

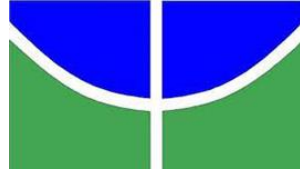


Universidade de Brasília – UnB
Instituto de Letras – IL
Departamento de Linguística, Português e Línguas Clássicas – LIP
Programa de Pós-Graduação em Linguística – PPGL

GÊNERO OFÍCIO: UM (NOVO) OLHAR SOBRE OS FATORES DE TEXTUALIDADE À LUZ DA COMPETÊNCIA METAGENÉRICA

Anna Luiza de Vasconcellos Cavalcanti Morato

Brasília, 2023



Universidade de Brasília – UnB
Instituto de Letras – IL
Departamento de Linguística, Português e Línguas Clássicas – LIP
Programa de Pós-Graduação em Linguística – PPGL

GÊNERO OFÍCIO: UM (NOVO) OLHAR SOBRE OS FATORES DE TEXTUALIDADE À LUZ DA COMPETÊNCIA METAGENÉRICA

Anna Luiza de Vasconcellos Cavalcanti Morato

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Linguística, do Departamento de Linguística, Português e Línguas Clássicas, do Instituto de Letras, da Universidade de Brasília, como requisito parcial para obtenção do Grau de Mestre em Linguística, área de concentração Linguagem e Sociedade.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Albuquerque Pereira

Brasília, 2023

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Vg

Vasconcellos Cavalcanti Morato, Anna Luiza
Gênero Ofício: um (novo) olhar sobre os fatores de
textualidade à luz da competência metagenérica / Anna Luiza
Vasconcellos Cavalcanti Morato; orientador Rodrigo
Albuquerque Pereira. -- Brasília, 2023.
193 p.

Dissertação (Mestrado em Linguística) -- Universidade de
Brasília, 2023.

1. Linguística. 2. Redação Oficial. 3. Ofício. 4. Gênero
discursivo. 5. Competência metagenérica. I. Albuquerque
Pereira, Rodrigo , orient. II. Título.

GÊNERO OFÍCIO: UM (NOVO) OLHAR SOBRE OS FATORES DE TEXTUALIDADE À LUZ DA COMPETÊNCIA METAGENÉRICA

Anna Luiza de Vasconcellos Cavalcanti Morato

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Linguística, do Departamento de Linguística, Português e Línguas Clássicas, do Instituto de Letras, da Universidade de Brasília, como requisito parcial para obtenção do Grau de Mestre em Linguística, área de concentração Linguagem e Sociedade.

Banca examinadora:

Prof. Dr. Rodrigo Albuquerque Pereira (Orientador/Presidente)

Programa de Pós-Graduação em Linguística (PPGL/UnB)

Profa. Dra. Paula Cobucci Ribeiro Dias (Membro interno)

Faculdade de Educação (FE/UnB)

Profa. Dra. Vanda Maria da Silva Elias (Membro externo)

Departamento de Letras da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp)

Profa. Dra. Cintia da Silva Pacheco (Suplente)

Departamento de Linguística, Português e Línguas Clássicas (LIP/IL/UnB)

Brasília, 2023.

AGRADECIMENTOS

A Deus, Mestre maior, por permitir a realização de mais um sonho.

Aos meus pais, Luiz Laercio e Maria Bernadete, por construírem uma base sólida na fé e no amor, a qual me permitiu crescer e amadurecer até chegar neste momento.

Ao meu marido, Tiago, por todo incentivo, paciência e amor incondicional desde 2003. Obrigada por compartilhar essa jornada comigo e por me mostrar que caminhando junto se vai ao longe.

Aos meus filhos, Gabriel e Mateus, por me permitirem exercer o papel mais importante da minha vida (o de mãe) e por me instigarem a buscar a minha melhor versão, todos os dias.

Aos meus irmãos e cunhados, Gustavo Henrique e Rafaela, Sylvia Beatriz e Lucas, pela inspiração, pelos exemplos e pela torcida.

Aos meus sogros, Bettânia e Marcos, pelo acolhimento afetuoso desde o início e pela disponibilidade de cuidar dos netos durante o período do mestrado.

Ao Professor Doutor Rodrigo Albuquerque Pereira, por ter aceitado o convite para a orientação e por ter incentivado o desenvolvimento desta pesquisa desde a primeira reunião. Agradeço pela acolhida, pela gentileza e por todos os ensinamentos.

Às Professoras da Banca de Defesa e de Qualificação – Profa. Dra. Cintia da Silva Pacheco, Profa. Dra. Mônica Magalhães Cavalcante, Profa. Dra. Paula Cobucci Ribeiro Dias e Profa. Dra. Vanda Maria da Silva Elias – pela leitura atenta e cuidadosa da dissertação, com comentários e críticas construtivas que possibilitaram o aprimoramento deste trabalho.

Aos amigos e colegas do Gabinete da Reitora, especialmente ao parceiro de trabalho André Pontes Gaio, por toda colaboração e suporte ao longo da minha dissertação. À chefia do Gabinete da Reitora pelo apoio e pela concessão de licença para o mestrado.

Ao Arquivo Central e à Secretaria de Tecnologia da Informação, pela disponibilização de documentos e informações essenciais que subsidiaram esta pesquisa.

Aos demais amigos, familiares e colegas que torceram por mim, um agradecimento e um abraço carinhoso.

“Os sonhos não envelhecem”.
(Clube da Esquina n. 2, Milton Nascimento)

RESUMO

Este estudo pretende avaliar como os servidores da Universidade de Brasília (UnB) trazem indícios de competência metagenérica para a produção do gênero ofício, a partir do uso dos fatores de textualidade e das orientações contidas nos metagêneros “Normas para Padronização de Documentos da Universidade de Brasília” (2011a) e “Manual de Redação da Presidência da República” (1991, 2002, 2018). Essa atividade será relacionada com a competência metagenérica proposta por Koch (2015 [2004]). Em paralelo, pretende-se relacionar a produção de ofícios com as definições e as orientações contidas em manuais de Redação Oficial, especificamente o “Manual de Redação da Presidência da República” (Brasil, 1991, 2022 e 2018) e as “Normas para Padronização de Documentos da UnB” (Universidade de Brasília, 2011a). Essas diretrizes dos referidos manuais serão associadas aos fatores de textualidade definidos por Beaugrande e Dressler (1981) e redimensionados por Koch e Travaglia (2008) com a finalidade de propor fatores de textualidade específicos para o ofício, tendo por base a prática social dos servidores da UnB. Na metodologia, foram selecionados modelos de ofícios disponíveis nesses manuais, bem como a realização de entrevistas com os profissionais responsáveis por essa escrita na Universidade. No âmbito analítico, constata-se que os referidos manuais focalizam propriedades formais do gênero e que a prática de escrita se diferencia em decorrência da competência metagenérica, ainda que exista uma tendência à padronização e à formalidade. Como resultados da pesquisa, pretende-se contribuir para uma compreensão mais científica e menos normativa acerca do gênero ofício, tendo em vista o seu uso recorrente no âmbito profissional.

Palavras-chave: ofício; gêneros discursivos; competência metagenérica.

ABSTRACT

This study intends to analyze the writing of official letters by employees of the University of Brasilia (UnB) from the social practice of elaborating this discursive genre in the work environment. This activity will be related to the metagenetic competence proposed by Koch (2015 [2004]). In parallel, it is intended to relate the production of official letters with the definitions and guidelines contained in Official Writing manuals, specifically the "Manual de Redação da Presidência da República" (Brazil, 1991, 2022 and 2018) and the "Normas para Padronização de Documentos da UnB" (Universidade de Brasília, 2011a). These guidelines of the aforementioned manuals will be associated with the textuality factors defined by Beaugrande and Dressler (1981) and re-dimensioned by Koch and Travaglia (2008) in order to propose specific textuality factors for the official letter, based on the social practice of UnB servers. In the methodology, models of official letters available in these manuals were selected, as well as interviews with the professionals responsible for this writing at the University. That the aforementioned manuals focus on formal properties of the genre and that the practice of writing differs as a result of metagenetic competence, even though there is a tendency towards standardization and formality. As a result of the research, it is intended to contribute to a more scientific and less normative understanding of the official letter, in view of its recurrent use in the professional field.

Keywords: *official letter, discursive genres, metagenetic competence.*

RESUMÉN

Este estudio pretende analizar la redacción de cartas oficiales por parte de empleados de la Universidad de Brasilia (UnB) a partir de la práctica social de elaboración de este género discursivo en el ámbito laboral. Esta actividad estará relacionada con la competencia metagenérica propuesta por Koch (2015 [2004]). Paralelamente, se pretende relacionar la producción de oficios con las definiciones y lineamientos contenidos en los manuales de Redacción Oficial, específicamente el “Manual de Redação da Presidência da República” (Brasil, 1991, 2022 y 2018) y las “Normas para Padronização de Documentos da UnB” (Universidade de Brasília, 2011a). Estas directrices de los manuales citados serán asociadas a los factores de textualidad definidos por Beaugrande y Dressler (1981) y redimensionados por Koch y Travaglia (2008) para proponer factores de textualidad para las cartas oficiales, a partir de la práctica social de los servidores de la UnB. En la metodología se seleccionaron modelos de cartas oficiales disponibles en estos manuales, así como entrevistas a los profesionales responsables de esta escritura en la Universidad. A los que se enfocan los mencionados manuales propiedades formales del género y que la práctica de la escritura difiere como resultado de la competencia metagenérica, aunque hay una tendencia hacia la estandarización y la formalidad. Como resultado de la investigación, se pretende contribuir a una comprensión más científica y menos normativa de las cartas oficiales, en vista de su uso recurrente en el campo profesional.

Palabras clave: cartas oficiales; género; competencia metagenérica.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Etapas do trabalho de campo	108
Figura 2 – Exemplo de fluxo processual de ofício da UnB.....	124
Figura 3 – Quantidade de versões do documento	125
Figura 4 – Proposta de reconfiguração dos fatores de textualidade.....	163

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Gênero discursivo e texto: entre o concreto e o abstrato	26
Quadro 2 – Princípios de textualidade segundo Koch e Travaglia (2008).....	69
Quadro 3 – Contínuo da coesão e da coerência.....	152

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Características de aviso, ofício e memorando.....	105
Tabela 2 – Produção de ofícios no SEI (entre maio de 2016 e março de 2023).....	105
Tabela 3 – Fatores de textualidade.....	164

LISTA DE ABREVIATURAS E DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ACE	Arquivo Central da Universidade de Brasília
CAAE	Certificado de Apresentação de Apreciação Ética
CEP/CHS	Comitê de Ética em Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília
CF/88	Constituição da República Federativa do Brasil de 1988
GRE	Gabinete da Reitora da Universidade de Brasília
DAF	Decanato de Administração da Universidade de Brasília
DGP	Decanato de Gestão de Pessoas da Universidade de Brasília
DOU	Diário Oficial da União
DPO	Decanato de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional da Universidade de Brasília
FUB	Fundação Universidade de Brasília
GDF	Governo do Distrito Federal
INFRA	Secretaria de Infraestrutura da Universidade de Brasília
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
MEC	Ministério da Educação
MRPR	Manual de Redação da Presidência da República
NPD-UnB	Normas para Padronização de Documentos da Universidade de Brasília
PAS	Programa de Avaliação Seriada da Universidade de Brasília
PF/UnB	Procuradoria Federal junto à UnB
PPGL	Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade de Brasília
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SPO	Subsecretaria de Planejamento e Orçamento (SPO) do Ministério da Educação
STI	Secretaria de Tecnologia da Informação da Universidade de Brasília
STJ	Superior Tribunal de Justiça
UnB	Universidade de Brasília

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	9
LISTA DE QUADROS.....	10
LISTA DE TABELAS.....	11
LISTA DE ABREVIATURAS E DE SIGLAS	12
CONSIDERAÇÕES INICIAIS	165
CAPÍTULO 1 – A NOÇÃO DE COMPETÊNCIA METAGENÉRICA: UMA CONVERGÊNCIA CONCEITUAL.....	20
1.1) Gênero discursivo e texto: incursões sócio-históricas.....	20
1.2) Um (novo) olhar para a competência metagenérica.....	32
1.2.1) A competência comunicativa.....	34
1.2.2) A competência discursiva.....	36
1.2.3) A competência interacional.....	38
1.2.4) A competência metagenérica.....	40
CAPÍTULO 2 – OS FATORES DE TEXTUALIDADE DO GÊNERO OFÍCIO ...	48
2.1) Manual de Redação Oficial e Ofício: práticas socioculturais situadas ...	48
2.1.1) O metagênero Manual de Redação Oficial.....	57
2.1.2) O Gênero Ofício.....	62
2.2) Critérios, princípios ou fatores de textualidade?.....	65
2.2.1) Coerência.....	71
2.2.2) Coesão.....	77
2.2.3) Intencionalidade.....	81
2.2.4) Aceitabilidade.....	84
2.2.5) Informatividade.....	86
2.2.6) Intertextualidade.....	88
2.2.7) Situacionalidade.....	91
CAPÍTULO 3 – PERCURSO METODOLÓGICO: OS OFÍCIOS EM UMA ABORDAGEM QUALITATIVA	94
3.1) Caminhos investigativos da pesquisa qualitativa	94
3.2) A seleção dos instrumentos de pesquisa	100
3.3) A constituição do <i>corpus</i>	103
CAPÍTULO 4 – ALÉM DA FORMA: UMA ANÁLISE DOS OFÍCIOS PELOS SERVIDORES DA UNB.....	109
4.1) A experiência dos entrevistados com a escrita de ofícios	109
4.2) A concepção de ofício na perspectiva dos Manuais de Redação Oficial e dos entrevistados.....	112
4.2.1) A concepção de ofício no MRPR (1991, 2002 e 2018).....	112
4.2.2) A concepção de ofício nas NPD-UnB (2011a).....	119
4.2.3) A concepção de ofício para os colaboradores.....	120
4.3) Os vestígios de competência metagenérica em ofícios.....	142
4.4) Um (novo) olhar para os fatores de textualidade em ofícios	150
CONSIDERAÇÕES FINAIS	167
REFERÊNCIAS.....	17574
ANEXOS	18584
Anexo A – Aprovação do projeto no Comitê de Ética em Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília (CEP/CHS).....	185
Anexo B – Termo de autorização para utilização de imagem e som de voz para fins de pesquisa.....	189

Anexo C – Ofício 1 – Modelo de ofício constante no <i>Manual de Redação da Presidência da República</i> (BRASIL, 2018, p. 35).....	19190
Anexo D – Ofício 2 – Modelo de ofício constante nas <i>Normas para Padronização de Documentos da UnB</i> (UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, 2011a, p. 40).....	19291
APÊNDICE.....	192
Apêndice A – Roteiro para entrevista semiestruturada.....	193

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A escrita de ofícios constitui uma prática recorrente na Administração Pública brasileira, incluindo na Universidade de Brasília (UnB). Com base em dados fornecidos pelo Arquivo Central da UnB A(CE), já foram produzidos mais de 42.000 ofícios desde a implementação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na Instituição em 2016.

