hier bin ich 'mal wieder/ Ich habe noch ein paar Fragen/ Ich wollte fragen (...)</i>
[modo de tratamento]	<i>Sie</i>
(texto do e-mail)	
[fórmula de fechamento]	Ø
[despedida]	<i>Mit freundlichen Grüßen / Liebe Grüße,</i>
[auto-referência]	<i>Vor- + Nachname</i>

Exemplo do corpus:

Werter Herr Dr. Geller, [forma de endereçamento]
Hier bin ich 'mal wieder [formula de abertura]. *Ich hätte erneut einige Fragen. Könnten Sie [modo de tratamento] mir evtl. sagen, wer noch nach Trento gehen wird oder wer dort war? Dann könnte man sich gegenseitig helfen, was das Ausfüllen der Formulare und Planen des Aufenthaltes anbelangt. Sind Sie eigentlich mein "Erasmus-Büro"-Ansprechpartner oder wo muss ich das Learning Agreement bestätigen lassen? Haben Sie einen Erasmus-Code für mich, der müsste in den Formularen angegeben werden...*

Liebe Grüße, [despedida]

Maria Apelbaum [auto-referência]

SUBCATEGORIA 2: ALUNO/PROFESSOR ASSISTENTE

Objetivo mais frequente: **fazer um pedido**

Formas e fórmulas de tratamento mais frequentes:

[cumprimento]	Ø
[forma de endereçamento]	<i>Sehr geehrte Frau + Nachname / Liebe Frau Dr + Nachname,</i>
[fórmula de abertura]	Ø
[modo de tratamento]	<i>Sie</i>
(texto do e-mail)	
[fórmula de fechamento]	Ø
[despedida]	<i>Liebe Grüße,</i>
[auto-referência]	<i>Vor- + Nachname</i>

Exemplo do corpus:

Liebe Fr. Dr. Breuer, [forma de endereçamento]

Wir haben leider nicht bedacht, dass wir beide heute eine Block-Lehrveranstaltung auf der Schulpädagogik haben, die im Wallgebäude stattfindet und bis 13.00 Uhr dauert. Wir werden die Arbeit daher wohl nicht im Sekretariat abgeben können und wollten Sie [modo de tratamento] *fragen, ob Sie nach 13.00 Uhr noch am Institut sind, damit wir die Arbeit bei Ihnen persönlich abgeben können. Falls nicht, was sollen wir mir der Arbeit machen?*

Vielen Dank [fórmula de fechamento²⁶] **und liebe Grüße**, [despedida]

Katya Müller [auto-referência]

SUBCATEGORIA 3: ALUNO/PROFESSOR

Objetivo mais frequente: **fazer um pedido**

Formas e fórmulas de tratamento mais frequentes:

[cumprimento]	Ø
[forma de endereçamento]	<i>Sehr geehrte (r) Frau/Herr + Nachname,</i>
[fórmula de abertura]	<i>Ich wollte (Sie) fragen/ Vielen Dank für/ Es tut mir Leid, dass (...)</i>
[modo de tratamento]	<i>Sie</i>
(texto do e-mail)	
[fórmula de fechamento]	<i>Vielen Dank</i>
[despedida]	<i>Mit freundlichen Grüßen,</i>
[auto-referência]	<i>Vor- + Nachname</i>

Exemplo do corpus:

Sehr geehrte Frau Hartmann, [forma de endereçamento]

ich habe 2 kleine Fragen: [fórmula de abertura] *Erstens würde ich gern wissen, ob ich beim Antrag auf Notenverbesserung für jede Prüfung ein gesondertes Schreiben bei Frau Jüngst einreichen muss oder ob man die Prüfungen in einem Dokument auflisten kann. Zweitens die Frage, ob man bereits einen Nachweis bekommen kann, dass man alle Abschlussprüfungen erfolgreich abgelegt hat, bevor man mit der Diplomarbeit beginnt und sein eigentliches Abschlusszeugnis bekommt.*

Vielen Dank schon im Voraus [fórmula de fechamento] **und ein schönes Wochenende**, [despedida]

Lisa Krüger [auto-referência]

²⁶ Na subcategoria 2 (aluno/professor assistente), este foi o único e-mail em que foi utilizada uma fórmula de fechamento.

SUBCATEGORIA 4: COLEGAS DE FACULDADE

Objetivo mais frequente: **passar informações**

Formas e fórmulas de tratamento mais frequentes:

[cumprimento]	<i>Hallo</i>
[forma de endereçamento]	<i>Vorname,</i>
[fórmula de abertura]	<i>Vielen Dank für/ Sorry, dass ich so spät (...)</i>
[modo de tratamento]	<i>du</i>
(texto do e-mail)	
[fórmula de fechamento]	<i>Dank für (...)</i>
[despedida]	<i>Lg / Liebe Grüße / Viele Grüße,</i>
[auto-referência]	<i>Vorname</i>

Exemplo do corpus:

Hallo, [cumprimento]

sorry das ich so spät zurück schreibe [fórmula de abertura]- *hab etwas stress mit den historischen Dimensionen :) Ich denk ich werd mir eine stunde vor der klausur ein paar dinge anschauen...aber mehr mach ich für text und komm. komp. sicher nicht ;)*

Danke für die sachen!!! [fórmula de fechamento]

lg [despedida] **Peter** [auto-referência]

SUBCATEGORIA 5: AMIGOS

Objetivo mais frequente: **fazer um convite**

Formas e fórmulas de tratamento mais frequentes:

[cumprimento]	<i>Hallo</i>
[forma de endereçamento]	<i>Vorname,</i>
[fórmula de abertura]	<i>Ø</i>
[modo de tratamento]	<i>du</i>
(texto do e-mail)	
[fórmula de fechamento]	<i>Ø</i>
[despedida]	<i>Liebe Grüße,</i>
[auto-referência]	<i>Vorname</i>

Exemplo do corpus:

Hallo [cumprimento] **Lukas**, [forma de endereçamento]

Sorry, dass ich solange stumm war...[fórmula de abertura]

*Ich war krank und jetzt hab ich unimäßig so viel zu tun, dass ich nicht weiß, was ich zuerst machen soll...Okay, schlechte Ausrede... Wie geht es **Dir**? [modo de tratamento] Du hast ja jetzt auch bald die Abschlussprüfung, nicht wahr? Da werde ich Dir ganz doll die Daumen drücken, okay? (...)*

Hat sich bei Dir irgendetwas geändert - mit Deinen Plänen?

Sag mir Bescheid, wenn es etwas Neues gibt, okay? [fórmula de fechamento]

Dann wünsche ich Dir schönen Tage... [fórmula de fechamento]

Einen lieben Gruß, [despedida]

Diana

5.2.1. Modelos dos e-mails do corpus de língua portuguesa

SUBCATEGORIA 1: ALUNO/PROFESSOR ORIENTADOR

Objetivo mais frequente: **fazer um pedido**

Formas e fórmulas de tratamento mais frequentes:

[cumprimento]	<i>Oi</i>
[forma de endereçamento]	<i>Prenome,</i>
[fórmula de abertura]	<i>Gostaria de saber se/ Desculpe por/ Desculpe a demora em (...)</i>
[modo de tratamento] (texto do e-mail)	<i>você</i>
[fórmula de fechamento]	<i>Obrigado(a)/ Muito obrigado(a) por tudo/ Mais uma vez obrigado(a)</i>
[despedida]	<i>Beijos / Abraço / Com o abraço,</i>
[auto-referência]	<i>Prenome</i>

Exemplo do corpus:

Olá [cumprimento] **Tânia**, [forma de endereçamento] **tudo bom?** [cumprimento]
Desculpe não ter conseguido avisar sobre minha ausência na reunião de quinta-feira, mas [fórmula de abertura] *é que minha sobrinha resolveu nascer justamente na quinta-feira e daí virou uma confusão.*

Já li a ata e estou sabendo que a próxima reunião é no dia 31 de maio. Estarei lá com certeza. Ainda precisa que leve o lap top? Conseguiu descobrir por onde anda meu projeto?

beijos, [despedida]

Sara [auto-referência]

SUBCATEGORIA 2: ALUNO/PROFESSOR ASSISTENTE

Objetivo mais frequente: **passar informações**

Formas e fórmulas de tratamento mais frequentes:

[cumprimento]	<i>Oi/ Olá</i>
[forma de endereçamento]	<i>Prenome,</i>
[fórmula de abertura]	<i>Ø</i>
[modo de tratamento] (texto do e-mail)	<i>você</i>
[fórmula de fechamento]	<i>Ø</i>
[despedida]	<i>Bjos / Abraço</i>
[auto-referência]	<i>Prenome</i>

Exemplo do corpus:

Oi [cumprimento] **Mari**, [forma de endereçamento] **td bem?** [cumprimento]
*Estou procurando trabalhos pra poder aumentar a introdução, mas está bem difícil. O que eu acho é relacionado com contagem de células somáticas. Eu selecionei alguns trechos do trabalho do Sérgio que achei interessante pra colocar no meu, mas ainda não consegui encontrar nada além disso. Na biblioteca também não há nada muito relacionado. Estou mandando em anexo os trechos que eu peguei pra **você*** [modo de tratamento] *dar uma olhada.*
Abraços, [despedida]
Daniela [auto-referência]

SUBCATEGORIA 3: ALUNO/PROFESSOR

Objetivo mais frequente: **fazer um pedido**

Formas e fórmulas de tratamento mais frequentes:

[cumprimento]	
[forma de endereçamento]	<i>Professor(a) + Prenome,</i>
[fórmula de abertura]	<i>Meu nome é/ Gostaria de (saber, confirmar, fazer um pedido)</i>
[modo de tratamento] (texto do e-mail)	(não explicitado)
[fórmula de fechamento]	<i>(Muito) Obrigado(a)/ Agradeço a compreensão/ Desde já agradeço/ Obrigado(a) novamente</i>
[despedida]	<i>Ø/ Abraço/ Beijos</i>
[auto-referência]	<i>Prenome + Sobrenome</i>

Exemplo do corpus:

Olá [cumprimento] **Professor Marcos**, [forma de endereçamento]
Eu e alguns alunos do curso estamos um pouco preocupados quanto às notas de suas provas, pois recebemos e-mail sobre a data do exame, porém não sabemos ao certo quem ficou de exame. Outra coisa, eu sou aquela aluna que não faz a primeira prova, mas fiz o trabalho em substituição a ela e ainda não obtive esta nota também.
Desde já agradeço e espero (esperamos) sua resposta. [fórmula de fechamento]
Helena Maria de Souza [auto-referência]

SUBCATEGORIA 4: COLEGAS DE FACULDADE

Objetivo mais frequente: **passar informações**

Formas e fórmulas de tratamento mais frequentes:

[cumprimento]	<i>Oi</i>
[forma de endereçamento]	<i>Prenome,</i>
[fórmula de abertura]	<i>(Muito) Obrigado(a)/ Desculpa por/ Queria pedir desculpas por (...)</i>
[modo de tratamento] (texto do e-mail)	<i>vc / (não explicitado)</i>
[fórmula de fechamento]	<i>Acho que é isso!// Por enquanto é isso!</i>
[despedida]	<i>Bjos,</i>
[auto-referência]	<i>Hipocorístico</i>