O ofício destina-se a estabelecer uma comunicação e uma interação entre um ente público e outra pessoa jurídica ou física. Por esse motivo, ele adquire relevância, ao envolver tomada de decisões, elaboração de estratégias, celebração de acordos, entre outros, em nome da instituição, produzindo diversos tipos de relações sociais.

Apesar de ser amplamente utilizado no cotidiano das atividades administrativas, ainda existem poucos estudos científicos sobre esse gênero discursivo. Em Albuquerque e Morato (no prelo), constatamos, por exemplo, que tais estudos, ainda que escassamente, situam o ofício nas perspectivas sistêmico-funcional (Santos, 2015; Silva *et al.*, 2017) e sócio-retórica (Silveira, 2005, 2007; Alves; Monteiro, 2013), o que sinaliza a escassez tanto de estudos voltados para o gênero discursivo em si quanto de uma abordagem sociointeracional e sociocognitiva, orientada pelas contribuições da Linguística de Texto.

Este trabalho busca dimensionar o ofício em duas perspectivas. Primeiramente, o ofício será considerado como gênero discursivo ao ser abordado dentro de sua prática social por servidores da Universidade de Brasília. Nesse processo de escrita, o ofício traz vestígios de competência metagenérica manifestada a partir das vivências dos sujeitos em práticas sociais institucionais.

A competência metagenérica consiste na capacidade de o sujeito construir na memória um modelo sociocognitivo de gêneros discursivos, a partir de experiências sociointeracionais vivenciadas em tais gêneros. Esse modelo lhe permite reconhecer diferentes tipos de gêneros, bem como usá-los de maneira adequada.

Em uma segunda perspectiva, o ofício será analisado como texto ao ser concebido como um evento único e singular de manifestação de linguagem de

determinado locutor em uma interação. Dessa maneira, o ofício apresenta fatores de textualidade associados, tais como: coesão, coerência, intencionalidade, aceitabilidade, intertextualidade, informatividade e situacionalidade. Esses fatores foram propostos inicialmente por Beaugrande e Dressler (1981) e atualizados por Koch (2015 [2004]) e por Koch e Travaglia (2008). Neste trabalho pretendo aplicar esses fatores ao ofício e discuti-los.

Alguns desses fatores, como a coesão e a coerência, estão previstos no *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 1991, 2002 e 2018) – doravante, MRPR – e nas *Normas para Padronização de Documentos da UnB* (Universidade de Brasília, 2011a) – doravante, NPD-UnB. Assim, surgiu o interesse de verificar se os referidos manuais orientam a escrita de ofícios pelos servidores da Universidade de Brasília. Dessa maneira, será feita a descrição das normas e das orientações do ofício previstas nessas obras, desde a primeira edição do *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 1991) até a versão atual de 2018, além das *Normas para Padronização de Documentos da UnB* (Universidade de Brasília, 2011a).

O *Manual de Redação da Presidência da República* foi criado em 1991 e tornou-se referência de redação oficial na esfera federal, ao padronizar os documentos oficiais e oferecer exemplos para elaboração de expedientes.

A partir da publicação da primeira edição do *Manual de Redação da Presidência da República*, vários órgãos públicos elaboraram os seus próprios manuais com a finalidade de orientar e uniformizar os textos oficiais de acordo com as necessidades de trabalho de cada instituição. A Universidade de Brasília, por sua vez, editou as *Normas para Padronização de Documentos da UnB* (doravante, NPD-UnB) em 2011, com clara referência ao manual de redação da esfera federal: “De forma geral, foram adotadas normas contidas no *Manual de Redação da Presidência da República*” (Universidade de Brasília, 2011a, p. 6).

Ao apresentar modelos e diretrizes, os referidos manuais de Redação Oficial orientam a elaboração de textos oficiais. Entretanto, em minha atuação profissional como revisora de textos da Universidade de Brasília, constatei que os servidores apresentavam muitas dúvidas na elaboração de documentos oficiais, incluindo o ofício. Essas incertezas e dificuldades revelavam uma falta de convergência entre os conceitos teóricos e os modelos apresentados nos

manuais de Redação Oficial com a prática social da escrita.

Assim, surgiu o interesse de aprofundar os estudos sobre esse gênero específico da redação oficial, aliando a minha experiência profissional com a familiaridade ao tema.

Diante do exposto, esta pesquisa apresenta os seguintes objetivos:

Objetivo geral: avaliar como os servidores da UnB trazem indícios de competência metagenérica para a produção do gênero ofício, a partir do uso dos fatores de textualidade e das orientações contidas nos metagêneros¹ *Normas para Padronização de Documentos da Universidade de Brasília* (Universidade de Brasília, 2011a) e no *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 1991, 2002 e 2018).

Objetivos específicos:

- 1) Examinar a prática de escrita do gênero ofício por servidores da UnB a partir da realização de entrevistas semiestruturadas.
- 2) Relacionar as definições e as orientações apresentadas nos referidos manuais de Redação Oficial (1991, 2002, 2011a e 2018) com os fatores de textualidade a partir de ofícios.
- 3) Analisar se as definições e as orientações contidas nos referidos manuais de Redação Oficial favorecem a ampliação da competência metagenérica do ofício durante a produção desse gênero discursivo por servidores da UnB.

Considerando esses objetivos, esta dissertação foi dividida em quatro capítulos: (1) A noção de competência metagenérica: uma convergência conceitual; (2) Os fatores de textualidade do gênero ofício; (3) Percurso metodológico: os ofícios em uma abordagem qualitativa; e (4) Além da forma: uma análise dos ofícios pelos servidores da UnB.

No primeiro capítulo serão discutidos os conceitos e abordagens adotados nesta pesquisa, tais como a composição da competência metagenérica mediante a sua formação pela competência comunicativa, pela competência discursiva e pela competência interacional. Também serão apresentadas as definições de texto e de gênero discursivo em consonância

¹ Em linhas gerais, os metagêneros orientam a produção de gêneros (GILTROW, 2002), dispõem de diretrizes que normatizam o que (não) se deve produzir em dado gênero (NUNES; SILVEIRA, 2018) e descartam/endossam certas expressões (GILTROW, 2002).

com a terceira fase da Linguística Textual denominada de “Teoria de texto”. Em seguida, será apresentado e discutido o objeto de estudo deste trabalho: o ofício. Ele será analisado dentro do campo da Redação Oficial, incluindo a sua produção dentro do ambiente digital do SEI.

O segundo capítulo aborda o percurso metodológico desta pesquisa em uma abordagem qualitativa. Em uma primeira etapa da metodologia, foi realizada análise documental das três edições do *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 1991, 2002 e 2018) e da única edição das *Normas para Padronização de Documentos da Universidade de Brasília* (Universidade de Brasília, 2011a). A segunda etapa consistiu na realização de entrevistas semiestruturadas com cinco servidores da Universidade de Brasília, cuja produção de ofícios no SEI é recorrente no ambiente laboral. Esses servidores possuem o maior número de ofícios produzidos desde o início da implementação do SEI na Instituição (de maio de 2016 até início de 2023), conforme dados disponibilizados pela Secretaria de Tecnologia da Informação da Universidade.

Inicialmente foram convidados dez servidores, dos quais cinco se dispuseram em colaborar com esta pesquisa. Esse quantitativo de servidores poderia ser estendido à medida que os dados continuassem relevantes para esta pesquisa, mas atingiu o critério de saturação com cinco servidores, isto é, quando as respostas dos colaboradores se tornaram repetitivas.

Nessas entrevistas, foram feitos questionamentos desde a experiência inicial de escrita de ofícios até a análise de ofícios constantes no *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 1991, 2002 e 2018) e nas *Normas para Padronização de Documentos da Universidade de Brasília* (Universidade de Brasília, 2011a). O relato dos servidores visa compreender como funciona o processo de produção do ofício na Universidade, considerando os vestígios da competência metagenérica, bem como a compreensão dos entrevistados acerca do ofício, por meio da associação com os fatores de textualidade.

No terceiro capítulo, é apresentada uma análise dos ofícios com base: i) na descrição e nas orientações dispostas tanto no *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 1991, 2002 e 2018) quanto nas *Normas para Padronização de Documentos da Universidade de Brasília* (Universidade de

Brasília, 2011a); ii) na concepção dos servidores entrevistados da UnB. Posteriormente, é discutida a competência metagenérica relacionada ao ofício, incluindo os processos de aprendizagem e de aquisição associados. Por fim, são tratados dos fatores de textualidade aplicados ao ofício, considerando as suas especificidades.

Como resultado, esta pesquisa busca contribuir para uma compreensão mais ampla do ofício, com o intuito de favorecer a escrita desse gênero discursivo, conferindo, assim, uma visão mais científica e menos normativa relacionada ao objeto de estudo.

CAPÍTULO 1 – A NOÇÃO DE COMPETÊNCIA METAGENÉRICA: UMA CONVERGÊNCIA CONCEITUAL

Este capítulo discorre sobre os conceitos de texto e de gênero discursivo no âmbito da Linguística Textual, desde os estudos iniciais até a fase atual, denominada de “Teoria do texto”, incluindo as concepções adotadas nesta pesquisa.

Posteriormente, é discutida a competência metagenérica, com proposição de que ela seja formada pela convergência da competência comunicativa, da competência discursiva e da competência interacional, conforme será especificado a seguir.

1.1) Gênero discursivo e texto: incursões sócio-históricas

Inicialmente, a Linguística Textual se desenvolveu na Alemanha e no Reino Unido na década de 1960. Ela se dedica ao estudo do texto e dos fatores envolvidos na produção, na constituição e na compreensão e na interpretação. Conte (1977, p. 72) divide a Linguística Textual em três principais momentos históricos, a saber: análise transfrástica, gramática do texto e teoria do texto.

Primeiramente, valorizou-se a análise transfrástica, considerando a frase como limite para a interpretação do texto. Assim, os estudiosos pesquisavam a retomada de termos (ex.: uso de anáforas), o emprego de tempos verbais, o uso de conectores (ex.: conjunção), entre outros. Portanto, o estudo era baseado nos elementos coesivos do texto e na sua sequenciação, desconsiderando aspectos semânticos e contextuais e, portanto, centrando as análises na materialidade textual.

Defendia-se que o papel de coesão seria suficiente para garantir a coerência. Entretanto, em momentos posteriores, ficou evidenciado que a coesão por si só não garantia a coerência do texto, visto que o entendimento dos sentidos podia ser realizado mesmo sem a explicitude de recursos coesivos, do mesmo modo que o sentido global do texto poderia não ser compreendido e interpretado ainda que houvesse tais recursos.

Em um segundo momento, a Linguística Textual considerou o texto como objeto de estudo. Assim ele é visto como uma unidade lógico-semântica, em uma perspectiva global, de modo que a análise ultrapassaria o somatório das partes que o compõem e o sujeito-leitor atuaria apenas como receptor² do texto. Assim, a perspectiva microestrutural de sequência de enunciados é substituída pela análise macroestrutural de construção de sentidos, com destaque para o papel da coerência no texto.

Marcuschi (2012 [1983], p. 13) define essa transição da seguinte forma:

Tem-se assim, que o falante se comunica através de textos e não de frases, não importando se essa comunicação se processa através de textos muito extensos (livros, artigos) ou de textos bem curtos (bilhetes, participação de nascimento, anúncio de classificados).

Nessa fase, também se buscou definir uma gramática de texto com base em um sistema de regras, influenciada pelo advento dos estudos gerativistas de Noam Chomsky. Essa gramática seria capaz de fornecer aos usuários o entendimento de sequência de frases com a finalidade de atribuir-lhe sentidos, o que moldaria uma espécie de competência textual.

Nas palavras de Costa Val (2002, p. 35), a competência textual consiste na

capacidade que habilitaria os falantes a produzir, interpretar e reconhecer textos coerentes, a resumir e parafrasear textos, a perceber os limites e a completude ou incompletude de um texto, a atribuir título a um texto, identificando seu tópico central, bem como a produzir textos a partir de um título ou tema dado.

A falta de articulação entre texto e discurso – desconsiderando o uso do texto em situações de interação, bem como uma concepção de sujeito restritiva (cujo papel se restringia à tarefa de receptor) e de competência textual universal – culminou no desenvolvimento da terceira fase na Linguística Textual, denominada de “Teoria do texto”.

Nesse movimento, a língua é vista em contexto de uso em detrimento de um sistema formal abstrato, bem como a construção dos sentidos é feita com base na interação dos interlocutores, em vez de constituída a partir somente de

² Para esse momento da Linguística de Texto, o interlocutor era considerado tão somente um receptor do texto – alguém que estava destinado apenas a receber informações.

elementos textuais. Assim, o aspecto pragmático adquire relevância na análise textual, com destaque para os conceitos de textualidade, contexto e interação. Por esse motivo, alguns autores, como Marcuschi (2008), denominam de “virada” ou “guinada pragmática”.

Para Koch (2015 [2004], p. 27),

[...] os textos deixam de ser vistos como produtos acabados, [...] passando a ser considerados como elementos constitutivos de uma atividade complexa, como instrumento de realização de intenções comunicativas e sociais do falante.

Assim, o estudo do texto passa a figurar como uma unidade comunicativa, abrangendo a diversidade de usos e de situações comunicativas. Esta pesquisa se situa na concepção proposta na terceira fase da Linguística Textual (denominada “Teoria do texto”), por considerar que o texto constitui não somente uma forma de comunicação entre pessoas, mas também de interação dos interlocutores.

Na escrita, é construída uma cooperação entre os sujeitos, na medida em que o autor realiza ações para direcionar o seu texto visando à compreensão e à interpretação de sentidos a dado interlocutor (real ou irreal) em determinado contexto, do mesmo modo que o interlocutor lê o texto e (re)interpreta os sentidos de acordo com a situação e o conhecimento de mundo para agir diante daquele.

Nas palavras de Bentes e Resende (2017, p. 295),

[...] a produção de sentidos do texto é uma prática fortemente interacional, cabendo ao produtor produzir movimentos de várias naturezas que conduzam o interlocutor a ocupar um determinado lugar de compreensão.

Nessa perspectiva, Koch (2011, p. 30) afirma que:

Um texto se constitui enquanto tal no momento em que os parceiros de uma atividade comunicativa global, diante de uma manifestação linguística, pela atuação conjunta de uma complexa rede de fatores de ordem situacional, cognitiva, sociocultural e interacional, são capazes de construir para ele, determinado sentido.

A noção de texto como produto pronto e acabado, resultado apenas de uma construção de sentidos e de representação de dada realidade feitas pelo autor, é substituída pela concepção de texto como processo, tendo em vista que pode ser concebido como forma de manifestação da linguagem em

permanente construção, considerando-se os potenciais sentidos construídos pelos interlocutores conforme o contexto.

Assim sendo, o interlocutor deixa de ser considerado como mero receptor de informações e passa a ser visto como um agente na (re)construção de sentidos com vistas a atingir os propósitos textuais e sociais. Esse processo interativo e dialógico revela que os sentidos são definidos na interação, e não como algo prévio a ela.

Diante do exposto, o texto será concebido na visão de Koch e Travaglia (2008, p. 8-9) como:

[...] uma unidade linguística concreta (perceptível pela visão ou audição), que é tomada pelos usuários da língua (falante, escritor/ouvinte, leitor) em uma situação de interação comunicativa específica, como uma unidade de sentido e como preenchendo uma função comunicativa reconhecível e reconhecida, independentemente da sua extensão.

Assim, o texto é visto como um evento comunicativo em que os interlocutores são sujeitos ativos na construção dos sentidos durante a interação, não havendo uma pré-concepção já definida sobre os sentidos veiculados. Portanto, a análise textual envolve não somente os aspectos linguísticos, mas também sociocognitivos, sociodiscursivos e sociointeracionais.

Nesse viés, concordo com a afirmação de Cavalcante *et al.* (2019, p. 26-27) de que o texto

acontece como um evento singular, compondo uma unidade de comunicação e de sentido em contexto, expressa por uma combinação de sistemas semióticos. [...] O texto acontece concretamente como evento enunciativo, mas pensamos que as relações de sentido que instituem o texto como unidade de coerência são construídas numa situação enunciativa imediata simulada, porque não se trata de sujeitos empíricos, num tempo e espaço físico real, mas de uma encenação criada pelo universo textual a cada vez.

Por se tratar de um evento singular, o texto não é visto como um produto definitivo e final, mas como uma coconstrução de sentidos, realizado a cada interação, de modo que ele transcenda a materialidade textual e alcance uma dimensão concreta, enunciativa e multissemiótica.

Nesta pesquisa, opto pelo uso do termo “sentido” em vez de “significado”, em consonância com o disposto por Albuquerque (2019, p. 170), o qual compreende “que o significado (semântico) imerso numa ótica interacional

(discurso) ganha o estatuto de sentido (pragmático).” Considero assim que o sentido é o significado socialmente construído em dada interação. Em outras palavras, enquanto o significado apresenta aspecto predominantemente denotativo e cotextual; o sentido adquire uma dimensão mais pragmática ao ser definido durante a interação, contextualmente situada, em vez de inerente ao próprio texto.

Com base nesse entendimento, também priorizo o emprego do termo “locutor” para o sujeito responsável pela produção do texto e pela construção original dos sentidos, e do termo “interlocutor” para o sujeito que realiza ações a partir da leitura do texto. A escolha dessas expressões se justifica pela participação ativa de ambas as partes durante a produção e leitura do texto. Cabe destacar que as citações de outros autores com emprego de termos, como, por exemplo, “falante”, “receptor”, “leitor” etc. foram registradas conforme o original nesta dissertação.

Moura (2018, p. 710) apresenta o seguinte resumo dos estudos contemporâneos sobre o texto:

A Linguística textual concebe “texto” como uma unidade complexa, estruturada por elementos linguísticos e pragmáticos, com vistas a materializar aspectos cognitivos e efetivar a interação entre interlocutores. Pode-se, então, considerar o texto um tecido estruturado e uma entidade de comunicação, produzido em um determinado tempo e espaço, para uma finalidade discursiva específica, muitas vezes visando a (re)construir uma visão de mundo e transmiti-la ao outro (o leitor ou ouvinte).

Neste trabalho, o texto será analisado com base na concepção adotada na terceira fase da Linguística Textual (“Teoria do texto”), tendo em vista a análise de ofícios, especificamente no escopo dos gêneros discursivos, com enfoque para o processo de escrita de ofícios por servidores da Universidade de Brasília, usuários estratégicos e (inter)acionais, com identidades e ideologias próprias.

Esta pesquisa concebe o texto como interação entre sujeitos sociais, mediante a (re)construção de potenciais sentidos, realizados por meio de ações linguísticas e sociocognitivas. Dessa forma, as propriedades e os sentidos do texto não são únicos ou estanques, mas construídos à medida que a interação se estabelece. O texto, portanto, é visto como um construto heterogêneo, multifacetado e complexo.

Dessa forma, alinho-me a Cavalcante *et al.* (2019, p. 37), ao conceber que

O texto só pode ser considerado como um nível de análise para além da sintaxe se admitir os condicionamentos sociais de práticas discursivas que envolvem o enunciado, o evento enunciativo instável e irrepetível, além das regularidades composicionais e organizacionais mais ou menos estabilizadas.

Além do conceito de texto, faz-se necessária uma incursão sobre a noção de gênero discursivo, haja vista a relação imbricada entre eles. Para Marcuschi (2016, n. p.), “tendo em vista que todos os textos se manifestam sempre num ou noutro gênero textual, um maior conhecimento do funcionamento dos gêneros textuais é importante tanto para a produção como para a compreensão.” Por esse motivo, neste estudo, texto e gênero discursivo não serão tratados como construtos estanques, mas como elementos complementares e constitutivos da linguagem.

A princípio, existem os textos, dotados de materialidade³ por constituírem um exemplar concreto de manifestação da linguagem. Entretanto, eles também possuem aspectos intersubjetivos relacionados aos potenciais sentidos a serem construídos a cada interação pelos interlocutores. Assim, a materialidade dos textos (como, por exemplo, elementos gramaticais e linguísticos) coexiste com a virtualidade decorrente da formação de sentidos.

Cada texto se vincula a determinado gênero discursivo, o qual corresponde a um modelo ou representação formada por um conjunto de similaridades ou propriedades, acionado por sociocognição. Portanto, o acesso aos gêneros ocorre “mediante o contato sociocultural com um texto que circula na sociedade” (Albuquerque, 2019, p. 94).

Diante do exposto, concebo que os gêneros discursivos se situam em uma dada prática social, com convenções pré-definidas, e são realizados de forma material por meio dos textos. Nas palavras de Carvalho (2005, p. 133), “o gênero espelha a experiência de seus usuários – e um texto é a materialização

³ Em conversa com meu orientador, ele ratifica o pensamento adotado em 2019 (Albuquerque, 2019), reconhecendo que os textos são dotados de materialidade, mas afirma que eles não se restringem a esse aspecto. Na visão dele, os textos congregam materialidades e virtualidades, na medida em que há, no texto, diversas implicitudes a serem inferidas pelos interlocutores. Associar o texto exclusivamente à materialidade significa pensar que só construímos sentidos a partir do que é materialmente expresso, o que, sem dúvida, não é coerente com a concepção de texto e de discurso adotada nesta dissertação.

desta experiência, por meio da ação ali levada a cabo, de sua forma e sua substância”. Assim, gênero discursivo e texto assumem uma relação dialógica, na medida em que o gênero discursivo possibilita a emergência do texto (na condição de evento singular e multissemiótico), do mesmo modo que o texto assume forma e função decorrentes das práticas sociais (enunciados relativamente estáveis em dada prática social).

A relação entre os aspectos materiais e virtuais de gênero discursivo e de texto pode ser resumida no quadro a seguir.

Quadro 1 – Gênero discursivo e texto: entre o concreto e o abstrato

	ASPECTO CONCRETO/MATERIAL	ASPECTO ABSTRATO/VIRTUAL
GÊNERO DISCURSIVO	Emergência de uma produção única e irrepetível	Modelos mentais
TEXTO	Recursos linguísticos e gramaticais	Formação de sentidos

(Fonte: Autoria própria)

Bakhtin (2000) concebe uma perspectiva discursiva do texto, ao valorizar a participação dos interlocutores no processo de compreensão e de interpretação textual em detrimento do aspecto estritamente linguístico ou material. Assim, os interlocutores não corresponde a sujeitos passivos, mas apresentam uma atitude ativa responsável e responsiva, podendo realizar ações e comportamentos a partir da compreensão e da interpretação dos sentidos do texto (ex.: discordar, aceitar, dialogar, participar, executar, completar ou aplicar).

A atitude responsiva corresponde, para Bakhtin (2000, p. 271), ao fato de

[...] o ouvinte, ao perceber e compreender o significado (linguístico) do discurso, ocupa simultaneamente em relação a ele uma ativa posição responsiva: concorda ou discorda dele (total ou parcialmente), completa-o, aplica-o, prepara-se para usá-lo etc.

Assim, o dialogismo bakhtiniano também se reflete na escrita, haja vista a relação entre locutor e interlocutor (seja este real ou idealizado). Ambos não são responsáveis apenas por produzir frases, mas também realizam ações a partir do texto com base em um contexto e posição social. Para Marcuschi

(2008, p. 72), “o texto é uma (re)construção do mundo e não uma simples refração ou reflexo [...]. Ele refrata o mundo na medida em que o reordena e reconstrói”.

Neste trabalho, concebo que o texto se vincula a determinado gênero discursivo, revelando uma relação imbricada, conforme argumentei até aqui e representei no Quadro 1. Assim, demonstro a complementaridade desses conceitos em detrimento do caráter dicotômico deles.

Nas palavras de Albuquerque (2022, p. 147),

[...] um texto pertence a dado gênero discursivo, o qual se instancia em seu domínio discursivo, com a ressalva de que, em nossa concepção, o texto transcende a sua materialidade: é uma “ocorrência comunicativa” (Marcuschi, 2012 [1983], p. 29); “lugar de interação entre atores sociais e de construção interacional de sentidos” (Koch, 2015 [2004], p. 12); “um evento comunicativo, que ganha existência dentro de um processo interacional” (Koch; Elias, 2012 [2009], p. 13).

A seguir, será apresentada a concepção de gênero adotada neste estudo.

O estudo dos gêneros discursivos passou por diversos conceitos e interpretações ao longo do tempo. No Ocidente, as pesquisas nesse campo remontam a Platão, ao analisar os gêneros literários, passando por Aristóteles com a sistematização dos gêneros em categorias, tais como: judiciário, deliberativo e epidítico (Marcuschi, 2008, p. 147).

Nessa época, o estudo do gênero era dotado de aspecto formal, normativo e descritivo, sendo visto como um depósito de conteúdos, com base em gêneros literários. Assim, desconsiderava-se a expressão individual e a dimensão social dos gêneros (Alves; Monteiro, 2013, p. 226).

Borges (2012, p. 4) apresenta o seguinte resumo do percurso histórico dos gêneros discursivos:

Na Antiguidade clássica, os gêneros eram definidos de acordo com os elementos: forma (prosa ou verso), composição (expositiva, representativa ou mista) e conteúdo (subjetivo ou objetivo). Havia, então, três gêneros, o lírico, o épico e o dramático. Na Idade Média, a distinção referia-se à teoria dos três estilos: elevado, médio e humilde, distinção baseada no aspecto literário e no aspecto social, já que considerava o papel social ocupado pelos personagens na obra para poder classificá-la. Já no século 18, o modelo clássico proposto pelos gregos e assumido pelos renascentistas entra em decadência frente às revoluções que ocorreram nesse século. E, a partir do

século 19, o estudo dos gêneros assume novas e importantes perspectivas com o surgimento da ciência da Linguagem, a Linguística.

A partir do século XX, as pesquisas analisaram os gêneros como uma manifestação da linguagem em dada prática social. Nessa concepção, o “estudo dos gêneros permitia a investigação de como os usuários utilizam a linguagem para agir na sociedade” (Alves; Monteiro, 2013, p. 226).

Nesse escopo, os estudos de Bakhtin (2000) se destacaram pela concepção dialógica da linguagem. O autor considerava que as práticas sociais são mediadas pela linguagem, sendo esta de fundamental importância para a comunicação e de interação humana.

Para o pensador russo (2000), a linguagem é vista como fenômeno sócio-histórico e como ação social, na medida em que a língua é definida em sua função comunicativa de uso de acordo com o contexto. Ao pressupor que a palavra é concebida por alguém e se destina a outrem, Bakhtin (2000) concebe uma interação verbal entre locutor/autor e ouvinte/leitor.

O autor (2000) dividiu os gêneros em dois grupos: primários e secundários. Enquanto os gêneros primários são responsáveis pela comunicação verbal espontânea, em um contexto mais imediato e cotidiano, como, por exemplo, em determinada conversa entre amigos; os gêneros secundários ensejam uma comunicação mais elaborada e complexa, tal como ocorre na esfera jornalística, jurídica, científica, entre outras. Em sua formação, os gêneros secundários podem se apropriar e também reformular os gêneros primários.