Exemplo do corpus:

*oi [cumprimento] Lê!!! [forma de endereçamento] Sobrevivendo aos trabalhos???
Ou eu sou muito lerda, ou no google nao tem critica sobre a Browning...
O que eu acho são poemas e pouquissima coisa critica...
Anexei oq achei...Talvez dê pra falar do romantismo excessivo dela, já que o poema
The Lady's Yes mostra bem uma relação conjugal. Achei alguma coisa tambem do
Sonnet 43, com algumas explicações, mas acho que vimos isso em aula...não tenho
certeza!!!
Por enquanto é isso!!! [fórmula de fechamento]
Se voce [modo de tratamento] souber de algum site me avisa!!!
Bjnhus [despedida]
Malu [auto-referência]*

SUBCATEGORIA 5: AMIGOS

Objetivo mais frequente: **fazer um pedido**

Formas e fórmulas de tratamento mais frequentes:

[cumprimento]	$\emptyset$
[forma de endereçamento]	$\emptyset$ / <i>Hipocorístico/ Apelido</i>
[fórmula de abertura]	$\emptyset$
[modo de tratamento] (texto do e-mail)	<i>vc / (não explicitado)</i>
[fórmula de fechamento]	$\emptyset$
[despedida]	<i>Bjos,</i>
[auto-referência]	$\emptyset$

Exemplo do corpus:

*Suuuuuuuuzi do céu,[forma de endereçamento] como assim?! Me conta isso direito,
quero saber o que vc [modo de tratamento] fez...
Valeu pelas fotos! Depois vc manda as da Copa. E me conta o que rolou no casamento
que eu to curiosa!
Beijos, [despedida] te amo, lindona!*

5.3. Comparação interlinguística do tratamento entre a língua alemã e a língua portuguesa

Como já discutido neste trabalho, considera-se que, ao participar de uma interação, os interlocutores seguem padrões de comportamento, moldados pela sociedade e fixados ao longo de suas experiências, levando-os a identificar cada situação comunicativa e adequar suas escolhas linguísticas a ela. Entende-se, com isso, que a recorrência de determinadas situações e de recursos linguísticos para se adequar a elas leva os falantes a fixarem suas experiências e modelos, os quais serão usados assim que eles identificarem em que tipo de interação estão inseridos. Assim, optamos, para a comparação das formas e fórmulas de tratamento em português e em alemão, selecioná-las de acordo com a frequência em nosso corpus.

Organizamos abaixo três tabelas com os objetivos da interação e com as formas e fórmulas de tratamentos mais recorrentes no corpus de língua alemã e de língua portuguesa, de acordo com a relação entre os interlocutores: professor/aluno; colegas de faculdade; amigos. Para selecionar as fórmulas de abertura e fechamento, extraímos as fórmulas com os objetivos mais recorrentes.

RELAÇÃO: PROFESSOR / ALUNO

Objetivos / Formas e fórmulas de tratamento	Língua alemã	Língua portuguesa
<i>Objetivos</i>	ATOS DE FALA DIRETIVOS: pedir informações ou favores	ATOS DE FALA DIRETIVOS: pedir informações ou favores
<i>Formas de endereçamento</i>	<i>Sehr geehrte(r) Frau/Herr + Nachname</i>	<i>Prenome / Professor + Prenome²⁷</i>
<i>Modo de tratamento</i>	<i>Sie</i>	<i>você/ (não explicitado)</i>
<i>Cumprimento</i>	(sem cumprimento)	(sem cumprimento)
<i>Despedidas</i>	<i>Mit freundlichen Grüßen</i>	(sem despedida)
<i>Auto-referência</i>	<i>Vor- + Nachname</i>	<i>Prenome</i>
<i>Fórmulas de abertura</i>	<i>Ich wollte (Sie) fragen, ob (...).</i>	<i>Meu nome é (...) e sou (...)/Gostaria de saber se (...)</i>
<i>Fórmulas de fechamento</i>	<i>Vielen Dank</i>	<i>(Muito) Obrigado/Obrigada</i>

²⁷ As formas de tratamento com atributos, como *Prezado* e *Caro*, aparecem nos e-mails em língua portuguesa do corpus, mas com pouca frequência em relação ao uso de *Prenome* e *Professor+Prenome*.

RELAÇÃO: COLEGAS DE FACULDADE

Objetivos / Formas e fórmulas de tratamento	Língua alemã	Língua portuguesa
Objetivos	ATOS DE FALA REPRESENTATIVOS: passar informações	ATOS DE FALA REPRESENTATIVOS: passar informações
Formas de endereçamento	<i>Vorname</i>	<i>Prenome</i>
Modo de tratamento	<i>du</i>	<i>você/vc</i>
Cumprimento	<i>Hallo</i>	<i>Oi</i>
Despedidas	<i>Lg</i>	<i>Bjos</i>
Auto-referência	<i>Vorname</i>	<i>Hipocorístico</i>
Fórmulas de abertura	<i>Vielen Dank für (...)</i>	<i>(Muito)</i> <i>Obrigado/Obrigado(a)</i>
Fórmulas de fechamento	<i>Hoffe der Termin ist ok/ Mehr habe ich sonst nicht/ Ansonsten gibt's nix neues</i>	<i>Acho que é isso!</i>

RELAÇÃO: AMIGOS

Objetivos / Formas e fórmulas de tratamento	Língua alemã	Língua portuguesa
Objetivos	ATOS DE FALA DIRETIVOS: fazer um convite	ATOS DE FALA DIRETIVOS: pedir informações ou favores
Formas de endereçamento	<i>Vorname</i>	<i>Hipocorístico</i>
Modo de tratamento	<i>du</i>	<i>vc / (não explicitado)</i>
Cumprimento	<i>Hallo</i>	(sem cumprimento)
Despedidas	<i>Liebe Grüße</i>	<i>Bjos</i>
Auto-referência	<i>Vorname</i>	(sem auto-referência)
Fórmulas de abertura	(<i>Vielen</i>) <i>Dank für (...)</i> / <i>Sorry, dass (...)</i>	<i>vcê não sabe:/ vamos fazer assim:/ Bom dia!!!/ (Estou com)</i> <i>Saudades enormes de vc</i>
Fórmulas de fechamento	<i>Ich hoffe, du hast viel Spaß/ Lass es dir gut ergehen/ Sag mir Bescheid, wenn (...)/ Gib mir Bescheid, ob (...)</i>	<i>Qq coisa to por aki tah...boa aulaa/ Bom...to por aki</i>

No corpus analisado, os objetivos pelos quais os alunos entram em contato com seus professores e pelos quais os colegas interagem entre si são os mesmos em língua alemã e em língua portuguesa; aqueles para pedir informações ou favores a seus professores, e estes para trocar informações com seus colegas. Também entre amigos é bastante parecido, pois no corpus dos e-mails em alemão foi mais recorrente fazer um convite e no corpus de língua portuguesa, fazer um pedido. No corpus pesquisado, portanto, tem-se as mesmas relações entre os informantes e os papéis sociais parecem ser exercidos da mesma forma, tanto em língua alemã como em língua portuguesa.

Também em ambas as línguas, as variações das formas e fórmulas de tratamento são maiores conforme as relações se tornem mais próximas, ou seja, quanto mais próxima a relação, mais difícil é encontrar apenas uma fórmula que seja mais recorrente. Nos e-mails trocados entre amigos vê-se que a escolha das fórmulas de abertura e fechamento em ambas as línguas é mais variável em comparação aos e-mails enviados pelos alunos aos professores.

No corpus de língua portuguesa essa variação fica clara também quando comparamos todas as formas e fórmulas de tratamento mais recorrentes nos três tipos de relação: professor/aluno; colegas de faculdade; amigos. As diferentes relações levarão a escolhas distintas do tratamento, sendo que essas escolhas também podem variar em cada tipo de relação.

Ainda nos e-mails trocados entre alunos e professores, há variações, ou seja, não encontramos, para formas de endereçamento, modo de tratamento e fórmulas de abertura, apenas uma escolha mais recorrente. Além disso, a frequente ausência de fórmulas de cumprimento e despedida nesses e-mails não indica simplesmente que a supressão dessas fórmulas é mais comum, mas indica também que várias outras

fórmulas são usadas e, como são distintas entre si, nenhuma se sobressai como a mais recorrente.

Entre colegas de faculdade, percebemos, nos e-mails em língua portuguesa, que a escolha das formas e fórmulas de tratamento é mais bem definida. Talvez essa definição mais clara esteja relacionada ao fato de que esse tipo de relação encontra-se, como já mencionado anteriormente, num estágio neutro, pois a relação não é tão distante, considerando que não há diferença hierárquica entre os interlocutores, nem tão próxima, constituindo uma relação que não é íntima e se aproxima mais de um contato profissional.

Entre amigos, a definição de um padrão, nos e-mails de língua portuguesa, torna-se bastante difícil, pois as formas e fórmulas de tratamento são escolhidas de acordo com as idiossincrasias dos interlocutores. Assim, aparecem diferentes fórmulas de abertura e fechamento, além de não serem utilizados todos os elementos que podem fazer parte da estrutura do e-mail, como cumprimentos e auto-referências. Isso se deve provavelmente ao fato de que a relação já está consolidada e é bastante íntima, permitindo maior liberdade nessas escolhas.

No corpus de língua alemã, assim como no corpus de língua portuguesa, conforme a relação entre os interlocutores torna-se mais informal, há uma variação maior nas fórmulas de tratamento, principalmente, como ficou visível na tabela, nas fórmulas de fechamento nos e-mails trocados entre colegas de faculdade e amigos. Isso se deve também provavelmente à proximidade existente entre dos interlocutores, que leva a escolhas diferentes de abertura e encerramento do contato entre eles.

Contudo, nos e-mails de língua alemã, pode-se notar que a principal variação entre as escolhas das formas e fórmulas de tratamento está ligada às relações entre os interlocutores, pois entre alunos e professores usam-se determinadas formas e fórmulas

que não são comumente usadas entre colegas de faculdade e amigos. Em contrapartida, entre colegas e amigos há pouca diferença na escolha do tratamento.

Diferentemente da língua portuguesa, nos e-mails em alemão trocados entre amigos podemos identificar padrões mais definidos na escolha do tratamento. Assim, temos em língua alemã dois pólos definidos, um mais próximo da formalidade (professor/aluno) e outro mais próximo da informalidade (colegas de faculdade e amigos). Não fica tão perceptível nesses e-mails a existência de um estágio intermediário entre a proximidade e a distância, como em língua portuguesa.

A partir disso, pode-se entender a principal diferença entre as duas línguas no que diz respeito à escolha do tratamento nos e-mails analisados: em língua alemã, a relação existente entre os participantes da interação, ou seja, os papéis sociais exercidos por eles constituem o grande fator de influência na escolha das formas e fórmulas de tratamento. A existência de um fator que se sobressai dentre os outros na influência dessa escolha faz com que os limites do que pode ser utilizado no tratamento, considerando as estratégias de polidez de cada comunidade linguística, seja mais bem definido. Nos e-mails de língua portuguesa, esses limites já não ficam tão claros, pois diversos fatores (como mencionado no item 2.2.1), como assunto, objetivo, gênero, posição social, entre outros, além dos papéis sociais exercidos pelos interlocutores, têm grande influência na escolha do tratamento, sem que algum deles se sobressaia.

Desse modo, torna-se inviável a comparação de forma sistemática dos dados das tabelas acima, pois em língua alemã, temos uma **dicotomia** mais definida entre uma interação que se caracteriza como formal/distante e outra informal/próxima. Essa dicotomia, influenciada principalmente pelos papéis sociais desempenhados pelos interlocutores, é diferente do que temos em língua portuguesa. Nesta, temos um *continuum* em que se define como a interação se estabelece, ou seja, se os

interlocutores possuem uma relação mais próxima do eixo formal/distante ou mais próxima do eixo informal/próximo. Nesse *continuum* atuam não apenas os papéis sociais, mas também o tipo de texto, o assunto e o objetivo da interação, a diferença ou igualdade de gêneros, a posição social, a idade, entre outros fatores.

Identificamos, portanto, em nosso corpus, uma diferença entre a língua alemã e a língua portuguesa no que diz respeito à escolha do tratamento. No entanto, fica evidente também uma grande semelhança entre essas duas línguas: o uso de fórmulas para estabelecer e encerrar o contato como um modo de facilitar a tarefa comunicativa. Já que o comportamento individual ou do grupo social depende das estruturas sociais, consideramos que essas estruturas são evidenciadas por meio de expressões linguísticas, como o tratamento, cuja escolha depende de como a sociedade está estruturada. A partir disso, entendemos que os interlocutores recorrem às fórmulas com mais frequência quando existe um risco de abalar o equilíbrio da relação, como na interação entre alunos e professores, quando aqueles realizam a estes um pedido, por exemplo. Já entre colegas de faculdade e amigos, a recorrência de fórmulas semelhantes é menos comum, pois nessas relações não há, normalmente, relações de poder e de hierarquia, o que leva a menores riscos, tanto para os remetentes quanto para os destinatários.

Assim, podemos entender melhor o caráter formulaico do tratamento, que se mostra na função das formas e fórmulas de tratamento, as quais constituem uma importante ferramenta para que os interlocutores se iniciem e terminem uma interação, além de auxiliar na realização de seus objetivos comunicativos. Também percebemos que esse caráter formulaico do tratamento está relacionado à busca pela adequação ao contexto, ou seja, ao identificar cada situação comunicativa, o remetente pode valer-se de recursos linguísticos convencionais e que, portanto, foram aceitos socialmente, para

colocar a si mesmo numa interação e, principalmente, para tratar o outro de forma adequada.

6. Considerações finais

Neste trabalho procurou-se ampliar a definição de tratamento e entender suas funções. A partir da classificação do tratamento em formas e fórmulas, foi comparado o uso destas entre a língua alemã e a língua portuguesa, fazendo uma análise descritiva do corpus formado por e-mails.

Para tanto, foram selecionados conceitos e métodos que nos forneceram uma base para entender o funcionamento das interações e das rotinas linguísticas, para definir o tratamento e identificar as diferenças e semelhanças entre o uso do tratamento na língua alemã e na língua portuguesa, bem como discutir as implicações da utilização de um corpus formado por e-mails. Com isso pode-se perceber que não é possível resumir o tratamento em pronomes e formas nominais; é preciso considerá-lo como parte das rotinas linguísticas e, assim, como expressão linguística de uma organização social e de aspectos culturais.

Entende-se, contudo, que este trabalho foi um recorte desse vasto campo de pesquisa. Procurou-se mostrar a correlação entre o contexto, considerando a relação entre os interlocutores e o objetivo da interação, e a escolha do tratamento em cada língua em questão. Assim, pudemos também observar as semelhanças e diferenças, em nosso corpus, entre o alemão e o português no que diz respeito à escolha do tratamento e então identificar por meio dessas escolhas que em alemão temos uma definição mais clara de quais formas e fórmulas utilizar em determinado contexto, sendo que as relações interpessoais, entre os outros fatores, possuem grande influência nessa escolha; já em português, não há apenas um fator que exerça uma influência preponderante, o que pode explicar, talvez, a dificuldade, mesmo dos falantes nativos, de compreender e usar as formas de tratamento em língua portuguesa.

Utilizamos uma *fórmula de fechamento* comum em língua portuguesa no encerramento de um trabalho para afirmar que, enfim, *esperamos que o nosso objetivo tenha sido cumprido*; que esse trabalho sirva como base ou ponto de partida para outros estudos sobre o tratamento; que o caráter formulaico, em ambas as línguas, do tratamento tenha ficado mais evidente e que sua classificação em formas e fórmulas possa auxiliar outros estudos. Esperamos também que a identificação de uma diferença, entre o alemão e o português, nas definições das relações pessoais e sociais em nosso corpus possa ser um incentivo para novos trabalhos que estudem mais a fundo essas características das duas línguas.

7. Referências bibliográficas

ÁGEL, V./HENNIG, M. “Überlegungen zur Theorie und Praxis des Nähe- und Distanzsprechens”. In: *Grammatik aus Nähe und Distanz. Theorie und Praxis am Beispiel von Nahetexten*. Tübingen: Niemeyer, 2006.

AGUIAR, V.T. *O verbal e o não-verbal*. São Paulo: Unesp, 2004.

ALEONG, S. "Normas linguísticas, normas sociais: uma perspectiva antropológica". In: BAGNO, M. (org.). *Norma linguística*. São Paulo: Loyola, 2001.

BECHARA, E. *Moderna gramática portuguesa*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2001.

BESCH, W. *Duzen, Siezen, Titulieren. Zur Anrede im Deutschen heute und gestern*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, 1996.

BISCHOF, Doreen. *Anrede und Gruss im Deutschen MIT einem Exkurs zur Situation im Chinesischen*. Trabalho de mestrado apresentado na Universidade de Leipzig, 2003.

BROWN, P. e LEVINSON, S. *Politeness. Some universals in language use*. Cambridge University Press, 1987.

BROWN, R.; GILMAN, A. “The pronouns of power and solidarity”. In *Style In Language*, T. A. Sebeok (org.), 253–276. Cambridge, MA: MIT Press, 1960.

BURGER, H. *Phraseologie. Eine Einführung am Beispiel des Deutschen*. Berlin: Erich Schmidt, 1998.

CAMARGO BIDERMAN, M.T. “Formas de tratamento e estruturas sociais”. In: *Alfa* 18/19: 339-381, 1972/1973.

CINTRA, L. F. Lindley. *Sobre “formas de tratamento” na língua portuguesa*. Lisboa: Livros Horizonte, 1972.

COSERIU, E. *Teoria da Linguagem e Linguística Geral*. São Paulo: EDUSP, 1979.

COULMAS, F. *Routine im Gespräch: zur pragmatischen Fundierung der Idiomatik*. Wiesbaden: Athenaion, 1981.

CUNHA, C. e CINTRA, L. *Nova gramática do português contemporâneo*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.

DUDEN. *Deutsches Universalwörterbuch*. 5. Überarbeitete Auflage. Mannheim, Leipzig, Wien, Zürich: Dudenverlag, 2003.

DUDEN. *Redewendungen Wörterbuch der Deutschen Idiomatik*. 2. Neu bearbeitete und aktualisierte Auflage. Duden Band 11. Mannheim, Leipzig, Wien, Zürich: Dudenverlag, 2002.

ENGEL, U. *Deutsche Grammatik: Neubearbeitung*. München: Iudicium, 2004.

FERNANDES, G. O princípio da cortesia em português europeu. In: *Revista de Letras* (Departamento de Letras, Artes e Comunicação da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro - Portugal): <http://dlac.utad.pt/11.%20Princ%edpio%20da%20Cortesia%20em%20Portugu%eas%20Europeu.pdf>

FERREIRA, A.B.H. *Novo Aurélio: o dicionário da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

GLÜCK, H., SAUER, W.W., *Gegenwartdeutsch*. Stuttgart/Weimer: J.B. Metzler, 1997.

GLENK, E. M. F. “Fórmulas de rotina: uma porta de entrada para padrões interacionais.” In: *PANDAEMONIUM GERMANICUM* 11, p. 189-214, 2007. www.fflch.usp.br/dlm/alemao/pandaemoniumgermanicum

_____. “Pragmatische Aspekte verbaler Phraseologeme: Brasilianisches Portugiesisch und Deutsch im Kontrast.” In: FÖLDES, C./WIRRER, J. (Ed.). *Phraseologismen als Gegenstand sprach- und kulturwissenschaftlicher Forschung*. Hohengehren; 287-298, 2004.

GOFFMAN, E. *Interaktionsrituale*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1971.

GÜLICH, E. “Routineformeln und Formulierungsroutinen. Ein Beitrag zur Beschreibung formelhafter Texte.” In: Wimmer, R.& Berens, F.-J. (org.) *Wortbildung und Phraseologie*. Tübingen, 131-175, 1997.

GUMPERZ, J. “Convenções de contextualização”. RIBEIRO, B.T. e GARCEZ, P.M. (orgs.). *Sociolinguística interacional*. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

HELD, G.: *Verbale Höflichkeit: Studien zur linguistischen Theorienbildung und empirische Untersuchung zum Sprachverhalten französischer und italienischer Jugendlicher in Bitt- und Dankessituationen*. Tübingen: Narr, 1995.

HERINGER, H. J. *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: A. Francke Verlag, 2004.

JAKOBSON, R. *Linguística e Comunicação*. São Paulo: Cultrix, 1970.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. *Análise da conversação*. São Paulo: Parábola Editorial, 2006.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. “Pour une analyse pragmatique et interactionnelle des termes d’adresse”. In: ALMEIDA, F.A., GONÇALVES, J.C. *Interação, contexto e identidade em práticas sociais*. Rio de Janeiro: EdUFF, 2009, p. 175-201.

KIESENDAHL, J. “„Guten Abend”, „Gute Nacht”, „Hallöchen” und „Liebe Grüße”. Angemessenheit in studentischen E-mails”. In: *APTUO. Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur*, Heft 3, p. 275-288, 2006.

KOCH, I., BENTES, A.C. “Aspectos da cortesia na interação face a face“. In: PRETI, D. (Org.) *Cortesia Verbal*. São Paulo: Humanitas, p. 19-48, 2008

LEVINSON, S. *Pragmática*. São Paulo: Livraria Martins Fontes Editora, 2007.

LINKE, A., NUSSBAUMER, M. & PORTMANN, P.R. *Studienbuch Linguistik*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag, 1991 (2004).

MAHLER, N.C.S. *As colocações verbais em três dicionários bilíngues e bilinguísticos de alemão-português*. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação de Língua e Literatura Alemã. São Paulo: 2009. [bv](#) [n m](#)

MARCUSCHI, L.A. *Análise da Conversação*. São Paulo: Ática, 2000.

MARCUSCHI, L.A. “Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital“. MARCUSCHI, L.A. e XAVIER, A.C. (Org). *Hipertexto e gêneros digitais*. Rio de Janeiro: Editora Lucerna, 2005, p. 13-67.

MESTRINELLI, T. “Espaços Mentais e Hipertexto“. Considerações sobre os Chats do IRC. In: ARAÚJO, J.C e BIASI-RODRIGUES (Org.) *Interação na Internet: novas formas de usar a linguagem*. Rio de Janeiro: Editora Lucerna, 2005, p. 73-86.