Nascimento (2010, p. 130) afirma que

Bakhtin aproxima a língua à vida humana de tal maneira que uma penetra na outra e, quando alguém escolhe um gênero, nunca o fará como um fato individual, mas coletivo, pois o gênero é uma forma de inserção social e de execução de um plano comunicativo intencional.

Assim, os gêneros estabelecem uma ligação entre a linguagem e a vida social, sendo utilizados em diversas atividades humanas, incluindo os textos. Bronckart (2007 [1999], p. 73) afirma que “todo exemplar de texto observável pode ser considerado como pertencente a um determinado gênero.” Portanto, os textos são dotados de sentidos e se vinculam a determinados gêneros discursivos.

Neste trabalho, opto pelo termo “gênero discursivo” em detrimento de “gênero textual”. Essa escolha se justifica dada a minha concepção de que os discursos se articulam em gêneros, os quais, por sua vez, se manifestam em textos.

Para Fávero e Koch (2012, p. 32), “o texto é a unidade teoricamente reconstruída, subjacente ao discurso”. O dialogismo existente nos textos evidencia a manifestação de ideias e sentimentos de um sujeito para outro em determinada situação social. Desse modo, os gêneros correspondem não somente ao aspecto linguístico ou textual (gênero textual), mas também revelam uma perspectiva sociointeracional ao estabelecer uma relação entre linguagem e meio social (gênero discursivo), ao considerar fatores identitários e ideológicos.

Nesse escopo, Miller (2012) propõe o estudo dos gêneros como ação retórica tipificada, haja vista que o enfoque será dado na ação para a realização de um gênero, em vez de centrar-se na forma ou no conteúdo. Dessa maneira, o contexto ou a demanda social adquire relevância, mas os gêneros não se limitam a isso, visto que os propósitos comunicativos também são contemplados nessa perspectiva.

Miller (2012) defende o gênero como uma “ação retórica tipificada”, de modo que existem tipos de situações recorrentes e definidas socialmente, às quais os gêneros configuram uma resposta social, com regularidades inerentes. Assim, a tipificação possibilita o estabelecimento de recorrências, de analogias e de similaridades, de modo que os interlocutores compartilham esses tipos (incluindo os gêneros discursivos) com a finalidade de interagir. Nas palavras da autora norte-americana (2012, p. 22), “compreender os gêneros socialmente pode nos ajudar a explicar como encontramos, interpretamos, reagimos e criamos certos textos”.

Neste trabalho, os gêneros serão definidos, na concepção de Marcuschi (s/d, p. 1), como

[...] fenômenos históricos, profundamente vinculados à vida cultural e social. Fruto de trabalho coletivo, os gêneros contribuem para ordenar e estabilizar as atividades comunicativas do dia-a-dia. São entidades sócio-discursivas e formas de ação social incontornáveis em qualquer situação comunicativa.

Esse conceito revela o aspecto social dos gêneros, de modo que eles apresentam forças de conservação e de dispersão. Por um lado, possuem regularidades que lhes conferem relativa estabilidade, com características próprias que os definem e os reconhecem como elementos integrantes de dada comunidade, promovendo assim a sua permanência ao longo do tempo.

Nessa perspectiva, Bakhtin (2000, p. 262) afirma que “[...] cada campo de utilização da língua elabora seus tipos *relativamente estáveis* de enunciados, os quais denominamos *gêneros do discurso*” (grifo do autor).

Por exemplo, ao ler um ofício é possível identificar propriedades relevantes desse gênero a fim de que ele seja representado e reconhecido como tal. Cabe destacar que pode haver variações de acordo com locutor, interlocutor, conteúdo, estilo, formalidade, focalização, situação, contexto, entre outros aspectos.

Por outro lado, essa estabilidade não é absoluta ou definitiva, tendo em vista a transformação dos gêneros no decorrer do tempo, revelando uma força dispersiva associada aos gêneros. Assim, pode-se afirmar que eles também são dinâmicos, tendo em vista que acompanham as mudanças e as demandas da sociedade. Para Miller (2012, p. 25), os gêneros constituem uma “classe aberta, com novos membros evoluindo, velhos membros decaindo”.

Bakhtin (2000, p. 262), por sua vez, afirma que

A riqueza e a diversidade dos gêneros do discurso são infinitas porque são inesgotáveis as possibilidades da multiforme atividade humana e porque em cada campo dessa atividade é integral o repertório de gêneros do discurso, que cresce e se diferencia à medida que se desenvolve e se complexifica um determinado campo.

A flexibilidade dos gêneros pode ser exemplificada no surgimento de gêneros discursivos, como, por exemplo, o *e-mail*, criado a partir do advento da internet. Ele foi criado a partir do gênero já existente carta pessoal, apresentando semelhanças e diferenças em relação ao gênero primário, conforme já destacado por Bakhtin (2000). Nesse viés, Marcuschi (2008, p. 163) afirma que “os gêneros se imbricam e se interpenetram para constituírem novos gêneros”.

Nas palavras de Bortoni-Ricardo (2014, p. 96),

Nas últimas décadas surgiu um meio totalmente novo de comunicação pela internet, que é muito peculiar porque se vale

da língua escrita, mas, em função da rapidez de sua transmissão, incorpora muitos traços da língua falada.

Os gêneros são responsáveis por organizar ações humanas em determinada prática social, ao mesmo tempo em que respondem a demandas de atividades humanas, ao acompanhar costumes, convenções e cultura de determinada sociedade.

Em cada campo, os gêneros são organizados para atender às demandas e às atividades daquela área, como afirma Bakhtin (2000, p. 266):

Uma determinada função (científica, técnica, publicística, oficial, cotidiana) e determinadas condições de comunicação discursiva, específicas de cada campo, geram determinados gêneros, isto é, determinados tipos de enunciados estilísticos, temáticos e composicionais relativamente estáveis.

Cabe destacar que alguns gêneros são reconhecidos e admitidos em certas esferas; enquanto outros são considerados como não pertencentes a determinado campo, como ocorre com os gêneros da Redação Oficial.

A relativa estabilidade nos textos permite construir um modelo esquemático de cada gênero, conforme dispõem Silva *et al.* (2017, p. 111):

[...] quando consideramos aspectos relativamente estáveis em textos, escritos ou falados, com um mesmo objetivo social, dentro de uma determinada cultura, isso nos remeterá a uma estrutura de texto comum, a um padrão textual para um determinado objetivo social. É o que Eggins (2004) chama de estrutura esquemática.

Portanto, é possível afirmar que existe uma cognição relacionada aos textos e, por consequência, aos gêneros discursivos. Estes se manifestam em um texto, a partir da recuperação de modelos pré-existentes na memória do sujeito para elaboração de determinado gênero discursivo, configurando assim um processo sociocognitivo.

Essa ambivalência dos gêneros é retratada por Albuquerque (2019, p. 92) da seguinte forma:

[...] Bawarshi e Reiff (2013, p. 105) advertem que “para realizar ações, os gêneros devem estar ligados à cognição, uma vez que a forma como conhecemos e a forma como agimos estão mutuamente relacionadas”. Em tônica mais sociointeracional, mas também validando uma visão sociocognitiva, Bronckart (2007 [1999], p. 149) avalia que os gêneros se adaptam às necessidades das formações sociodiscursivas e, ao mesmo tempo, permanecem como modelos disponíveis socialmente.

Cabe destacar que o componente sociocognitivo não decorre somente de um processamento mental e individual, mas também é “resultado da interação de várias ações conjuntas por eles [sujeitos] praticadas” (Koch, 2015 [2004], p. 42). Para Blommaert (2014, p. 69), o gênero “organiza o comportamento social e cultural, incluindo o comportamento linguístico”.

Assim, o gênero discursivo apresenta facetas distintas. Se, de um lado, possui um aspecto material e concreto ao se vincular a um texto; por outro lado, sua produção está associada a processos sociocognitivos, na medida em que o sujeito recupera modelos mentais para produzir determinado gênero discursivo.

Nas palavras de Bazerman (2013, p. 13-14),

[...] os gêneros moldam práticas comunicativas regularizadas que unem organizações, instituições e sistema de atividades.

[...] Os gêneros, ao identificarem contextos e planos de ação, também concentram nossa atenção cognitiva e direcionam a dinâmica da nossa mente na busca de relações sociocomunicativas específicas, exercitando e desenvolvendo, assim, modos particulares de pensar.

A existência de modelos sociocognitivos pressupõe que o sujeito detém conhecimentos para identificar e produzir determinados gêneros discursivos. Esses conhecimentos serão denominados de “competências” neste trabalho.

1.2) Um (novo) olhar para a competência metagenérica

As competências correspondem ao desenvolvimento de capacidades e habilidades, adquiridas ao longo do tempo e mediante a experiência ou o ensinamento (formal ou informal), com o objetivo de aprimorar uma ação, uma atitude, um comportamento, entre outros. Um exemplo pode ser o desenvolvimento da escrita por meio do domínio de gêneros discursivos durante a elaboração de textos. Não se concebe, nesta pesquisa, a competência como um produto final e acabado, resultante de uma avaliação entre competente x incompetente, mas sim como um conceito que possa guiar a aprendizagem e a aquisição nas práticas sociais.

Cabe destacar que a competência não se limita ao âmbito cognitivo, mas também corresponde à aplicação de conhecimentos em práticas sociais, de modo que seu desenvolvimento é resultado de um processo de variadas ordens.

Dessa maneira, defendo que a competência não se refere somente ao conhecimento intrínseco e individual sobre determinado assunto ou área, mas corresponde à capacidade de empregar esse saber em práticas sociais, adequando, alterando e revisitando esses conhecimentos à medida que a interação é construída.

Primeiramente, neste trabalho, assumo que algumas competências são adquiridas e outras são aprendidas. A aquisição corresponde a um processo espontâneo e natural de internalização de um sistema ou de regras em contato direto com um sujeito, grupo ou comunidade. Por exemplo, a capacidade de falar, cujos primeiros sons e palavras são formados geralmente em um ambiente familiar.

Já a aprendizagem exige mecanismos mais complexos para o seu desenvolvimento, tal como a escrita de textos, normalmente aprendida por meio da escolarização. A aprendizagem decorre um processo consciente de instrução, o qual é orientado por um contexto pedagógico (ex.: escola). Por fim, ressalto que existem níveis de competência que variam no mesmo sujeito e entre sujeitos.

Nesta pesquisa, será dado enfoque a um tipo específico de competência: a competência metagenérica. Ela será concebida como resultado de um processo de aquisição, uma vez que ela é ampliada nas interações com os sujeitos de um grupo ou comunidade. Como resultado deste trabalho, espero contribuir para uma maior compreensão acerca da competência metagenérica, a fim de fornecer subsídios para o processo de aprendizagem e de aquisição do gênero ofício no âmbito da Universidade.

A competência metagenérica consiste no domínio de determinados gêneros discursivos e seu respectivo uso de acordo com o contexto. Conforme o papel social exercido em determinada comunidade sociodiscursiva, o locutor será capaz de identificar e (re)produzir diversos gêneros discursivos em uma dada interação.

Koch *et. al.* (2012 [2007], p. 63) definem a competência metagenérica como

Os exemplares de cada gênero, evidentemente, mantêm entre si relações intertextuais no que diz respeito à forma composicional, ao conteúdo temático, ao estilo, permitindo ao falante, devido à familiaridade com elas, construir na memória

um modelo cognitivo de contexto (Van Dijk, 1994; 1997), que lhe faculte reconhecê-los e saber quando recorrer a cada um deles, usando-os de maneira adequada.

Nesta dissertação, assumo que a competência metagenérica encapsula em seu construto a convergência entre competência comunicativa, competência discursiva e competência interacional. Assim, busco analisar a construção do ofício como resultante do complexo uso de diferentes tipos de competência.

1.2.1) Competência comunicativa

Dell Hymes (1972) propôs a competência comunicativa como a “habilidade do falante em comunicar-se de modo aceitável com qualquer interlocutor, de seu grupo social ou da sociedade mais ampla, investido de qualquer papel social que lhe for atribuído” (Bortoni-Ricardo, 2014, p. 88).

A teoria hymesiana contempla os seguintes elementos essenciais da comunicação no mnemônico SPEAKING, a saber:

S (*Situation*);

P (*Participants*);

E (*Ends*);

A (*Act Sequence*);

K (*Key*);

I (*Instrumentalities*);

N (*Norms of Interaction*); e

G (*Genres*).

Albuquerque (2015, p. 96-97), por sua vez, traduz e adapta a tipologia hymesiana da seguinte forma:

- (1) Contexto situacional: descrição física, temporal e psicológica de dado evento comunicativo.
- (2) Participantes: papel que os interagentes ocupam na atividade comunicativa.
- (3) Finalidade discursiva: objetivos e resultados almejados pelos interlocutores.
- (4) Atos de fala: forma e sentido (conteúdo) da mensagem veiculada.
- (5) Ajustes do discurso: maneira de o agente enunciar (intencionalidade).

- (6) Recursos linguísticos: recursos utilizados para acionar determinados canais de comunicação.
- (7) Normas interacionais: organização dos turnos, interpretação dos enunciados e convenções necessárias para que sejam feitas as inferências.
- (8) Gêneros discursivos: situações concretas de comunicação discursiva.

Assim, a competência comunicativa permite que o sujeito reconheça ações e experiências cotidianas em uma comunicação a partir dos oito componentes anteriormente descritos, os quais envolvem o contexto. Essa competência contempla o estudo da língua em um processo comunicativo, em vez de restringi-la à cadeia de fala.

O desenvolvimento dessa competência possibilita identificar e interpretar sentidos em contextos sociais diferentes, mediante a adequação de sentidos, não se limitando, portanto, à estrutura formal da língua.

A noção de adequação passa pelo que é socialmente apropriado, visto que toda interação é avaliada pelos interlocutores. Dessa maneira, a comunicação envolve ações e interpretações daquilo que é esperado na situação.

Albuquerque (2015, p. 99) afirma que a competência comunicativa é uma ampliação da competência linguística, ao se considerar o contexto social. Assim, a primeira, além do aspecto linguístico, busca reconhecer aquilo que é socialmente adequado, como convenções sociais, formalidade e polidez.

Apesar de apresentar um viés social, a competência comunicativa ainda pressupõe mera significação de eventos linguísticos na superfície textual, os quais são enunciados por dado locutor, mas desconsidera as interpretações e os sentidos negociados pelos sujeitos e suas respectivas experiências em uma perspectiva interacional.

Ademais, apresenta uma perspectiva passiva do interlocutor, cujo papel se restringe ao entendimento de dada mensagem, de modo que há um sentido unidirecional de compreensão em detrimento do sentido bidirecional da interação.

Neste trabalho, a competência comunicativa será relevante para compreender a noção de adequação, especialmente relacionada às

convenções sociais, formalidade e polidez, manifestadas em um gênero específico: o ofício. Essa competência será associada à competência discursiva e à competência interacional, tendo em vista as limitações da teoria hymesiana, como o enfoque na situação comunicativa mais imediata e naquilo que é “previsível, linear, controlável, não conflitivo” (Albuquerque, 2015, p. 104).

1.2.2) Competência discursiva

Como o próprio nome evidencia, a competência discursiva se relaciona principalmente com o discurso. Ela corresponde à capacidade de o sujeito identificar e de se posicionar diante dos argumentos apresentados, bem como interpretar as ideologias e as relações de poder veiculadas em um discurso. Cada discurso apresenta um posicionamento e uma visão de mundo associados ao *status quo*, incluindo relações de poder, de desigualdade, de assimetria e de padrões sociais.

A competência discursiva possibilita reconhecer a representação desse jogo social e suas nuances, principalmente em ambientes discursivos permeados por ideologias hegemônicas e de poder, como ocorre em instituições formais públicas.

Na visão de Baltar (2004, p. 209-2010),

A competência discursiva pode representar importante ferramenta para realização de projetos individuais e coletivos em sociedade, pois qualifica o sujeito para interagir nas relações sociais que desenvolve com seus interlocutores, por meio de atividades de linguagem, nos mais variados ambientes discursivos.

Cabe destacar que a competência discursiva possibilita aos sujeitos não somente reconhecer os discursos e se posicionar diante de várias situações sociais, como também perceber a manipulação envolvida em certos domínios.

Nesse viés, Frade *et al.* (2014, n.p.) define competência discursiva como:

[...] a atuação do usuário da língua em uma formação discursiva ou sócio-discursiva, entendida de uma maneira bem simples e mais operacional como o conjunto das formas específicas para estabelecer a significação, os sentidos que estão em funcionamento em um recorte sócio-histórico-ideológico de uma sociedade e cultura (“discurso machista”, “discurso neoliberal”, “discurso petista”, por exemplo).

Assim, essa competência se fundamenta na posição do sujeito não somente em determinada situação momentânea, mas localizado em um contexto sócio-histórico, a partir das identidades sociais desempenhadas na sociedade e das incursões ideológicas por ele assumidas (e até não assumidas).

Diante do exposto, o discurso constrói e molda identidades e relações sociais, as quais podem ser reconhecidas por meio da competência discursiva. Para Rojo (2009, p. 89),

São muitos os discursos que nos chegam e são muitas as necessidades de lidar com eles no mundo do trabalho e fora do trabalho, não só para o desempenho profissional, como também para saber fazer escolhas éticas entre discursos em competição e saber lidar com as incertezas e diferenças características de nossas sociedades atuais.

Ademais, considero a existência de intersubjetividade, tendo em vista que o sujeito se (re)constrói a partir de seu posicionamento perante o outro. Esse jogo social é permanentemente revisto, à medida que se deslocam os papéis sociais ocupados pelas pessoas na sociedade, e afeta o curso das interações.

Os textos e – por consequência, os gêneros discursivos aos quais se vinculam – também refletem os discursos existentes na sociedade, revelando identidades, ideologias, assimetrias, relações sociais e de poder. Assim, os textos estão atrelados a determinado momento sócio-histórico, político e cultural, o qual molda a produção e a interpretação dos sentidos emergentes dos textos.

Ao desenvolver a competência discursiva, o sujeito consegue agir por meio da linguagem; reconhecer os domínios discursivos, ideologias, relações de poder, posições sociais dos sujeitos existentes na sociedade; além de compreender o processo argumentativo apresentado no texto. Nas palavras de Albuquerque (2015, p. 134), “ter competência discursiva é perceber, então, esse trânsito nos próprios objetivos, nos do outro e nos coletivos”.

Neste trabalho, a competência discursiva concebido como um componente da competência metagenérica, visto que os gêneros refletem posicionamentos do locutor e, por consequência, veiculação de ideologias, cabendo ao interlocutor identificar essas nuances.

Ao reconhecer determinado gênero discursivo, o sujeito não apenas identifica os aspectos formais e de organização desse gênero, mas também percebe a sua função, as suas condições de produção, de recepção e de circulação. Portanto, os gêneros discursivos refletem estruturas de poder e de dominação em dada sociedade.

Defendo aqui que a competência metagenérica será composta principalmente pela competência discursiva e pela competência interacional. Considerando a análise anterior das competências comunicativa e discursiva, será apresentada a seguir a competência interacional.

1.2.3) Competência interacional

O termo “interação” significa *inter* “no interior de dois; entre; no espaço de” e *ação*, “ato ou efeito de agir” (Houaiss, 2009, n. p.). Assim, a interação pressupõe a existência de, pelo menos, dois interlocutores ativos que realizam ações bidirecionais com vistas a alcançar um objetivo comum. Na interação, esses atores realizam esforço colaborativo mútuo de entendimento.

Essa necessidade de compreensão recíproca visa construir e negociar sentidos, evitando mal-entendidos e incertezas. Nesse processo, podem ocorrer (im)previstos interacionais, de modo que há necessidade constante de revisão das posições e das ações, tendo em vista a fluidez das categorias e das identidades.

Assim, as ações, as habilidades e as atividades de um sujeito, mesmo que individuais, são manifestadas em uma prática social, revelando uma correspondência entre pensamento e ação social. Na interação, o sujeito realiza tanto ações internas (como, por exemplo, uso de estratégias sociocognitivas) quanto externas (como, por exemplo, adequação ao contexto interacional).

Nas palavras de Kramsch (1986, p. 367),

Seja uma interação face a face entre dois ou vários falantes, ou a interação entre um leitor e um texto escrito, a interação bem-sucedida pressupõe não apenas um conhecimento compartilhado do mundo, a referência a um contexto externo comum de comunicação, mas também a construção de um contexto interno compartilhado ou "esfera de intersubjetividade"

que é construída através dos esforços colaborativos dos parceiros interacionais.⁴

Neste trabalho, considero que a competência interacional abrange uma perspectiva (inter)subjetiva, ao acionar as dimensões sociocognitiva e sociointeracional dos textos e, por consequência, dos gêneros discursivos. Estes se manifestam em um texto, a partir da recuperação de modelos pré-existentes na memória do sujeito para elaboração de determinado gênero discursivo, configurando assim um processo sociocognitivo.

A partir do domínio de conhecimentos linguísticos, por exemplo, uma pessoa realiza escolhas para negociar os sentidos de um texto, com base no contexto e no interlocutor, entre outros, evidenciando o uso da competência interacional.

Assim, a competência interacional adquire uma perspectiva mais ampla ao considerar não somente os conhecimentos intrínsecos de um sujeito quanto ao uso de elementos linguísticos disponíveis na língua, mas a aplicação deles apropriadamente em dada prática social com outros interagentes. Dessa forma, considero que a competência interacional constitui componente importante para a interação.

Alinho-me a Young (2011, p. 426) ao conceber que toda interação se situa em uma prática discursiva, de modo que os conceitos de competência interacional e competência discursiva são imbricados. Assim, o desenvolvimento da primeira perpassa a aprendizagem de funções discursivas necessárias à interação (Kramsch, 1986, p. 369-370).

A interação retoma elementos da competência discursiva ao localizar o sujeito em um contexto sócio-histórico mais amplo, não se restringindo ao contexto de situação ou de ocorrência. Nas palavras de Young (2011, p. 428), o contexto interacional “inclui a rede de circunstâncias físicas, espaciais, temporais, sociais, interacionais, institucionais, políticas e históricas nas quais os participantes realizam uma prática.”

⁴ Trecho original: “*Whether it is a face-to-face interaction between two or several speakers, or the interaction between a reader and a written text, successful interaction presupposes not only a shared knowledge of the world, the reference to a common external context of communication, but also the construction of a shared internal context or ‘sphere of intersubjectivity’ that is built through the collaborative efforts of the interactional partners.*” (tradução nossa).

Koch e Elias (2010, p. 44-49) apresentam algumas características do conhecimento interacional relacionadas ao texto:

- a) Configura na escrita a sua intenção, possibilitando ao leitor reconhecer o objetivo ou propósito pretendido no quadro interacional desenhado.
- b) Determina a quantidade de informação necessária, numa situação comunicativa concreta, para que o leitor seja capaz de reconstruir o objetivo da produção do texto.
- c) Seleciona a variante linguística adequada à situação de interação.
- d) Faz adequação do gênero textual à situação comunicativa.
- e) Assegura a compreensão da escrita para conseguir a aceitação do leitor quanto ao objetivo desejado, utilizando-se de vários tipos de ações linguísticas configuradas no texto, por meio da introdução de sinais de articulação ou apoios textuais, atividades de formulação ou construção textual.

Neste trabalho, diferencio a interação da comunicação ao considerar que o ato de comunicar se restringe a um aspecto cognitivo individual (com foco apenas no locutor), ao passo que a interação envolve uma colaboração e uma construção conjunta de sentidos interpretados por sujeitos sociais (com foco na interlocução). Assim, a formação de sentidos passa pela construção ativa dos interlocutores em uma interação, não constituindo algo prévio ou dado.

1.2.4) Competência metagenérica

O conceito de competência metagenérica, por sua vez, consiste na capacidade de o sujeito construir na memória um modelo cognitivo de gêneros discursivos. Esse modelo lhe permite reconhecer diferentes tipos de gêneros, bem como usá-los de maneira adequada. Cabe destacar que os sujeitos não apenas reconhecem e distinguem determinados gêneros discursivos, como também elaboram gêneros com base em habilidades e capacidades adquiridas.

A partir de um “reservatório de modelos textuais” (Koch, 2015 [2004], p. 157) disponível cognitivamente, o sujeito seria capaz de selecionar e produzir gêneros discursivos em sua prática social de acordo com a situação, os objetivos, o público-alvo, entre outros, podendo inclusive reapropriar e ressignificar esses gêneros conforme o contexto.

Essa variedade dos gêneros discursivos é descrita por Rojo (2009, p. 109),

Na vida cotidiana, circulamos por diferentes esferas de atividades (doméstica e familiar, do trabalho, escolar, acadêmica, jornalística, publicitária, burocrática, religiosa, artística, etc.), em diferentes posições sociais, como produtores ou receptores/consumidores de discursos, em gêneros variados, mídias diversas e em culturas também diferentes.

Bakhtin (2000, p. 282-283) afirma que os gêneros discursivos são aprendidos desde o início da vida humana. Assim, pode-se perceber que os gêneros são internalizados mediante experiências e resultado de processos sociocognitivos, tal como ocorre com a língua materna, a qual é adquirida antes mesmo de iniciar o estudo teórico da gramática (aprendizagem).

Nas palavras do pensador russo (2000, p. 283),

Nós aprendemos a moldar o nosso discurso em formas de gênero e, quando ouvimos o discurso alheio, já adivinhamos o seu gênero pelas primeiras palavras, adivinhamos um determinado volume (isto é, uma extensão aproximada do conjunto do discurso), uma determinada construção composicional, prevemos o fim [...].

Assim, a competência metagenérica é desenvolvida ao longo do tempo e permite que os interlocutores possam reconhecer e elaborar gêneros discursivos existentes, a partir de situações interlocutivas inscritas em dadas práticas socioculturais.

Koch e Elias (2009, p. 204) afirmam que essa competência

[...] diz respeito às exigências do gênero textual, determinado pela prática social no interior do qual o texto é produzido, isto é, o propósito comunicacional, a forma composicional, o conteúdo temático, o estilo e as condições de produção inerentes a essas práticas.

Por exemplo, a produção de um ofício envolve a construção e a interpretação, bem como o uso de estratégias direcionadas para o alcance dos objetivos pretendidos pelo locutor. Por outro lado, a leitura desse texto abarca a compreensão e a interpretação dos sentidos, a possível aceitação das ideias do locutor, o contexto, entre outros aspectos.

Nas palavras de Koch (2015 [2004], p. 153), a competência metagenérica torna possível os sujeitos interagirem de modo adequado, na medida em que se engajam em dada prática social. Logo, há, na própria definição de Koch (2015 [2004]), indícios fortes de que essa noção requer não só uma competência para comunicar (comunicativa), mas especialmente uma competência para interagir (interacional), sem, é claro, desconsiderar a

competência para interagir com adequação diante das relações de poder que permeiam tais práticas sociais (discursiva).

Logo, a competência metagenérica abrange tanto o aspecto sociocognitivo quanto a prática social relacionados aos gêneros discursivos, bem como revela uma perspectiva interacional ao atribuir um papel ativo dos sujeitos na construção de sentidos. Assim, ela ultrapassa a decodificação de palavras ao abranger conhecimentos linguísticos, sociocognitivos, de mundo e de práticas sociais, assim como transcende a comunicação (emissão de uma mensagem).

No ambiente profissional, a competência metagenérica adquire relevância, uma vez que a produção de gêneros envolve tomada de decisões, elaboração de estratégias, celebração de acordos, entre outros, em nome da instituição, produzindo diversos tipos de relações sociais. Essa relação, portanto, transcende a esfera do entendimento (comunicação) e abarca a ação intersubjetivamente negociada (interação). Nessa perspectiva, os sentidos são construídos e negociados em dada interação, não constituindo algo prévio a ela.