MODESTO, A. “Notícias de estudos realizados sobre as formas de tratamento no português brasileiro“. In: *Revista Letra Magna*, nº 02, 2005. http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/diaadia/diadia/arquivos/File/conteudo/artigos_teses/LinguaPortuguesa/estudostratamento.pdf

MORAES, J.G.M. *Formas e fórmulas de tratamento em e-mails de língua alemã e de língua portuguesa do Brasil*. Trabalho de Graduação Individual apresentado para a Faculdade de Letras (FFLCH-USP). São Paulo: 2007.

MORAES, J.G.M. “Fórmulas de rotina – definição, funções e classificação“. Resenha crítica: SOSA MAYOR, I. *Routineformeln im Spanischen und im Deutschen. Eine pragmlinguistische kontrastive Analyse*. Wien: Praesens Verlag, 2006. In: Pandaemonium Germanicum, 2008. http://www.fflch.usp.br/dlm/alemao/pandaemoniumgermanicum/site/images/pdf/ed2008/11_Juliana_MoraesPDF.pdf

MOSER, K. "La variación entre formas ustedeantes y voseantes a nivel del discurso familiar en la clase media y alta de San José – Costa Rica: ¿una estrategia de cortesía?". In: SCHRADER-KNIFFKI, M. (org.): *La cortesía en el mundo hispánico: nuevos contextos, nuevos enfoques metodológicos*. Frankfurt am Main/ Madrid: Vervuert/ Iberoamericana, p. 97-116, 2006.

NEVES, M.H.M, *Guia de usos do português: confrontando regras e usos*. São Paulo: Unesp, 2003.

PAIVA, V.L.M. “E-Mail: um novo gênero textual“. In: MARCUSCHI, L.A. e XAVIER, A.C. (Org). *Hipertexto e gêneros digitais*. Rio de Janeiro: Editora Lucerna, 2005, p. 68-90.

- PRETI, D. (Org) *Fala e escrita em questão*. São Paulo: Humanitas, 2006.
- _____. (Org.) *Interação na fala e na escrita*. São Paulo: Humanitas, 2003.
- ROCHE, J. *Interkulturelle Sprachdidaktik: Eine Einführung*. Tübingen: Gunter Narr Verlag, 2001.
- RODRIGUES, D.F. *Cortesia linguística: uma competência discursivo-social*. Tese de doutorado apresentada para a Universidade de Nova Lisboa. Lisboa: 2003.
- SAID ALI. *Gramática Histórica da Língua Portuguesa*. São Paulo: Melhoramentos, 1966.
- SANTOS, Jane Cristina Duarte. *Os pronomes / formas de tratamento no português e a cultura brasileira: Aquisição de Segunda Língua e Aquisição de Segunda Cultura*. Tese de Doutorado apresentada para o Programa de Pós-Graduação em Letras da PUC-RIO. Rio de Janeiro, 2008.
- SARDINHA, T.B. *Linguística de corpus*. São Paulo: Editora Manole, 2004.
- SCHLLING, U. *Kommunikative Basisstrategien des Aufforderns: eine kontrastive Analyse gesprochener Sprache im Deutschen und im Japanischen*. Tübingen: Niemeyer, 1999.
- SILVA, L. A. "Tratamentos familiares e referenciação dos papéis sociais". In: PRETI, D. (Org.). *Léxico na língua oral e na escrita*. São Paulo: Humanitas, p.169-194, 2003.
- _____. "Cortesia e formas de tratamento". In: PRETI, D. (Org.) *Cortesia Verbal*. São Paulo: Humanitas, p. 157-192, 2008.
- SEARLE, J. R. *Speech acts. An essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press, 1969.
- _____. *Intencionalidade*. São Paulo: Martins Fontes, 1995.
- SOSA MAYOR, I. *Routineformeln im Spanischen und im Deutschen. Eine pragmalinguistische kontrastive Analyse*. Wien: Praesens Verlag, 2006.
- STEIN, St. "Formelhaftigkeit und Routinen in mündlicher Kommunikation". In: Steyer, K. (ed.) *Verbindungen mehr oder weniger fest. Jahrbuch IDS 2003*. Berlin, 2004.
- STEIN, St. "Formulaicidade e Rotina na Comunicação Oral". Tradução: Lucia Helena Zanetti. Manuscrito, 2004.
- TAGNIN, Stella. *O jeito que a gente diz. Expressões convencionais e idiomáticas*. São Paulo, 2005.
- TOMASELLO, M. *The cultural origins of human cognition*. Cambridge, Massachusetts, London, England: Harvard University Press, 2000.

_____. *Constructing a language: a usage-based theory of language acquisition*. Cambridge, Massachusetts, London, England: Harvard University Press, 2006.

VAN DIJK, Teun A. *Discourse and Context. A sociocognitive Approach*. Cambridge University Press, 2008.

VAN DIJK, Teun A. *Society and Discourse. How social contexts influence text and talk*. Cambridge University Press, 2009.

WATTS, R.J. *Politeness. Key topics in sociolinguistics*. Cambridge University Press, 2003.

ZANOTTO, N. *E-mail e Carta Comercial: estudo contrastivo de gênero textual*. Rio de Janeiro: Editora Lucerna, 2005.

ZIEGLER, A., DÜRSCHIED, C. (Hrsg.) *Kommunikationsform: E-Mail*. Tübingen: Satuffenburg, 2002.

ZIFONUN, G. *Grammatik der deutschen Sprache*. Berlin: Walter de Gruyter, 1997.

8. Anexos

Anexo 1: Quadros „Die Anredepronomen Du und Sie“ (BESCH, 1998:24)

Möglichkeit 1 (M1)

Verwendung	Anredeformen	richtet sich an	drückt aus	semantische Dimensionen
Standardanrede	SIE	Prinzipiell alle Kommunikationspartner mit Ausnahme intimer Bekannter	Akzeptieren des Gegenüber als mündiger Mitbürger und Rollenträger	Formalität Intimität
Differenzierende Alternative	DU	Intime Bekannte und Freunde	In der Interaktion individuell erworbene Intimität mit dem Angesprochenen	

Möglichkeit 2 (M2)

Verwendung	Anredeformen	richtet sich an	drückt aus	semantische Dimension
Standardanrede	DU	Alle Mitglieder einer Bezugsgruppe, in der Solidarität besteht oder erwünscht ist	Solidarität, Gruppenzugehörigkeit, Interessen- oder Meinungsübereinstimmung	Solidarität Soziale Distanz
differenzierende Alternative	SIE	Inhaber höherer sozialer Positionen, Mitglieder anderer Gruppen mit anderen Interessen oder Auffassungen	Distanz, Nicht-Solidarität, Konfrontation mit gesellschaftlich bestimmter Rollenstruktur	

Anexo 2: Modelo dos questionários respondidos pelos informantes

Questionários para os e-mails:
1. Qual é o grau de intimidade com o remetente ou destinatário? (Exemplo: amigo de infância; colega da faculdade; professor orientador; ...).
2. Qual é o assunto do e-mail, ou seja, qual é o tema do e-mail? (Exemplo: trabalho da faculdade; alguma novidade; ...).
3. Qual é o objetivo do e-mail, ou seja, por que o e-mail foi enviado? (Exemplo: para marcar uma reunião ou encontro; pedir desculpas ou um conselho; fazer um convite; ...).
4. Em que situação o e-mail foi enviado? (Exemplo: estava com o humor alterado; estava com pressa; estava com muita vontade/não estava com vontade de mandar o e-mail; ...).

Der Fragebogen für die E-Mails:
1. Welche Beziehung haben Sie zum Absender oder Empfänger? Wie nahe stehen Sie ihr/ihm? (z.B.: ein(e) gute(r) Freund(in); ein(e) Kollege/in; eine Doktormutter/ein Doktorvater; ein(e) Professor(in); ...).
2. Was ist das Thema der E-Mail, worum geht es? (z.B.: eine Arbeit für die Fakultät; eine Neuigkeit; ...).
3. Aus welchem Grund/mit welcher Absicht wurde die E-Mail abgeschickt? (z.B.: um einen Termin zu verabreden; um sich für etwas zu entschuldigen; um jemanden einzuladen; um einen Rat/eine Meinung zu erbitten; ...)
4. In welchem emotionellen Zustand wurde die E-Mail abgeschickt? (z.B.: Sie waren schlecht gelaunt; Sie hatten es eilig; Sie hatten keine Lust/große Lust, die E-Mail abzuschicken; ...)

Anexo 3: Tabelas com as ocorrências de formas e fórmulas de tratamento retiradas do corpus

Língua alemã:

Tabela 1: Formas de endereçamento

SUBCATEGORIA 1: APO (alunos/professor orientador)

SUBCATEGORIA 2: APA (aluno/professor assistente)

SUBCATEGORIA 3: AP (aluno/professor)

Formas de endereçamento	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Sehr geehrte Frau + Nachname</i>	11 ocorrências	2R-2; 2R-1; 3R-5; 3R-6; 3D1-3; 3D1-4; 3D1-5; 3D1-6; 3D1-9; 3E1-1; 3E2-2; 3C-3
<i>Sehr geehrter Herr + Nachname</i>	6 ocorrências	3R-1; 3R-4; 3D1-11; 3D1- 13; 3D1-16; 3E2-3;
<i>Liebe Frau + Nachname</i>	5 ocorrências	1D1-2; 3D1-18; 3D1-14; 3R-8; 3D1-15;
<i>Werter Herr Dr. + Nachname</i>	3 ocorrências	1D1-3; 3D1-7; 3D1-8
<i>Liebe Frau Dr. + Nachname</i>	2 ocorrências	2R-3; 2D1-2
<i>Sehr geehrte Frau Dr. + Nachname</i>	2 ocorrências	3R-2; 3D1-12
<i>Lieber Herr + Nachname</i>	2 ocorrências	1R-1; 3D1-17
<i>Liebe + Vorname</i>	2 ocorrências	3E2-1; 3C-1
<i>Sehr geehrter Herr Prof. + Nachname</i>	1 ocorrência	3D1-1
<i>Sehr geehrte Frau Prof. + Nachname</i>	1 ocorrência	3D2-1
<i>Sehr geehrter Herr Prof. Dr. + Nachname</i>	1 ocorrência	3D1-1
<i>Lieber Herr Prof. Dr. + Nachname</i>	1 ocorrência	1D1-1
<i>Werte Frau Dr. + Nachname</i>	1 ocorrência	1D1-4
<i>Wertes + (função ocupada na Universidade)</i>	1 ocorrência	2D1-1
<i>Vorname</i>	1 ocorrência	3E1-5
(não explicitado)*	7 ocorrências	3R-3; 3D1-10; 3D2-2; 3E1-4; 3E1-3; 3E1-2; 3C- 2

*esta ocorrência não obedece à ordem decrescente porque é uma escolha subjetiva, já que foi feita pelo mesmo informante em 6 e-mails distintos.