Neste trabalho será analisado um gênero discursivo específico: o ofício. Considerando o ofício como exemplo de gênero secundário na visão de Bakhtin (2000), a sua elaboração requer um conjunto de competências, entre as quais se destaca a competência metagenérica, a qual envolveria:

- i. competência comunicativa – noção de adequação e contexto social;
- ii. competência discursiva – relações de poder, ideologias e identidades sociais definidas em um discurso e manifestadas em textos pertencentes a determinados gêneros discursivos; e
- iii. competência interacional – ação e interpretação dos interlocutores com o objetivo de construir sentidos por meio do texto, o qual atua como mediador desse processo.

Na produção do texto, a competência do locutor é descrita por Albuquerque (2019, p. 96) como:

[...] um produtor competente na tarefa de escrever textos necessita, assim como prevê Bronckart (2007 [1999], p. 320), se projetar como agente da ação de linguagem, ao se

responsabilizar por todas as ações típicas do processo de escrita, tais como: “decidir sobre o conteúdo temático a ser semiotizado, escolher um modelo de gênero adaptado à sua situação de comunicação, selecionar e organizar os tipos de discursos, gerenciar os diversos mecanismos de textualização etc.” (com adaptações). [...] Qualquer situação de linguagem: sempre articula elementos linguísticos e cognitivos, sempre acontece por meio de dado gênero (dentro de dado contexto sociocomunicativo específico e vinculada a determinado propósito) e sempre se realiza em textos.

Cabe destacar que as habilidades que permeiam a competência metagenérica envolvem várias práticas sociais, incluindo a atividade de leitura e de escrita, vinculadas a dado gênero, o qual convoca interlocutores em perspectiva.

Para Rojo (2009, p. 75), a habilidade de leitura envolve capacidades “perceptuais, motoras, cognitivas, afetivas, sociais, discursivas e linguísticas”, as quais dependem da situação e das finalidades de leitura. Essa habilidade vai além da mera decodificação de palavras, reconhecimento de grafemas e fonemas, haja vista que abrange (re)ativação de memória, encadeamento lógico, interação social, revelando que o texto apresenta marcas, as quais são acionadas cognitivamente ao identificarem trechos contendo conhecimento de mundo, de práticas sociais e linguístico, entre outros (Rojo, 2009, p. 77).

O ofício, por exemplo, por se tratar de um gênero secundário na visão de Bakhtin (2000), exige domínio de mecanismos complexos para sua elaboração, normalmente aprendidos por meio da escolarização (tradicional). Além da leitura, da escrita e de conhecimentos linguísticos, a produção desse gênero envolve a ampliação sociocultural da competência metagenérica.

Nessa perspectiva, a produção de ofício envolve um processo consciente e reflexivo sobre a escrita, o qual não se resume exclusivamente à materialidade linguística ou ao caráter prescritivo e injuntivo previsto nas edições mais recentes dos manuais, como o *Manual de Redação da Presidência da República* – MRPR (Brasil, 1991, 2002, 2018) – e as *Normas para Padronização de Documentos da Universidade de Brasília* – NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) –, mas também abarca as convenções sociais relacionadas ao gênero discursivo. Dessa maneira, o locutor deveria elaborar o texto guiado por normas e convenções sociais, mas não sendo coagido por elas.

Assim, este trabalho pretende avaliar como os servidores da UnB trazem indícios de competência metagenérica para a produção do gênero ofício, a partir do uso dos fatores de textualidade e das orientações contidas nos metagêneros *Normas para Padronização de Documentos da Universidade de Brasília* (2011a) e *Manual de Redação da Presidência da República* (1991, 2002, 2018), tendo em vista o seu uso recorrente na atuação profissional. Com este estudo, objetivo contribuir para uma maior compreensão acerca do ofício, favorecendo a atuação profissional e social dos servidores.

Além da competência metagenérica, o mundo contemporâneo demanda outros tipos de conhecimentos e habilidades, como, por exemplo, uma linguagem empregada em domínios digitais com ferramentas próprias, que se diferencia da linguagem escrita convencional, por exemplo.

Dessa forma, o prefácio da terceira edição do *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 2018) dispõe que:

Muitas mudanças ocorreram. O Brasil inseriu-se na era da revolução digital, razão pela qual o uso da inteligência artificial e a automatização de processos alcançaram níveis surpreendentes. Os veículos de comunicação social foram alguns dos principais afetados por esse fenômeno, o que, definitivamente, impacta os meios e atos de comunicação oficial (Brasil, 2018, p. 12).

Um exemplo disso pode ser observado na Administração Pública brasileira, em que vários órgãos adotaram o SEI como sistema de gestão de processos e documentos. O *software* foi desenvolvido pelo Tribunal Regional da 4ª Região e implementado pelo então Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão no âmbito do Poder Executivo Federal, em obediência ao Decreto n. 9.739, de 28 de março de 2019 (BRASIL, 2019), o qual estabelece medidas para aprimorar a eficiência organizacional na administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

No SEI, vários gêneros discursivos são criados, editados, assinados e tramitados, de modo que esses textos podem ser considerados genuinamente digitais, podendo existir recursos multimodais, *links*, hipertexto, entre outros. Portanto, os documentos nesse sistema, incluindo os ofícios, passaram a ser produzidos em meio digital e considerados válidos para todos os efeitos legais.

De acordo com os estudos de Marie-Anne Paveau (2017), esses documentos podem ser considerados como gêneros nativos digitais, pois são

produzidos integralmente em um contexto on-line, de modo que se integram totalmente ao ambiente em que estão conectados. Assim, há características específicas inerentes ao ambiente digital, como a mescla entre texto, imagens e sons e a existência de hipertextos que conduzem o interlocutor a outras leituras paralelas em uma trajetória não linear.

Mesmo inserido no ambiente SEI, não consideramos que o ofício se configura como um gênero nativo digital, visto que, sócio-historicamente, ele já vem sendo produzido dentro e fora do contexto digital. Entretanto, cabe ressaltar que o SEI traz ao ofício uma espécie de reconfiguração genérica, na medida em que podemos visualizar uma integração entre práticas sociais on-line e off-line (e não uma dicotomia). Isto é, o gênero discursivo, pelas próprias propriedades dinâmicas que envolve o construto, se reconfigura diante da emergência desse cenário digital. Logo, a produção do ofício no SEI emerge de um gênero discursivo – embora não nativo – digital.

Além da edição de textos no computador, o SEI permite a publicação, a divulgação e o envio dos documentos digitais, reduzindo assim os custos e o tempo de realização de determinadas atividades profissionais. Nessa perspectiva, Ribeiro (2018, p. 27) afirma que o advento do texto eletrônico acarretou mudanças “na leitura, nos modos de publicação, nas formas dos objetos de ler e na circulação desses objetos”.

O SEI foi instituído na UnB em 16 de maio de 2016 como “sistema de gestão eletrônica de documentos e como ferramenta para auxiliar na execução dos fluxos de trabalho”, conforme disposto na Instrução da Reitoria n. 0003/2016 (Universidade de Brasília, 2016).

Tendo em vista a implementação do SEI na UnB, presume-se que os servidores da Instituição também devem possuir domínio de tecnologias e ferramentas digitais, uma vez que o letramento digital⁵ também configura parte do exercício profissional.

Exemplos disso são a substituição física do papel pelo virtual; o acesso simultâneo de várias unidades a um mesmo processo, diminuindo o tempo de

⁵ Por letramento digital, compreendemos ser: “[...] o domínio pelo indivíduo de funções e ações necessárias à utilização eficiente e rápida de equipamentos dotados de tecnologia digital, tais como computadores pessoais, telefones celulares, caixas-eletrônicos de banco, tocadores e gravadores digitais, manuseio de filmadoras e afins” (Xavier, 2011, p. 6).

trâmite entre essas atividades; a assinatura digital com possibilidade de concessão de acesso externo para assinaturas de pessoas externas à Universidade, além da economia de gastos relacionados à impressão de documentos; a busca e consulta rápida dos processos cadastrados, incluindo pesquisa pública de documentos classificados como tal.

Portanto, o SEI mediatiza novos tipos de interações virtuais ao possibilitar a criação de textos digitais, estabelecendo uma relação intrínseca entre o texto e o ambiente em que está inscrito. Nesse viés, Baronas *et al.* (2020, n. p.) afirmam que “os elementos de linguagem carregam características tecnológicas que deles participam de modo intrínseco e não apenas como exterior como mero suporte”.

Tanto no ambiente digital quanto na escrita convencional, os sujeitos possuem liberdade para criar os seus textos. Entretanto, essa autonomia não é irrestrita, tendo em vista que a escrita é regida por um conjunto de regras e convenções sociais, contextuais, gramaticais, textuais, de gênero, entre outras.

Assim, um texto não pode ser escrito de forma aleatória, haja vista a disposição e organização, com o objetivo de conferir-lhe sentidos. Nas palavras de Marcuschi (2008, p. 65), “as sequências de enunciados num texto não são aleatórias, mas regidas por determinados princípios de textualização locais ou globais”.

Beaugrande e Dressler (1981) definem esses “princípios de textualização” como critérios de textualidade, cujo papel seria garantir a “boa formação textual” ao atuarem como formas de conectividade. Neste trabalho, assumo uma perspectiva mais interacional e discursiva ao considerar que esses fatores de textualidade constituem estratégias para a coconstrução de sentidos, conforme será evidenciado posteriormente.

Ainda na perspectiva interacional, o aspecto dialógico do texto revela um jogo de colaboração entre locutor e interlocutor, de modo que sentidos, estratégias e decisões são construídos e interpretados por ambos, revelando um aspecto interacional, aliado à perspectiva adotada na terceira fase da Linguística Textual, denominada “Teoria do texto”.

Nas palavras de Marcuschi (2008, p. 67),

Não se nega a individualidade nem a responsabilidade pessoal, mas se afirma que as formas enunciativas e as possibilidades

enunciativas não emanam de um indivíduo isolado e sim de um indivíduo numa sociedade e no contexto de uma situação.

O próximo capítulo discorrerá sobre os gêneros discursivos da Redação Oficial, apresentando as orientações contidas em manuais de redação direcionadas para a elaboração desses textos, especificamente no MRPR (Brasil, 1991, 2002 e 2018) e nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), com destaque para as definições do gênero ofício.

CAPÍTULO 2 – OS FATORES DE TEXTUALIDADE DO GÊNERO OFÍCIO

Neste capítulo, o gênero ofício é situado em sua prática sociocultural, notadamente o campo da Redação Oficial. Assim, o ofício é descrito desde a previsão em manuais de redação oficial – tais como: MRPR (Brasil, 1991, 2002 e 2018) e NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) – até o seu compartilhamento dentro de uma comunidade de prática em âmbito institucional.

Ademais, será estabelecido um paralelo entre os fatores de textualidade dispostos nos referidos manuais e os fatores de textualidade propostos inicialmente por Beaugrande e Dressler (1981) e atualizados por Koch (2015 [2004]) e por Koch e Travaglia (2008), a saber: coesão, coerência, intencionalidade, aceitabilidade, intertextualidade, informatividade e situacionalidade.

2.1) Manual de Redação Oficial e Ofício: práticas socioculturais situadas

Várias atividades sociais são mediadas pela escrita, incluindo no contexto institucional. Na vida profissional, as pessoas desempenham as suas atividades a partir de tarefas e rotinas estruturadas e organizadas com o objetivo de atender a demandas socialmente impostas (Koch, 2015 [2004]). Portanto, a produção de gêneros discursivos faz parte da rotina de muitos profissionais no desempenho de suas atividades laborais.

Nas palavras de Marcuschi (2008, p. 22),

[...] todo uso e funcionamento significativo da linguagem se dá em textos e discursos produzidos e recebidos em situações enunciativas ligadas a domínios discursivos da vida cotidiana e realizados em gêneros que circulam na sociedade.

Na Administração Pública brasileira também existem várias práticas sociais mediadas pela escrita, incluindo a elaboração de textos típicos da Redação Oficial, como, por exemplo, o ofício.

Em cada setor, é possível identificar o percurso de produção de um texto oficial, desde a ideia inicial demandada pela fala do chefe, por exemplo, passando pela elaboração do texto, até as ações sociais decorrentes do recebimento da resposta a essa primeira escrita. Assim, os gêneros discursivos produzidos nesse âmbito se relacionam com atividades ou textos anteriores, do

mesmo modo que direcionam e influenciam a elaboração de documentos e tarefas posteriores. Portanto, os gêneros discursivos se inserem e são orientados por esse meio social.

Os gêneros discursivos da Administração Pública Brasileira são reunidos no escopo da Redação Oficial, como, por exemplo: ofício, exposição de motivos, mensagem, portaria, resolução, despacho, entre outros.

Primeiramente, cabe destacar que o adjetivo “oficial” remete à comunicação “executada pelo governo ou por uma autoridade administrativa reconhecida” (Houaiss, 2009, n. p.), diferenciando-se assim dos demais tipos de documentos em razão da especificidade do locutor. Ademais, o uso dessa expressão pressupõe a existência de documentos oficiais, portanto, chancelados por uma autoridade pública; enquanto existem outros registros “não oficiais”, ou seja, não reconhecidos por dada instituição pública.

Por sua vez, o *Manual de Redação da Presidência da República* – doravante MRPR – define Redação Oficial como “maneira pela qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos” (Brasil, 2018, p. 16). O referido manual destaca ainda que

A redação oficial não é necessariamente árida e contrária à evolução da língua. É que sua finalidade básica – comunicar com objetividade e máxima clareza – impõe certos parâmetros ao uso que se faz da língua, de maneira diversa daquele da literatura, do texto jornalístico, da correspondência particular etc. (Brasil, 2018, p. 16).

Assim, esses parâmetros adotados na Redação Oficial, ao mesmo tempo em que possibilitam “comunicar com objetividade e máxima clareza” mediante o uso de certos padrões, também possuem um caráter injuntivo ao limitar a escrita do agente público a determinadas regras e convenções.

Outras obras, como o *Manual de Redação da Câmara dos Deputados* (2004) e o *Manual de Padronização de Atos Administrativos Normativos do Senado Federal* (2012), conceituam a Redação Oficial da seguinte forma:

[...] a redação oficial é elaborada sempre em nome do serviço público e sempre em atendimento ao interesse geral dos cidadãos. Sendo assim, é inconcebível que os assuntos objeto dos expedientes oficiais sejam tratados de outra forma que não a estritamente impessoal (Brasil, 2004, p. 32).

A redação oficial é a maneira própria de redigir os atos normativos, as correspondências, os processos e os

documentos relativos à administração pública. É, ainda, o mecanismo de comunicação que expressa a vontade da Administração Pública, que, “agindo nessa qualidade, tenha por fim imediato adquirir, resguardar, transferir, modificar, extinguir e declarar direitos, ou impor obrigações aos administrados ou a si própria (Brasil, 2012, p. 11).

A comunicação na Redação Oficial pressupõe participação dos interlocutores, isto é, entre uma autoridade do poder público e um ou mais interlocutores, conforme evidenciado no seguinte trecho:

[...] quem comunica é sempre o serviço público (este/esta ou aquele/aquela Ministério, Secretaria, Departamento, Divisão, Serviço, Seção); o que se comunica é sempre algum assunto relativo às atribuições do órgão que comunica; e o destinatário dessa comunicação é o público, uma instituição privada ou outro órgão ou entidade pública, do Poder Executivo ou outros Poderes. Além disso, deve-se considerar a intenção do emissor e a finalidade do documento, para que o texto esteja adequado à situação comunicativa (Brasil, 2018, p. 16).

Assim, percebo que a interação nesse âmbito é motivada por uma necessidade institucional, em que pelo menos um dos sujeitos atua como representante da Administração Pública, que se comunica nessa condição. Assim, ocorre uma despersonalização da figura do sujeito como pessoa física, ao assumir o papel de detentor de cargo público e figurar como porta-voz da instituição à qual se vincula. Nesse sentido, John Gumperz (1974) afirma que: “[...] pensamos nos participantes não como pessoas, mas como ocupantes de um *status* definido, em termos de obrigações e direitos. As relações são, portanto, posicionais e não pessoais.” (grifo do autor).

Ao assumir um cargo público, o servidor passa a exercer uma posição social com responsabilidades, direitos e deveres no âmbito da Administração Pública. Como representante de determinada instituição, o servidor assume posições, as quais poderão sofrer coerções institucionais. Na visão de Marcuschi (2008, p. 67), o servidor “passa a fazer parte de um corpo maior do que ele e suas crenças pessoais. São novas condições de produção discursiva que entram em jogo”.

Essa menor projeção pode ser vista no princípio da impessoalidade, previsto no art. 37 da Constituição Federal de 1988 e definido como atributo da Redação Oficial no *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 2018), conforme exposto a seguir:

A impessoalidade decorre de princípio constitucional (Constituição, art. 37), e seu significado remete a dois aspectos: o primeiro é a obrigatoriedade de que a administração pública proceda de modo a não privilegiar ou prejudicar ninguém, de que o seu norte seja, sempre, o interesse público; o segundo, a abstração da pessoalidade dos atos administrativos, pois, apesar de a ação administrativa ser exercida por intermédio de seus servidores, é resultado tão-somente da vontade estatal (Brasil, 2018, p. 20).

A redação oficial é elaborada sempre em nome do serviço público e sempre em atendimento ao interesse geral dos cidadãos. Sendo assim, os assuntos objetos dos expedientes oficiais não devem ser tratados de outra forma que não a estritamente impessoal (Brasil, 2018, p. 20).

As Normas para Padronização de Documentos da UnB (Universidade de Brasília, 2011a, p. 51) reafirmam o uso da impessoalidade, principalmente nos ofícios, conforme demonstrado no seguinte trecho: “O ofício, assim como todo expediente da comunicação administrativa, deve ser escrito em linguagem formal, seguindo a norma culta da língua portuguesa, e em forma impessoal.”

A impessoalidade pretende estabelecer uma relação formal dos interlocutores com objetivo de garantir uma suposta neutralidade. Logo, há uma menor projeção da individualidade, conforme disposto por Bakhtin (2000, p. 265):

As condições menos propícias para o reflexo da individualidade na linguagem estão presentes naqueles gêneros do discurso que requerem uma forma padronizada, por exemplo, em muitas modalidades de documentos oficiais, de ordens militares, nos sinais verbalizados da produção, etc.

Essas formas padronizadas favorecem a menor projeção autoral, visto que os locutores tendem a seguir fórmulas pré-concebidas ou padrão de texto ideal, prejudicando o estilo e a autenticidade do texto. Isso favorece a despersonalização do sujeito e, por consequência, o distanciamento dos interlocutores nesses gêneros discursivos, como, por exemplo, nos atributos da formalidade e da padronização.

Em relação à formalidade, o MRPR afirma que “as comunicações administrativas sempre devem ser formais, isto é, obedecer a certas regras de forma” (Brasil, 2018, p. 20).

O uso de regras confere uniformidade às comunicações oficiais, de modo que o atributo da padronização pode ser visto como uma consequência da formalidade. A padronização, por sua vez, é definida da seguinte forma pelo

MRPR (Brasil, 2018, p. 21):

[...] se a administração pública federal é una, é natural que as comunicações que expeça sigam o mesmo padrão. O estabelecimento desse padrão, uma das metas deste Manual, exige que se atente para todas as características da redação oficial e que se cuide, ainda, da apresentação dos textos.

Koch (2015 [2004], p. 43), por outro lado, argumenta que esses atributos não são estanques, uma vez que:

[...] as ações se desenrolam em contextos sociais, com finalidades sociais e com papéis distribuídos socialmente. Os rituais, os gêneros e as formas verbais disponíveis não são em nada neutros quanto a este contexto social e histórico.

Os papéis sociais assumidos pelos representantes da Administração Pública definem o tipo de interação a ser construída. Por exemplo, um requerimento assinado pelo subordinado para a chefia imediata será diferente de um *e-mail* compartilhado entre colegas de trabalho, revelando diferenças de (in)formalidade, (im)personalidade, focalização, entre outras.

Para Bortoni-Ricardo (2014, p. 91), “[...] são os papéis sociais de que os participantes estão investidos que determinam a extensão da formalidade conferida à interação.”

Esses papéis sociais se relacionam e são reafirmados no pressuposto da legitimidade e da autoridade presente nos gêneros discursivos da Redação Oficial, incluindo o ofício, revelando não somente uma questão de representatividade institucional como também uma posição de prestígio e uma relação intersubjetiva marcada por (as)simetria de poder.

Por exemplo, o recebimento de ofício assinado pelo Diretor de determinado órgão público pressupõe que o signatário foi legalmente investido no cargo público, com competência para exercer as suas atribuições, inclusive para assinar documentos.

Por outro lado, o interlocutor receberá o ofício como manifestação legítima de uma autoridade da Administração Pública, dispensando, em certa medida, a pesquisa pela veracidade dos fatos, constituindo assim um exemplo de fato social na definição de Bazerman (2011, p. 23-24), como: “coisas que as pessoas acreditam que sejam verdadeiras e, assim, afetam o modo como elas definem uma situação”.

Assim, a produção de textos da Redação Oficial é feita por um sujeito

que representa a Administração Pública, cujos efeitos podem ser individuais ou coletivos. Por exemplo, a negativa de concessão de auxílio a uma classe trabalhadora enviada por ofício por determinada chefia do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) pode afetar a vida e os direitos de vários cidadãos brasileiros.

Nessa perspectiva, Bazerman (2011, p. 26) afirma que “as palavras não apenas significam, mas fazem coisas”, de modo que os fatos sociais “afetam as palavras que as pessoas falam ou escrevem, bem como a força que tais enunciados possuem”, inscrevendo-as em dadas práticas socioculturais, emergentes de determinados gêneros discursivos.

Dessa maneira, considero que os gêneros discursivos da Redação Oficial constituem-se como “gêneros altamente tipificados de documentos e estruturas sociais altamente tipificadas nas quais esses documentos criam fatos sociais que afetam as ações, direitos e deveres das pessoas” (Bazerman, 2011, p. 21).

Assim, aplico para a escrita o seguinte trecho de Marcuschi (2008, p. 62) sobre a fala:

“Falar é agir” tanto sobre si, como sobre os outros e sobre o mundo. Falar não é apenas comunicar algo e sim produzir sentidos, produzir identidades, imagens, experiências e assim por diante.

O texto escrito legitima variados discursos e relações existentes na sociedade que dizem respeito aos papéis sociais, ao grau de controle e de relacionamento dos interlocutores, à proximidade ou distanciamento físico ou social, ao assunto tratado, à forma de expressão, ao conhecimento prévio e/ou compartilhado, à (as)simetria interacional, entre outros. Na visão de Bakhtin (2000, p. 284), “esses gêneros, particularmente, os elevados, oficiais, possuem um alto grau de estabilidade e coação”.

Assim, as relações de poder existentes na sociedade também perpassam os textos, visto que refletem ideologias e hegemonias constantes nos discursos. No caso de instituições formais, incluindo aqui a Universidade de Brasília, as escolhas textuais, léxico-gramaticais, discursivas e genéricas moldam as propriedades e as características dos textos, revelando práticas e valores sociais.

A expressão “Reitor”, por exemplo, não apenas se refere a um elemento cotextual, como também representa papel específico exercido na sociedade,

com valores, relações e contextos associados a ele. Além de designar a autoridade máxima dentro da Universidade, o Reitor exerce um cargo político e uma posição pública, refletindo uma estrutura social educacional existente no Brasil.

Assim, o uso dessa expressão no texto aciona operações sociocognitivas de identificação e reconhecimento do cargo e de suas respectivas atribuições, ao mesmo tempo em que reflete o funcionamento de uma sociedade, ao situar o papel exercido pelo dirigente em determinado contexto sociocultural.

Para Miller (2012), o gênero discursivo (e considero aqui sua aplicação ao ofício) constitui artefato cultural, na medida em que, além de ser um produto de determinada cultura, também reflete a estrutura social e as relações entre sujeitos de uma sociedade.

Esse caráter ideológico e hegemônico tanto pode reforçar e reproduzir determinada prática social vigente quanto pode questionar e modificar os padrões existentes, sendo o texto um reflexo dessa neutralização ou de lutas pelo poder.

Assim, o domínio dos gêneros discursivos constitui ferramenta primordial para que as pessoas “tornem-se competentes, linguisticamente falando, para produzir, reproduzir, transformar e transpor novos textos” (Nascimento, 2010, p. 141).

No âmbito profissional, a competência metagenérica assume relevância, tendo em vista que permite (re)conhecer, selecionar e produzir o gênero discursivo mais adequado de acordo com o contexto, com o interlocutor, entre outros aspectos. Conforme já explicitado, a competência metagenérica será, neste trabalho, abordada a partir da convergência de outras competências, a saber: comunicativa, discursiva e interacional.

Com base nesses construtos que formam a competência metagenérica, será possível defini-la e avaliar o seu uso pelos servidores da Universidade de Brasília durante a produção de ofícios, visto que “a apropriação dos gêneros é [...] um mecanismo fundamental de socialização, de inserção prática nas atividades comunicativas humanas”. (Bronckart, 2007 [1999], p. 103).

Conforme explicitarei nas considerações iniciais desta dissertação, este trabalho focaliza um gênero específico da Redação Oficial – o ofício –, tendo em

vista os poucos estudos científicos sobre esse gênero discursivo, apesar de ser amplamente utilizado no cotidiano das atividades administrativas em instituições públicas.

Assim, busco discutir esse gênero discursivo, por meio da avaliação de vestígios da competência metagenérica nos servidores da Universidade de Brasília envolvida na produção de ofício, a partir das normas e orientações dispostas em obras de referência no assunto, a saber: *Normas para Padronização de Documentos da UnB* (Universidade de Brasília, 2011a) e o *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 1991, 2002 e 2018).

Cabe destacar que esses servidores pertencem a uma comunidade de prática. Na concepção de Wenger (1998), eles estão inseridos em determinado grupo social que compartilha convenções e comportamentos sociais específicos. Assim, essa comunidade se engaja em uma tarefa comum com o objetivo de desvelar os sentidos decorrentes dessa atividade.

Apesar da noção comunitária, ressalto que a comunidade de prática não pressupõe uma homogeneidade entre seus membros, uma vez que há diversidade de participantes, de estilos, de classes, de faixa etária, de competências, entre outros. Ao mesmo tempo, esse grupo se reúne em uma base comum para realizar determinadas atividades.

De um lado, essas convenções reforçam e reproduzem práticas sociais, de modo que os membros mais antigos transmitem a história, as tradições, os valores institucionais e o exercício profissional aos mais novos a fim de nortear as suas ações laborais.

Para Wenger (1998, p. 1),

É com esse grupo que você aprende os meandros do seu trabalho, explora o significado do seu trabalho, constrói uma imagem da empresa e desenvolve um senso de si mesmo como trabalhador.⁶

Por outro lado, esses padrões existentes tendem a (re)produzir relações de poder dominantes, especialmente em instituições e organizações formais, como é o caso da Universidade de Brasília, o que dificulta o questionamento e a proposta de mudanças relacionadas às convenções sociais.

⁶ Trecho original: “It is with this group that you learn the intricacies of your job, explore the meaning of your work, construct an image of the company, and develop a sense of yourself as a worker.” (tradução nossa)

Segundo Wenger (1998, p. 3),

Comunidades de prática se desenvolvem em torno de coisas que são importantes para as pessoas. Como resultado, suas práticas refletem o próprio entendimento dos membros sobre o que é importante.⁷

Cabe destacar que essa comunidade de prática pode coincidir com as unidades organizacionais e independe de reconhecimento formal para se constituir. Essa comunidade se caracteriza pela realização de atividades e aprendizado em conjunto com outros membros, representando um sistema flexível, dinâmico, prático e auto-organizado. Wenger (1998, p. 6) afirma que “o conhecimento é criado, compartilhado, organizado, revisado e transmitido dentro e entre essas comunidades.”⁸ Portanto, a comunidade de prática é determinada pelo aprendizado compartilhado, pelo interesse mútuo e pela participação de seus membros, permitindo a formação de uma identidade coletiva.

Ademais, existem várias comunidades de prática nas quais os sujeitos podem figurar como elemento central ou periférico, como, por exemplo, o membro de uma banda musical ou um fã desse grupo.