Tabela 1.1: Formas de endereçamento
SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 e 3.1
 (e-mails enviados pelos professores aos alunos)

Formas de endereçamento	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Liebe Frau + Nachname</i>	9 ocorrências	2.1R-1; 2.1D1-1; 2.1D1-3; 1.1R-1; 1.1D1-1; 3.1R-1; 3.1R-4; 3.1R-8; 3.1R-9
<i>Sehr geehrte Frau + Nachname</i>	4 ocorrências	3.1R-3; 3.1D1-4; 3.1D1-3;
<i>Liebe + Vorname</i>	3 ocorrências	3.1D1-6; 3.1R-7; 3.1R-5
<i>Vorname</i>	1 ocorrência	3.1D1-5
<i>Liebe Koll. + Nachname</i>	1 ocorrência	3.1R-6
<i>Liebe Studentinnen und Studenten</i>	1 ocorrência	3.1R-2
<i>Liebe SeminarteilnehmerInnen</i>	1 ocorrência	3.1D1-1
<i>Sehr geehrte Damen und Herren</i>	1 ocorrência	3.1R-10
<i>Liebe Studenten</i>	1 ocorrência	3.1D3-1

Tabela 2: Modos de tratamento
SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3

Modos de tratamento	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Sie</i>	33 ocorrências	1D1-1; 1R-1; 1D1-3; 1D1-4; 1D1-2; 2R-2; 2R-3; 2D1-1; 2D1-2; 2D2-1; 3R-3; 3R-4; 3R-6; 3D1-1; 3D1-3; 3D1-4; 3D1-5; 3D1-2; 3R-7; 3D1-7; 3D1-8; 3D1-9; 3D1-10; 3D1-11; 3D1-12; 3D1-13; 3D1-14; 3D1-16; 3E1-1; 3E1-4; 3E2-3; 3E2-2; 3C-3;
(não explicitado)	16 ocorrências	2R-1; 3D1-18; 3R-1; 3R-2; 3R-5; 3D1-6; 3D1-15; 3D1-17; 3D2-1; 3D2-3; 3D2-2; 3E1-2; 3E1-3; 3E2-1; 3C-1; 3C-2
<i>du</i>	1 ocorrência	3E1-5

Tabela 2.1: Modos de tratamento
SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 e 3.1

Modos de tratamento	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Sie</i>	21 ocorrências	1.1R-1; 1.1D1-1; 2.1R-1; 2.1D1-1; 2.1D1-2; 2.1D1-3; 3.1R-3; 3.1R-2; 3.1R-1; 3.1D1-1; 3.1D3-1; 3.1D1-5; 3.1R-7; 3.1R-5; 3.1R-4; 3.1D1-4; 3.1D1-3; 3.1R-8; 3.1R-6; 3.1R-9; 3.1R-10
(não explicitado)	1 ocorrência	3.1D1-6
<i>du</i>	0 (nenhuma ocorrência)	-

Tabela 3: Auto-referência
SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3

Auto-referência	Ocorrência (quantidade)	Referências
<i>Vor- + Nachname</i>	47 ocorrências	1R-1; 1D1-2; 1D1-4; 1D1-3; 2R-3; 2R-2; 2R-1; 2D1-1; 2D1-2; 2D2-1; 3D1-18; 3R-1; 3R-2; 3R-3; 3R-4; 3R-5; 3R-6; 3D1-6; 3R-8; 3D1-14; 3D1-15; 3D1-16; 3D1-17; 3D1-13; 3D1-12; 3D1-11; 3D1-10; 3D1-9; 3D1-8; 3D1-7; 3D1-2; 3R-7; 3D1-5; 3D1-3; 3D1-4; 3D1-1; 3D2-1; 3D2-3; 3D2-2; 3E1-1; 3E1-3; 3E1-2; 3E1-4; 3E2-2; 3E2-3; 3C-2; 3C-3
<i>Vorname</i>	3 ocorrências	3E2-1; 3E1-5; 3C-1

Tabela 3.1: Auto-referência
SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 E 3.1

Auto-referência	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Vor- + Nachname</i>	15 ocorrências	1.1R-1; 1.1D1-1; 2.1D1-1; 3.1R-2; 3.1R-3; 3.1D1-1; 3.1D3-1; 3.1D1-6; 3.1R-5; 3.1R-4; 3.1D1-3; 3.1D1-4; 3.1R-6; 3.1R-9; 3.1R-10
<i>Abkürzung des Vornames + Nachname (ex.: R. Müller)</i>	5 ocorrências	2.1R-1; 2.1D1-2; 2.1D1-3; 3.1R-1; 3.1R-8
(sem auto-referência)	2 ocorrências	3.1D1-5; 3.1R-7

Tabela 4: Cumprimentos
SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3

Cumprimentos	Ocorrência (quantidade)	Referência
(sem cumprimento)	43 ocorrências	<i>1R-1; 1D1-1; 1D1-2; 1D1-4; 1D1-3; 2R-1; 2R-2; 2R-3; 2D1-1; 2D1-2; 2D2-1; 3D1-18; 3R-1; 3R-2; 3R-3; 3R-4; 3R-5; 3R-6; 3D1-6; 3D1-14; 3R-8; 3D1-15; 3D1-16; 3D1-17; 3D1-13; 3D1-12; 3D1-11; 3D1-9; 3D1-8; 3D1-7; 3D1-2; 3R-7; 3D1-5; 3D1-3; 3D1-1; 3D2-1; 3D2-3; 3E1-1; 3E2-1; 3E2-2; 3E2-3; 3C-1; 3C-3</i>
<i>Guten Tag</i>	1 ocorrência	<i>3C-2</i>
<i>Schönen Nachmittag</i>	1 ocorrência	<i>3D2-2</i>
<i>Schönen guten Abend</i>	2 ocorrências	<i>3D1-10; 3E1-4</i>
<i>Schönen guten Morgen</i>	1 ocorrência	<i>3E1-2</i>
<i>Schönen guten Tag</i>	1 ocorrência	<i>3E1-3</i>
<i>Hallo</i>	1 ocorrência	<i>3E1-5</i>

Tabela 4.1: Cumprimentos
SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 e 3.1

Cumprimentos	Ocorrência (quantidade)	Referência
(sem cumprimento)	22 ocorrências	<i>1.1R-1; 1.1D1-1; 2.1R-1; 2.1D1-1; 2.1D1-2; 2.1D1-3; 3.1R-1; 3.1R-2; 3.1R-3; 3.1D1-1; 3.1D3-1; 3.1D1-5; 3.1D1-6; 3.1R-7; 3.1R-5; 3.1R-4; 3.1D1-4; 3.1D1-3; 3.1R-8; 3.1R-6; 3.1R-9; 3.1R-10</i>

Tabela 5: Despedidas
SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3

Despedidas	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Mit freundlichen Grüßen</i>	22 ocorrências	<i>1D1-1; 1R1-1; 2R-1; 2R-2; 3R-1; 3R-2; 3R-6; 3R-7; 3R-8; 3D1-1; 3D1-3; 3D1-4; 3D1-2; 3D1-7; 3D1-9; 3D1-11; 3D1-12; 3D1-13; 3D1-14; 3E2-3; 3E2-2; 3C-3</i>
<i>Liebe Grüße</i>	7 ocorrências	<i>1D1-3; 1D1-4; 2R-3; 2D1-2; 2D1-1; 3D1-18; 3D1-8</i>
<i>Lg</i>	4 ocorrências	<i>3R-3; 3E1-3; 3E1-4; 3C-2</i>
<i>Viele Grüße</i>	4 ocorrências	<i>3D1-5; 3D1-15; 3E2-1; 3E1-5</i>
<i>Mit lieben Grüßen</i>	3 ocorrências	<i>2D2-1; 3D2-1; 3E1-1</i>
(sem despedida - com agradecimento)	3 ocorrências	<i>3D1-10; 3D2-2; 3D1-16</i>
<i>Liebe Grüße aus (...)</i>	2 ocorrências	<i>1D1-2; 3D2-3</i>
<i>Herzliche Grüße</i> (precedido de agradecimento)	2 ocorrências	<i>3R-4; 3R-5</i>
<i>Freundliche Grüße</i> (precedido de agradecimento)	1 ocorrência	<i>3D1-17</i>
<i>Viele liebe Grüße</i>	1 ocorrência	<i>3C-1</i>
<i>Ein schönes Wochenende</i>	1 ocorrência	<i>3D1-6</i>

Tabela 5.1: Despedidas
SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 E 3.1

Despedidas	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Mit freundlichen Grüßen</i>	5 ocorrências	<i>3.1R-3; 3.1D1-3; 3.1D1-4; 3.1R-9; 3.1R-10;</i>
<i>Liebe Grüße</i>	3 ocorrências	<i>2.1R-1; 2.1D1-1; 2.1D1-2</i>
<i>Herzliche Grüße</i>	3 ocorrências	<i>3.1R-2; 3.1D3-1; 3.1D1-1</i>
<i>Viele Grüße</i>	2 ocorrências	<i>3.1R-5; 3.1R-4;</i>
(sem despedida)	2 ocorrências	<i>3.1D1-5; 3.1R-7</i>
<i>Beste Grüße</i>	2 ocorrências	<i>1.1R-1; 1.1D1-1</i>
<i>Mit lieben Grüßen</i>	1 ocorrência	<i>3.1R-8</i>
<i>Gruss</i>	1 ocorrência	<i>3.1D1-6</i>
<i>Ich (...) und grüsse Sie</i>	1 ocorrência	<i>3.1R-1</i>

<i>herzlich</i>		
<i>Bis dann</i>	1 ocorrência	2.ID1-3
<i>mfg</i>	1 ocorrência	3.1R-6

Tabela 6: Formas de endereçamento
SUBCATEGORIA 4: COL (colegas de faculdade)

Formas de endereçamento	Ocorrência (quantidade)	Referência
(não explicitado)	19 ocorrências	4C-4; 4C-5; 4C-6; 4E1-1; 4E1-2; 4R-2; 4R-3; 4D1-6; 4D3-7; 4R-5; 4D1-10; 4R-7; 4R-10; 4R-11; 4R-12; 4R-15; 4R-16; 4R-17; 4R-24;
<i>Vorname</i>	18 ocorrências	4C-2; 4C-7; 4D1-1; 4R-1; 4D1-2; 4D1-4; 4D1-7; 4D1-8; 4D1-9; 4D3-1; 4D3-4; 4D3-5; 4D3-6; 4R-4; 4R-6; 4R-18; 4R-23; 4R-8;
<i>Mädels</i>	4 ocorrências	4C-3; 4D3-2; 4R-21; 4R-22;
<i>Liebe + Vorname</i>	5 ocorrências	4E2-3; 4E2-2; 4E2-1; 4D1-3; 4R-14;
<i>Ihr 2</i>	2 ocorrências	4D1-5; 4R-13
<i>zusammen</i>	1 ocorrência	4C-1
<i>Liebe Testgruppe</i>	1 ocorrência	4D3-3
<i>Liebe Blockseminar-Teilnehmer/innen</i>	1 ocorrência	4R-19
<i>Liebe Vor- und Nachname</i>	1 ocorrência	4R-20

Tabela 7: Modos de tratamento
SUBCATEGORIA 4: COL

Modos de tratamento	Ocorrência (quantidade)	Referências
<i>du</i>	28 ocorrências	4C-1; 4C-2; 4C-6; 4C-4; 4C-5; 4D1-1; 4E2-1; 4E2-2; 4R-1; 4E2-3; 4D1-9; 4D1-7; 4D1-8; 4D1-6; 4D1-5; 4D1-3; 4R-2; 4R-3; 4D1-2; 4D3-5; 4D3-1; 4R-8; 4R-10; 4R-13; 4R-15; 4R-22; 4R-23; 4R-24;
<i>wir</i>	9 ocorrências	4D3-7; 4D3-6; 4D3-4; 4D3-3; 4R-4; 4D1-10; 4R-14; 4R-16; 4R-19;
<i>ihr</i>	8 ocorrências	4C-3; 4D1-5; 4D3-2; 4R-6; 4R-11; 4R-12; 4R-16; 4R-21;
(não explicitado)	6 ocorrências	4C-7; 4E1-1; 4E1-2; 4R-5; 4R-7; 4R-16;
<i>Sie</i>	1 ocorrência	4R-20;

Tabela 8: Auto-referência
SUBCATEGORIA 4: COL

Auto-referência	Ocorrência (quantidade)	Referências
<i>Vorname</i>	39 ocorrências	<i>4C-1; 4C-2; 4C-3; 4C-6; 4C-7; 4D1-1; 4E2-2; 4R-1; 4E2-2; 4E1-1; 4D1-2; 4D1-3; 4R-2; 4R-3; 4D1-4; 4D1-5; 4D1-6; 4D1-8; 4D1-9; 4D3-1; 4D3-2; 4D3-3; 4D3-4; 4D3-5; 4D3-6; 4D3-7; 4R-4; 4R-5; 4R-6; 4R-7; 4R-11; 4R-13; 4R-15; 4R-16; 4R-18; 4R-21; 4R-22; 4R-23; 4R-24;</i>
<i>Hipocorístico</i>	6 ocorrências	<i>4C-4; 4C-5; 4E1-2; 4R-8; 4R-10; 4R-12;</i>
<i>Vor- + Nachname</i>	6 ocorrências	<i>4E2-2; 4D1-7; 4R-17; 4R-19; 4R-20;</i>
(sem auto-referência)	1 ocorrência	<i>4D1-10</i>

Tabela 9: Cumprimentos
SUBCATEGORIA 4: COL

Cumprimentos	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Hallo</i>	30 ocorrências	<i>4D1-1; 4C-5; 4C-6; 4C-1; 4C-2; 4R-1; 4E1-2; 4D1-4; 4D1-5; 4D1-6; 4D1-7; 4D1-8; 4D1-9; 4D3-1; 4D3-2; 4D3-4; 4D3-5; 4R-4; 4R-5; 4R-6; 4D1-10; 4R-12; 4R-13; 4R-17; 4R-18; 4R-19; 4R-15; 4R-22; 4R-23; 4R-24;</i>
(sem cumprimento)	11 ocorrências	<i>4E2-3; 4E2-2; 4E2-1; 4E1-1; 4D1-3; 4R-2; 4D3-3; 4R-11; 4R-14; 4R-15; 4R-16;</i>
<i>Hi</i>	5 ocorrências	<i>4C-7; 4C-4; 4C-3; 4R-7; 4R-8;</i>
<i>Huhu</i>	2 ocorrências	<i>4R-10, 4R-21</i>
<i>Hallöchen</i>	1 ocorrência	<i>4D3-6</i>
<i>Halli Hallo</i>	1 ocorrência	<i>4D3-7</i>
<i>Hey</i>	1 ocorrência	<i>4D1-2</i>
<i>Guten Abend!</i>	1 ocorrência	<i>4R-3</i>

Tabela 10: Despedidas
SUBCATEGORIA 4: COL

Despedidas	Ocorrências (quantidade)	Referências
<i>Lg</i>	11 ocorrências	<i>4C-3; 4C-4; 4C-5; 4D1-1; 4E1-1; 4E1-2; 4D1-4; 4D3-4; 4R-7; 4R-10; 4R-12;</i>
<i>Liebe Grüße</i>	8 ocorrências	<i>4C-7; 4E2-1; 4E2-3; 4D1-6; 4D1-3; 4D3-5; 4D3-6; 4D3-1; 4R-14</i>
<i>Viele Grüße</i>	7 ocorrências	<i>4C-2; 4D1-7; 4D1-8; 4D1-5; 4R-6; 4R-17; 4R-19;</i>
<i>Bis dann</i>	4 ocorrências	<i>4D1-9; 4R-2; 4R-18; 4R-21</i>
<i>Grüße</i>	2 ocorrências	<i>4D1-2; 4R-16</i>
<i>Viele liebe Grüße</i>	2 ocorrências	<i>4R-5; 4R-8;</i>
<i>Lieben Gruß</i>	2 ocorrências	<i>4R-1; 4R-3</i>
<i>Schöne Grüße und ein schönes Wochenende.</i>	1 ocorrência	<i>4C-1</i>
<i>Dir eine schöne Woche. Bis Donnerstag.</i>	1 ocorrência	<i>4E2-2</i>
<i>Ganz liebe Grüße</i>	1 ocorrência	<i>4C-6</i>
<i>Aufwiedersehen/schrei ben/referieren :P</i>	1 ocorrência	<i>4D3-2</i>
<i>Liebe Grüße von mir</i>	1 ocorrência	<i>4D3-3</i>
<i>Bis heute Abend</i>	1 ocorrência	<i>4D3-7</i>
<i>Mfg</i>	1 ocorrência	<i>4R-20</i>
<i>Ein schönes Wochenende</i>	1 ocorrência	<i>4R-22</i>
<i>Schöne Grüße</i>	1 ocorrência	<i>4R-23</i>
<i>Bis morgen</i>	1 ocorrência	<i>4R-24</i>
<i>Schönen Mittwoch und bis bald</i>	1 ocorrência	<i>4R-4</i>
<i>Bis Freitag</i>	1 ocorrência	<i>4R-11</i>
<i>Liebe Grüße und bis heute Abend</i>	1 ocorrência	<i>4R-13</i>
<i>Schönen Abend noch</i>	1 ocorrência	<i>4R-15</i>
(sem despedida)	1 ocorrência	<i>4D1-10</i>

Tabela 11: Formas de endereçamento
SUBCATEGORIA 5: AMG (amigos)

Formas de endereçamento	Ocorrência (quantidade)	Referências
<i>Vorname</i>	10 ocorrências	<i>5E1-1; 5E1-2; 5D1-3; 5D3-7; 5D3-4; 5D3-3; 5D3-2; 5R-3; 5R-4; 5R-10</i>
<i>Liebe + Vorname</i>	5 ocorrências	<i>5R-1; 5R-2; 5R-5; 5R-6; 5R-8;</i>
<i>Mein(e) + Apelido</i>	2 ocorrências	<i>5E1-3; 5R-7</i>
(não explicitado)	2 ocorrências	<i>5E2-2; 5D3-1;</i>
<i>du</i>	1 ocorrência	<i>5D1-1</i>
<i>Liebe Mädels</i>	1 ocorrência	<i>5D3-6</i>
<i>Liebe Gruppenmitglieder</i>	1 ocorrência	<i>5D3-5</i>
<i>Mein(e) + Vorname</i>	1 ocorrência	<i>5E2-1</i>
<i>Na du hartarbeitende guapa!</i>	1 ocorrência	<i>5C-1</i>
<i>Du kleine fast-Italienerin :-)</i> !	1 ocorrência	<i>5R-9</i>
<i>Süße</i>	1 ocorrência	<i>5D1-2</i>

Tabela 12: Modos de tratamento
SUBCATEGORIA 5: AMG

Modos de tratamento	Ocorrência (quantidade)	Referências
<i>du</i>	21 ocorrências	<i>5C-1; 5E1-1; 5E1-2; 5E1-2; 5E2-1; 5E2-2; 5D1-1; 5D1-2; 5D1-3; 5R-1; 5R-2; 5D3-7; 5D3-3; 5R-3; 5R-4; 5R-5; 5R-6; 5R-7; 5R-8; 5R-9; 5R-10</i>
<i>ihr</i>	4 ocorrências	<i>5D3-6; 5D3-5; 5D3-2; 5D3-1</i>
<i>wir</i>	1 ocorrência	<i>5D3-4</i>

Tabela 13: Auto-referência
SUBCATEGORIA 5: AMG

Auto-referência	Ocorrência (quantidade)	Referências
<i>Vorname</i>	15 ocorrências	<i>5E1-1; 5E1-2; 5D1-3; 5D3-7; 5D3-6; 5D3-5; 5D3-4; 5D3-3; 5D3-2; 5D3-1; 5R-3; 5R-4; 5R-5; 5R-8; 5R-10</i>
<i>Dein(e) + Vorname</i>	4 ocorrências	<i>5E1-3; 5R-1; 5R-2; 5R-9</i>
<i>Dein(e) + Apelido</i>	2 ocorrências	<i>5D1-2; 5R-7</i>
<i>Hipocorístico</i>	2 ocorrências	<i>5E2-2; 5R-6</i>
(sem auto-referência)	2 ocorrências	<i>5C-1; 5D1-1</i>
<i>Dein glücklicher + Vorname</i>	1 ocorrência	<i>5E2-1;</i>

Tabela 14: Cumprimentos
SUBCATEGORIA 5: AMG

Cumprimentos	Ocorrência (quantidade)	Referências
<i>Hallo</i>	13 ocorrências	<i>5E1-1; 5E1-2; 5E1-3; 5D1-2; 5D1-3; 5D3-7; 5D3-6; 5D3-4; 5D3-1; 5R-3; 5R-7; 5R-8; 5R-10</i>
(sem cumprimento)	7 ocorrências	<i>5C-1; 5E2-1; 5R-1; 5R-2; 5D3-5; 5R-5; 5R-6</i>
<i>Hi</i>	4 ocorrências	<i>5E2-2; 5D3-3; 5D3-2; 5R-9</i>
<i>Hey</i>	2 ocorrências	<i>5D1-1; 5R-4</i>

Tabela 15: Despedidas
SUBCATEGORIA 5: AMG

Despedidas	Ocorrências (quantidade)	Referências
<i>Liebe Grüße</i>	6 ocorrências	<i>5E1-1; 5D1-1; 5R-1; 5D3-4; 5D3-1; 5R-4;</i>
(sem despedida)	3 ocorrências	<i>5E2-1; 5D3-6; 5R-3;</i>
<i>Viele liebe Grüße</i>	2 ocorrências	<i>5D3-3; 5D3-2</i>
<i>LG</i>	1 ocorrência	<i>5D3-7</i>
<i>Schlaf gut nachher</i>	1 ocorrência	<i>5C-1</i>
<i>glg</i>	1 ocorrência	<i>5E2-2</i>
<i>Liebe Grüße und bis hoffentlich bald</i>	1 ocorrência	<i>5R-10</i>
<i>Einen lieben Gruß</i>	1 ocorrência	<i>5E1-2</i>
<i>Bis bald und viele viele Bussis!</i>	1 ocorrência	<i>5R-2</i>
<i>Eine Umarmung</i>	1 ocorrência	<i>5E1-3</i>
<i>Schönes WE</i>	1 ocorrência	<i>5D1-3</i>
<i>Gute Nacht Euch beiden</i>	1 ocorrência	<i>5D1-2</i>
<i>Liebe Grüße und einen schönen Feiertag</i>	1 ocorrência	<i>5D3-5</i>
<i>Alles Liebe, viele Bussis und eine feste Umarmung von (Vorname)</i>	1 ocorrência	<i>5R-5</i>
<i>Grüße an alle, bis morgen</i>	1 ocorrência	<i>5R-6</i>
<i>Bis bald und machs gut</i>	1 ocorrência	<i>5R-9</i>
<i>Alles Liebe und Bussi</i>	1 ocorrência	<i>5R-8</i>
<i>Dicke Kussis</i>	1 ocorrência	<i>5R-7</i>

Língua portuguesa:

Tabela 16: Formas de endereçamento

SUBCATEGORIA 1: APO (alunos/professor orientador)

SUBCATEGORIA 2: APA (aluno/professor assistente)

SUBCATEGORIA 3: AP (aluno/professor)

Formas de endereçamento	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Prenome</i>	18 ocorrências	1R-1; 1R-2; 1R-3; 1R-4; 1D1-6; 1D1-7; 1D1-8; 1D1-10; 1D1-11; 3E1-1; 3E1-2; 2R-1; 2R-2; 3R-4; 3D1-2; 3D1-3; 3D1-13; 3D1-16;
<i>Professor + Prenome</i>	13 ocorrências	3R-1; 3D2-2; 3D1-4; 3D1- 5; 3D1-6; 3D1-9; 3D1-12; 3D1-14; 3D1-15; 3D1-18; 3E2-1; 3E2-2; 3E2-4
<i>Professor(a)</i>	6 ocorrências	3R-2; 3R-3; 3D1-7; 3D1- 8; 3D1-17; 3E2-3;
<i>Caro + Prenome</i>	5 ocorrências	1D1-1; 1D1-3; 1D1-2; 1D1-4; 1D1-5;
(sem forma de endereçamento)	5 ocorrências	1D1-9; 2R-3; 2D1-1 3D1-10; 3D1-11;
<i>Prezado(a) Professor(a) + Prenome completo</i>	3 ocorrências	3D1-1; 3D2-1; 3D3-1;
<i>Prezado(a) Professor(a) + Prenome</i>	1 ocorrência	3D3-2;

Tabela 16.1: Formas de endereçamento

SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 e 3.1 (e-mails enviados pelos professores aos alunos)

Formas de endereçamento	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Prenome</i>	13 ocorrências	1.1R-6; 1.1R-7; 1.1R-8; 2.1R-1; 2.1R-2; 2.1D1-1; 2.1D1-2; 3.1R-1; 3.1R-2; 3.1R-4; 3.1R-6; 3.1D1-1; 3E2- 1
(sem forma de endereçamento)	6 ocorrências	1.1R-1; 1.1R-2; 1.1R-3; 1.1R- 4; 1.1R-5; 2.1R-3;
<i>Caro(a) + Prenome</i>	3 ocorrências	1.1D1-1; 3.1R-3; 3.1R-7;
<i>Prezado(a) + Prenome</i>	1 ocorrência	3.1R-5;

Tabela 17: Modos de tratamento
SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3

Modos de tratamento	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>you</i>	19 occurrences	1R-3 ; 1D1-1; 1D1-2; 1D1-3; 1D1-5; 1D1-8; 1D1-9; 1D1-10; 1D1-11; 2R-1 ; 2R-3 ; 2D1-1; 3D1-2; 3D1-4; 3D1-5; 3D1-6; 3D1-9; 3D3-1; 3D1-16;
<i>Lord (a)</i>	7 occurrences	3D2-1; 3D2-2; 3D1-3; 3D1-12; 3D1-14; 3D1-15; 3E2-3 ;
(not explicit)	25 occurrences	1R-1 ; 1R-2 ; 1R-4 ; 3D1-1; 1D1-4; 1D1-6; 1D1-7; 1E1-1 ; 1E1-2 ; 2R-2 ; 3R-1 ; 3R-2 ; 3R-3 ; 3R-4 ;; 3D1-7; 3D1-8; 3D1-10; 3D1-11; 3D1-13; 3D3-2; 3D1-17; 3D1-18; 3E2-1 ; 3E2-2 ; 3E2-4

Tabela 17.1: Modos de tratamento
SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 e 3.1

Modos de tratamento	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>you</i>	15 occurrences	1.1R-2 ; 1.1R-5 ; 1.1R-7 ; 1.1R-8 ; 1.1D1-1 ; 2.1R-1 ; 2.1R-2 ; 2.1R-3 ; 2.1D1-1 ; 2.1D1-2 ; 3.1R-1 ; 3.1R-3 ; 3.1R-4 ; 3.1R-6 ; 3.1D1-1 ;
(not explicit)	8 occurrences	1.1R-1 ; 1.1R-3 ; 1.1R-4 ; 1.1R-6 ; 3.1R-2 ; 3.1R-5 ; 3.1R-7 ; 3.1E2-1

Tabela 18: Auto-reference
SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3

Auto-reference	Ocorrência (quantidade)	Referências
<i>First name</i>	25 occurrences	1R-1 ; 1R-2 ; 1R-3 ; 1R-4 ; 1D1-1; 1D1-5; 1D1-2; 1D1-3; 1D1-4; 1D1-6; 1D1-7; 1D1-8; 1D1-9; 1D1-10; 1D1-11; 1E1-1 ; 1E1-2 ; 2R-1 ; 3R-4 ; 3D1-1; 3D1-10; 3D1-12; 3D1-17; 3E2-3 ; 3E2-4
<i>First name + last name</i>	22 occurrences	3R-1 ; 3R-2 ; 3D2-1; 3D2-2; 3D1-2; 3D1-3; 3D1-4; 3D1-5; 3D1-6; 3D1-7; 3D1-8; 3D1-9; 3D1-11; 3D1-13; 3D1-14; 3D1-15; 3D1-16; 3D3-1; 3D3-2; 3D1-18; 3E2-1 ; 3E2-2 ;
(no self-reference)	4 occurrences	2R-2 ; 2R-3 ; 2D1-1; 3R-3

Tabela 18.1: Auto-referência
SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 E 3.1

Auto-referência	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Prenome</i>	20 ocorrências	1.1R-1; 1.1R-2; 1.1R-3; 1.1R-5; 1.1R-6; 1.1R-7; 1.1R-8; 1.1D1-1; 2.1R-1; 2.1R-2; 2.1R-3; 2.1D1-1; 2.1D1-2; 3.1R-1; 3.1R-2; 3.1R-3; 3.1R-4; 3.1R-6; 3.1R-7; 3.1E2-1
<i>Sobrenome</i>	1 ocorrência	3.1R-5
<i>Prenome + sobrenome</i>	1 ocorrência	3.1D1-1
(sem auto-referência)	1 ocorrência	1.1R-4;

Tabela 19: Cumprimentos
SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3

Cumprimentos	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Olá + (forma de endereçamento) + tudo bom?</i>	2 ocorrências	1R-2; 1E1-1;
<i>Oi + (forma de endereçamento) + tudo bem?</i>	3 ocorrências	1D1-6; 2R-1; 3D1-13;
<i>Olá + (forma de endereçamento) + bom dia.</i>	1 ocorrência	3D1-8;
<i>(Forma de endereçamento) + como vai?</i>	1 ocorrência	1D1-11;
<i>(Forma de endereçamento) + como vai? Quanto tempo!</i>	1 ocorrência	3D1-2;
<i>Boa noite + (forma de endereçamento)</i>	2 ocorrências	3R-1; 3D1-7;
<i>Boa tarde + (forma de endereçamento)</i>	4 ocorrências	3R-3; 3D1-4; 3D1-5; 3D1-9;
<i>Olá + (forma de endereçamento)</i>	7 ocorrências	1D1-7; 2R-2; 3R-2; 3D1-6; 3D1-18; 3E2-3; 3E2-4
<i>Oi + (forma de endereçamento)</i>	5 ocorrências	1R-3; 1R-4; 1D1-1; 1D1-8; 1E1-2;
<i>Olá</i>	2 ocorrências	3D1-10; 3D1-11;
(sem cumprimento)	23 ocorrências	1R-1; 3D1-1; 1D1-2; 1D1-3; 1D1-4; 1D1-5; 1D1-9; 1D1-10; 2R-3; 2D1-1; 3R-4; 3D2-1; 3D2-2; 3D1-3; 3D1-12; 3D1-14; 3D1-15; 3D3-2; 3D3-1; 3D1-16; 3D1-17; 3E2-1; 3E2-2

Tabela 19.1: Cumprimentos
SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 e 3.1

Cumprimentos	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Oi</i> + (forma de endereçamento)	6 ocorrências	1.1R-6; 2.1R-1; 2.1R-2; 2.1D1-1; 2.1D1-2; 3.1R-6;
<i>Olá</i> + (forma de endereçamento)	2 ocorrências	3.1R-4; 3.1D1-1;
(Forma de endereçamento) + <i>tudo bem?</i>	1 ocorrência	1.1D1-1;
(sem cumprimento)	14 ocorrências	1.1R-1; 1.1R-2; 1.1R-3; 1.1R-4; 1.1R-5; 1.1R-7; 1.1R-8; 2.1R-3; 3.1R-1; 3.1R-2; 3.1R-3; 3.1R-5; 3.1R-7; 3.1E2-1

Tabela 20: Despedidas
SUBCATEGORIAS 1, 2 e 3

Despedidas	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Bjs</i>	3 ocorrências	1R-4; 1D1-8; 2R-2;
<i>Beijo</i>	2 ocorrências	1D1-1; 1D1-9;
<i>Beijos</i>	3 ocorrências	1R-1; 1D1-7; 1E1-1;
<i>Beijão</i>	1 ocorrência	1R-2;
<i>Um beijo</i>	2 ocorrências	1D1-10; 1D1-11;
<i>Abraço</i>	6 ocorrências	1D1-3; 1D1-6; 1E1-2; 2R-1; 3E2-1; 3E2-4
<i>Um abraço</i>	1 ocorrência	1R-3;
<i>Com o abraço</i>	3 ocorrências	1D1-5; 1D1-2; 1D1-4;
<i>Grata</i>	1 ocorrência	3R-1;
<i>Cordialmente</i>	4 ocorrências	3D2-1; 3D1-1; 3D3-2; 3D3-1;
<i>Att.</i>	1 ocorrência	3D1-10
(sem despedida)	24 ocorrências	2R-3; 2D1-1; 3R-2; 3R-3; 3R-4; 3D2-2; 3D1-2; 3D1-3; 3D1-4; 3D1-5; 3D1-6; 3D1-7; 3D1-8; 3D1-9; 3D1-11; 3D1-12; 3D1-13; 3D1-14; 3D1-15; 3D1-16; 3D1-17; 3D1-18; 3E2-2; 3E2-3

Tabela 20.1: Despedidas
SUBCATEGORIAS 1.1, 2.1 E 3.1

Despedidas	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Bj</i>	2 ocorrências	1.1R-4; 1.1R-6;
<i>Beijos</i>	2 ocorrências	1.1R-5; 2.1R-3;
<i>Grande beijo</i>	1 ocorrência	3.1R-1;
<i>Ateh</i>	1 ocorrência	2.1R-2;
<i>Ab.</i>	1 ocorrência	3.1R-2;
<i>Abração da + (auto-referência)</i>	1 ocorrência	3.1R-7;
<i>Abraço</i>	8 ocorrências	1.1R-1; 1.1R-2; 1.1R-3; 1.1R-7; 1.1R-8; 2.1R-1; 2.1D1-1; 3.1R-6;
<i>Um abraço</i>	2 ocorrências	3.1R-4; 3.1R-5;
<i>Com o abraço</i>	1 ocorrência	1.1D1-1;
<i>Att.</i>	1 ocorrência	3.1E2-1
<i>Atenciosamente</i>	1 ocorrência	3.1D1-1;
(sem despedida)	2 ocorrências	2.1D1-2; 3.1R-3;

Tabela 21:
SUBCATEGORIA 4: COL (colegas de faculdade)

Formas de endereçamento	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Prenome</i>	20 ocorrências	4R-1; 4R-2; 4R-10; 4R-18; 4D1-2; 4D1-5; 4D1-7; 4D1-8; 4D1-9; 4D1-11; 4D1-12; 4D1-13; 4D1-15; 4D1-17; 4D3-1; 4E2-1; 4E2-2; 4E2-3; 4E2-4; 4E2-5;
<i>Hipocorístico</i>	7 ocorrências	4R-6; 4R-11; 4R-15; 4R-19; 4D1-4; 4D1-10; 4D1-16;
<i>Querido</i>	1 ocorrência	4R-14;
Adjetivo (Ex.: <i>Linda</i>)	1 ocorrência	4R-16;
<i>Apelido</i>	2 ocorrências	4R-17; 4D3-2;
<i>Meninas</i>	1 ocorrência	4R-8;
<i>Mulherada</i>	1 ocorrência	4D1-1

<i>Gente</i>	3 ocorrências	4R-3; 4R-4; 4R-21
<i>Pessoas</i>	1 ocorrência	4D3-3;
(sem forma de endereçamento)	12 ocorrências	4R-5; 4R-7; 4R-9; 4R-12; 4R-13; 4R-20; 4R-22; 4C-1; 4D1-3; 4D1-6; 4D1-14; 4C-2;

Tabela 22: Modos de tratamento

SUBCATEGORIA 4: COL

Modo de tratamento	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Você</i>	5 ocorrências	4R-10; 4R-11; 4D1-2; 4D1-7; 4D1-8;
<i>vcs</i>	3 ocorrências	4R-5; 4D1-1; 4D1-3;
<i>vc</i>	18 ocorrências	4R-14; 4R-16; 4R-17; 4R-19; 4D1-4; 4D1-5; 4D1-6; 4D1-10; 4D1-11; 4D1-12; 4D1-13; 4D1-15; 4D1-16; 4D1-17; 4D3-1; 4E2-2; 4E2-4; 4E2-5;
<i>nós</i>	2 ocorrências	4D3-2; 4D3-3;
(não explicitado)	21 ocorrências	4R-1; 4R-2; 4R-3; 4R-4; 4R-6; 4R-7; 4R-8; 4R-9; 4R-12; 4R-13; 4R-15; 4R-18; 4E2-1; 4E2-3; 4C-1; 4C-2; 4R-20; 4R-21; 4R-22; 4D1-9; 4D1-14;

Tabela 23: Auto-referência

SUBCATEGORIA 4: COL

Auto-referência	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Prenome</i>	19 ocorrências	4R-1; 4R-2; 4R-3; 4R-8; 4R-9; 4R-10; 4R-19; 4R-22; 4D1-2; 4D1-3; 4D1-7; 4D1-8; 4D1-11; 4D1-12; 4D1-13; 4D1-17; 4E2-1; 4E2-2; 4E2-5
<i>Hipocorístico</i>	20 ocorrências	4R-4; 4R-5; 4R-6; 4R-11; 4R-14; 4R-17; 4R-18; 4C-1; 4C-2; 4D3-1; 4D3-2; 4D3-3; 4D1-1; 4D1-5; 4D1-6; 4D1-14; 4D1-15; 4D1-16; 4E2-3; 4E2-4
(sem auto-referência)	10 ocorrências	4R-7; 4R-12; 4R-13; 4R-15; 4R-16; 4R-20; 4R-21; 4D1-4; 4D1-9; 4D1-10

Tabela 24: Cumprimentos
SUBCATEGORIA 4: COL

Cumprimentos	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Oi</i> + (forma de tratamento) + <i>tudo bem?</i>	5 ocorrências	4R-1; 4D1-11; 4D1-12; 4D1-15; 4D1-16;
<i>Olá</i> + (forma de tratamento) + <i>tudo bem?</i>	2 ocorrências	4D3-1; 4D1-5;
<i>Oi</i> + (forma de endereçamento)	21 ocorrências	4R-3; 4R-8; 4R-10; 4R-11; 4R-14; 4R-18; 4R-19; 4D3-2; 4D3-3; 4D1-1; 4D1-2; 4D1-4; 4D1-8; 4D1-10; 4D1-13; 4D1-17; 4E2-1; 4E2-2; 4E2-3; 4E2-4; 4E2-5
<i>Olá</i> + (forma de endereçamento)	1 ocorrência	4D1-7;
<i>Olá a todos</i>	1 ocorrência	4R-13;
<i>Oi</i>	2 ocorrências	4R-20; 4R-22;
(sem cumprimento)	17 ocorrências	4R-2; 4R-4; 4R-5; 4R-6; 4R-7; 4R-9; 4R-12; 4R-15; 4R-16; 4R-17; 4C-1; 4C-2; 4R-21; 4D1-3; 4D1-6; 4D1-9; 4D1-14;

Tabela 25: Despedidas
SUBCATEGORIA 4: COL

Despedidas	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Bjks</i>	1 ocorrência	4D1-4;
<i>Bjos</i>	18 ocorrências	4R-15; 4R-18; 4R-19; 4R-20; 4E2-1; 4C-1; 4D3-1; 4D3-3; 4D1-9; 4D1-10; 4D1-12; 4D1-13; 4D1-15; 4D1-17; 4E2-2; 4E2-3; 4E2-4; 4E2-5;
<i>Beijo</i>	1 ocorrência	4D1-6;
<i>Beijos</i>	9 ocorrências	4R-4; 4R-5; 4R-6; 4R-14; 4R-16; 4D1-1; 4D1-3; 4D1-11; 4C-2;
<i>Beijão</i>	1 ocorrência	4R-17;
<i>Bjnhus</i>	1 ocorrência	4R-11;
<i>Um super beijo</i>	1 ocorrência	4D1-5;
<i>Abç</i>	1 ocorrência	4D1-14;
<i>Abrço</i>	3 ocorrências	4R-2; 4D1-7; 4D1-8;
<i>Abrços</i>	1 ocorrência	4R-1;
<i>Um abraço</i>	1 ocorrência	4R-22;
<i>Um super abraço</i>	1 ocorrência	4D1-16;
<i>Um grande abraço</i>	2 ocorrências	4R-10; 4R-13;
(sem despedida)	8 ocorrências	4R-3; 4R-7; 4R-8; 4R-9; 4R-

		12; 4R-21; 4D3-2; 4D1-2;

Tabela 26: Formas de endereçamento
SUBCATEGORIA 5: AMG (amigos)

Formas de endereçamento	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Hipocorístico</i>	8 ocorrências	5R-1; 5D1-6; 5D1-7; 5D1-13; 5D1-14; 5D2-1; 5C-5; 5C-6;
<i>Apelido</i>	6 ocorrências	5R-2; 5R-3; 5R-7; 5D1-1; 5D1-2; 5D1-5;
<i>Querida</i>	1 ocorrência	5R-6
<i>Hipocorístico + querida (Ex.: Má, querida!!)</i>	1 ocorrência	5R-4
<i>Meninas</i>	1 ocorrência	5D1-3
(sem forma de endereçamento)	11 ocorrências	5R-5; 5D1-4; 5D1-8; 5D1-9; 5D1-10; 5D1-11; 5D1-12; 5C-1; 5C-2; 5C-3; 5C-4

Tabela 27: Modos de tratamento
SUBCATEGORIA 5: AMG

Modo de tratamento	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>vc</i>	11 ocorrências	5R-4; 5R-7; 5D1-1; 5D1-2; 5D1-5; 5D1-7; 5D1-8; 5D1-13; 5D2-1; 5C-1; 5C-6
<i>vcs</i>	1 ocorrência	5D1-3;
(não explicitado)	16 ocorrências	5R-1; 5R-2; 5R-3; 5R-5; 5R-6; 5D1-4; 5D1-6; 5D1-9; 5D1-10; 5D1-11; 5D1-12; 5D1-14; 5C-2; 5C-3; 5C-4; 5C-5;

Tabela 28: Auto-referência
SUBCATEGORIA 5: AMG

Auto-referência	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Prenome</i>	1 ocorrência	5D1-6;
<i>Hipocorístico</i>	8 ocorrências	5R-7; 5D1-1; 5D1-5; 5D1-8; 5D1-11; 5D1-13; 5D2-1; 5C-5;
<i>Apelido</i>	4 ocorrências	5R-1; 5R-4; 5R-6; 5C-1;
<i>Prenome + Sobrenome</i>	2 ocorrências	5D1-3; 5D1-4
(sem auto-referência)	13 ocorrências	5R-2; 5R-3; 5R-5; 5D1-2; 5D1-7; 5D1-9; 5D1-10; 5D1-12; 5D1-14; 5C-2; 5C-3; 5C-4; 5C-6

Tabela 29: Cumprimentos
SUBCATEGORIA 5: AMG

Cumprimentos	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Oi + (forma de endereçamento) + tudo bom?</i>	1 ocorrência	5D1-5;
<i>Oi + (forma de endereçamento)</i>	7 ocorrências	5R-6; 5D1-1; 5D1-6; 5D1-7; 5D1-13; 5C-5; 5C-6
<i>Ois + (forma de endereçamento)</i>	1 ocorrência	5R-1;
<i>Olá + (forma de endereçamento)</i>	1 ocorrência	5D1-3;
<i>Oi</i>	1 ocorrência	5D1-8;
(sem cumprimento)	17 ocorrências	5R-2; 5R-3; 5R-4; 5R-5; 5R-7; 5D1-2; 5D1-4; 5D1-9; 5D1-10; 5D1-11; 5D1-12; 5D1-14; 5D2-1; 5C-1; 5C-2; 5C-3; 5C-4;

Tabela 30: Despedidas
SUBCATEGORIA 5: AMG

Despedidas	Ocorrência (quantidade)	Referência
<i>Bjos</i>	12 ocorrências	5D1-6; 5D1-8; 5D1-9; 5D1-11; 5D1-13; 5D1-14; 5C-1; 5C-2; 5C-3; 5C-4; 5C-5; 5C-6
<i>Bjus</i>	1 ocorrência	5R-2
<i>Beijos</i>	7 ocorrências	5R-1; 5R-3; 5D1-1; 5D1-2; 5D1-3; 5D1-7; 5D2-1;
<i>Beijokas</i>	3 ocorrências	5R-7; 5D1-5; 5D1-12
<i>Beijoquinhas</i>	1 ocorrência	5R-6
<i>Um beijão com SAUDADES!</i>	1 ocorrência	5R-4;
(sem despedida)	3 ocorrências	5R-5; 5D1-4; 5D1-10;