Em uma comunidade de prática, os membros estabelecem mecanismos próprios de comunicação (ex: *e-mail*, telefone, conversa, *chat*, SEI) para estimular a troca de informações, apresentando, assim, gêneros e léxico específicos. Um exemplo são as siglas e as abreviações reconhecidas pela comunidade da UnB, tais como: PAS (Programa de Avaliação Seriada), DPO (Decanato de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional), PPGL (Programa de Pós-Graduação em Linguística).

Para Bortoni-Ricardo (2014, p. 89), “esse léxico é parte importante dos recursos que viabilizam a competência no exercício de tarefas comunicativas específicas e próprias de um determinado domínio social”. Logo, as comunidades de prática não só (re)conhecem os sentidos emergentes desse léxico, mas também (inter)agem socialmente por meio dos distintos recursos de linguagem exigidos pelo gênero discursivo em que se inscrevem.

⁷ Trecho original: “*Communities of practice develop around things that matter to people. As a result, their practices reflect the members' own understanding of what is important.*” (tradução nossa)

⁸ Trecho original: “*Knowledge is created, shared, organized, revised, and passed on within and among these communities.*” (tradução nossa)

Outro exemplo de mecanismos próprios de comunicação é o emprego de gêneros típicos da Universidade de Brasília, como contrato de professor visitante e substituto, ata de colação de grau, Ato da Reitoria, entre outros.

Alguns dos gêneros discursivos mais comuns estão dispostos nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), a saber: Ata, Ato, Ato da Reitoria, Carta, Circular, Despacho, Instrução, Memorando, Ofício, Resolução. Esses gêneros discursivos são reconhecidos pela comunidade universitária e também são aprendidos no ambiente laboral. Na visão de Hemais e Biasi-Rodrigues (2005, p. 111), “o conhecimento de gênero, que depende de conhecimentos além daqueles relevantes ao próprio texto, é uma ferramenta primordial para quem trabalha com textos em situações profissionais”.

Neste trabalho, a comunidade de prática será delimitada ao setor em que os servidores atuam, tendo em vista que eles exercem a sua prática laboral, incluindo a escrita de ofícios, nesse ambiente. Conforme será visto posteriormente, os servidores também aprendem a redigir ofícios com os seus pares, de modo que o setor constitui um grupo de referência para realização de ações e atividades comuns mediante um conjunto de normas e comportamentos.

Assim, esta pesquisa visa analisar como os servidores da UnB trazem indícios de competência metagenérica para a produção do gênero ofício, a partir do uso dos fatores de textualidade e das orientações contidas nos metagêneros *Normas para Padronização de Documentos da Universidade de Brasília* (2011a) e *Manual de Redação da Presidência da República* (1991, 2002, 2018).

Os referidos manuais são analisados na próxima seção, especialmente acerca das orientações e das concepções apresentadas acerca do gênero ofício.

2.1.1) O Metagênero Manual de Redação Oficial

A Redação Oficial abrange um conjunto de gêneros discursivos específicos, os quais normalmente são reunidos em manuais. Um exemplo disso na Administração pública brasileira é o *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 2018).

Essa obra contempla vários gêneros discursivos da Redação Oficial,

como, por exemplo, padrão ofício (unificou ofício, memorando e aviso em apenas um documento), exposição de motivos, mensagem, *e-mail*.

Ao definir padrões e exemplos ideais para produção de textos oficiais, o *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 1991, 2002, 2018) orienta a escrita de vários gêneros oficiais. Por esse motivo, a obra é amplamente consultada por servidores durante a produção textual.

Na Universidade de Brasília, além do referido manual, são adotadas também as *Normas para Padronização de Documentos da UnB* (Universidade de Brasília, 2011a), conforme disposto no Ato da Reitoria n. 1484/2011, de 16 de dezembro de 2011, o qual estabelece que, “a partir da sua divulgação, as citadas Normas deverão ser cumpridas por todos os membros da comunidade da UnB quando da emissão de documentos em nome desta”. (Universidade de Brasília, 2011b).

A Universidade também segue o manual da esfera federal, conforme evidenciado no seguinte trecho: “De forma geral, foram adotadas normas contidas no *Manual de Redação da Presidência da República*” (Universidade de Brasília, 2011a, p. 6).

Alguns autores, como Nunes e Silveira (2018, p. 306), classificam manuais de Redação Oficial como metagêneros, ou seja, “fornecem conhecimento de fundo compartilhado e orientação sobre como produzir e negociar gêneros dentro do sistema ou conjunto de gêneros” e, por este motivo, apresentam “natureza injuntiva e metalinguística, normatizando como se deve ou não se deve produzir determinado gênero”.

Segundo os referidos autores (2018, p. 305), os metagêneros “[...] funcionam como uma categoria mais ampla que gênero, a qual pode ser provisoriamente definida como ‘a atmosfera ao redor gêneros’”.

O manual também direciona a produção de gêneros discursivos nele contidos. Nunes e Silveira (2018, p. 306) defendem que “os metagêneros são bastante duráveis e seu conhecimento pode indicar *status* de pertencimento ou a uma determinada comunidade”.

Tanto o MRPR (Brasil, 1991, 2002 e 2018) quanto as NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) assumem um caráter mais injuntivo e normativo acerca dos gêneros discursivos. Conforme será analisado posteriormente, as normas e as orientações dispostas nos manuais apresentam

modelos de textos ideais, de modo que os gêneros discursivos são reduzidos a fórmulas textuais, desconsiderando a função desses textos, seus propósitos comunicativos, além do estilo do locutor.

Nesta pesquisa, considero que a estrutura emerge da função ao desvelar o propósito comunicativo do gênero discursivo. Dessa maneira, a escrita de textos deveria ser orientada pelo propósito comunicativo em detrimento dos aspectos formais descritos nos referidos manuais de redação oficial.

Nesse viés, alinho-me a Marcuschi (2008, p. 62) ao conceber que

[...] quando se fala em uso ou função, não se ignora a existência de fórmulas. Apenas frisa-se que as formas não são tudo no estudo da língua e que as formas só fazem sentido quando situadas em contextos sociointerativamente relevantes.

Dentro de uma comunidade de prática, esse propósito é reconhecido, negociado e compartilhado por seus membros.

Diante do exposto, serão analisados neste trabalho quatro metagêneros referentes aos gêneros discursivos da Redação Oficial: *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 1991, 2002 e 2018) e *Normas para Padronização de Documentos da Universidade de Brasília* (Universidade de Brasília, 2011a), incluindo as versões vigentes.

Inicialmente, o *Manual de Redação da Presidência da República* foi instituído em 1992 com o objetivo de

[...] racionalizar e padronizar a redação das comunicações oficiais, pela atualização da linguagem nela empregada e uniformização das diversas modalidades do expediente, tendo em vista que é meta do Governo Federal modernizar a Administração, permitindo acelerar o andamento das comunicações e processos e reduzir despesas (Brasil, 1992b, p. 3013).

A obra foi resultado de uma comissão criada por meio do Decreto n. 100.000, de 11 de janeiro de 1991, e tornou-se referência de redação oficial na esfera federal, ao padronizar os documentos oficiais e oferecer exemplos para elaboração de expedientes. Sua adoção tornou-se obrigatória na esfera federal por meio da Instrução Normativa n. 4, de 6 de março de 1992, a qual dispõe que:

[...] baixar esta Instrução Normativa com a finalidade de consolidar as regras constantes do Manual de Redação da Presidência da República, tornando obrigatória sua observação para todas aquelas modalidades de comunicação oficial

comuns aos órgãos que compõem a Administração Federal (Brasil, 1992b, p. 3013).

As duas edições posteriores se adequaram a mudanças socioculturais vivenciadas no País desde a primeira publicação, tais como: evolução da legislação normativa, implementação do Novo Acordo Ortográfico em 2015 e advento de novas tecnologias. A terceira e última edição do referido manual foi aprovada pela Portaria n. 1.369, de 27 de dezembro de 2018, publicada no Diário Oficial da União (DOU) no dia 28 de dezembro de 2018. Um exemplo de mudança entre as edições anteriores e a atual foi a extinção de telegrama e de fax como formas de comunicação oficial, além de descrição mais detalhada sobre o correio eletrônico. A adoção do padrão ofício também é uma mudança trazida na versão mais atual do MRPR (2018), que será discutida posteriormente.

Na última edição, o *Manual de Redação da Presidência da República* (MRPR) é definido como “ferramenta teórico-referencial, que permite maior clareza e padronização tanto na produção dos atos de comunicação oficial quanto em seu cumprimento. Garante-se, nesse contexto, maior acessibilidade e assertividade aos atos administrativos” (Brasil, 2018, p. 12).

A partir da publicação da primeira edição do *Manual de Redação da Presidência da República*, vários órgãos públicos elaboraram os seus próprios manuais com a finalidade de orientar e uniformizar os textos oficiais de acordo com as necessidades de trabalho de cada instituição, com base nas diretrizes estabelecidas no manual da esfera federal.

Exemplos disso são o *Manual de Elaboração de Textos do Senado Federal* (1999), *Manual de Redação da Câmara dos Deputados* (2004), *Manual de Padronização de Textos do STJ* (2016).

A Universidade de Brasília, por sua vez, editou as *Normas para Padronização de Documentos da UnB* em 2011, com clara referência ao manual de redação da esfera federal: “De forma geral, foram adotadas normas contidas no *Manual de Redação da Presidência da República*” (Universidade de Brasília, 2011a, p. 6).

Por esse motivo, esta pesquisa contempla o estudo tanto do *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 1991, 2002 e 2018) quanto das *Normas para Padronização de Documentos da UnB* (Universidade de Brasília,

2011a). Cabe destacar que este trabalho contempla inclusive as versões mais recentes dos metagêneros do MRPR (terceira edição publicada em 2018) e das NPD-UnB (primeira e única edição publicada em 2011).

Como o próprio nome evidencia, a padronização e a normatização⁹ são os principais destaques da obra publicada pela UnB, cujo objetivo principal é ser:

[...] instrumento interativo, de fácil manejo e uso constante pela comunidade universitária, além de corresponder às necessidades técnicas de trabalho. Pretende-se, ainda, imprimir identidade aos documentos da UnB (Universidade de Brasília, 2011a, p. 8).

Todos esses manuais almejam definir um padrão para os documentos administrativos, a fim de que sejam reconhecidos por outros entes da Administração Pública, bem como por particulares.

Neste trabalho, pretendo verificar como os metagêneros *Normas para Padronização de Documentos da Universidade de Brasília* (2011a) e *Manual de Redação da Presidência da República* (2018) influenciam na ampliação da competência metagenérica de servidores da UnB. Como resultado desta pesquisa, espero que o estudo forneça insumos necessários para transmissão e compartilhamento de informações relevantes sobre o gênero ofício na Universidade, podendo inclusive auxiliar na formação dos novos servidores técnico-administrativos.

O cotejamento dos referidos manuais com a prática social da escrita do ofício almeja

[...] diagnosticar e redefinir sistemas de atividades comunicativas – para determinar se um grupo particular de documentos, utilizado em certos momentos, é redundante ou enganoso, se novos documentos precisam ser adicionados, ou se alguns detalhes do gênero devem ser modificados. Pode também ajudar a decidir quando é necessário escrever de forma inovadora para realizar alguma coisa nova ou diferente (Bazerman, 2011, p. 22-23).

Ademais, serão realizadas entrevistas com servidores da UnB responsáveis pela elaboração de ofício a fim de verificar como este é produzido

⁹ Nesta dissertação, optou-se pelo emprego do termo “normatizar” em detrimento de “normalizar” em consonância com o disposto por Calvet (2002, p. 142): “*normalização* deriva da teoria (dos trabalhos de Lluís Aracil) para ideologia e, além de tudo, conota certo dogmatismo. A ideia de *normalizar* pressupõe que se saiba que é *normal*.” (grifo do autor)

no ambiente laboral. Assim, será estabelecido um paralelo entre as orientações oferecidas pelo MRPR (Brasil, 2018) e pelas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), bem como sua realização em determinada prática social.

2.1.2) O Gênero Ofício

Alguns autores, como Santos (2015, p. 24), dividem a Redação Oficial em: atos oficiais e comunicações oficiais. Enquanto o primeiro grupo corresponde a “textos de natureza normativa e de Estado, como Leis, Decretos, Portarias e Apostilas”; o segundo grupo contém “textos de natureza administrativa, no sentido estrito, de comunicação institucional, interna e externa, como Memorandos, Ofícios, Pareceres, Relatórios e Notas”.

Nesta pesquisa, serão analisados os textos de natureza administrativa, especificamente o gênero ofício, na visão dos servidores da Universidade de Brasília e das definições e das orientações constantes nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) e no MRPR (Brasil, 2018).

Em primeiro lugar, cabe mencionar o conceito de ofício. O *Dicionário Houaiss de Língua Portuguesa* (Houaiss, 2009, n. p.) o define como: “comunicação entre autoridades da mesma categoria, ou de autoridades a particulares, ou de inferiores a superiores hierárquicos, caracterizada por obedecer a certa fórmula epistolar e pelo formato do papel (formato ofício)”.

Biderman (1998, p. 671), por sua vez, define ofício como “carta formal, escrita em papel timbrado, de uma entidade pública ou privada”. Já Borba (2002, p. 1116) conceitua esse gênero como “documento formal que estabelece a comunicação entre secretarias ou autoridades”.

Já alguns manuais de Redação Oficial apresentam as seguintes acepções de ofício:

Ofício – meio de comunicação externa e formal de que uma unidade administrativa se utiliza para tratar de assuntos oficiais com unidades pertencentes a outro órgão (ou outra entidade) da Administração Pública ou a pessoa jurídica de direito privado (Brasil, 2012, p. 81).

É o documento destinado à comunicação oficial entre órgãos da administração pública e de autoridades para particulares (Brasil, 2004, p. 260).

O ofício é similar ao memorando. Contudo, é utilizado para comunicações entre diferentes órgãos, entre um órgão e uma pessoa ou entre autoridades (Brasil, 2016, p. 203).

Para Silva *et al.* (2017, p. 111), o ofício é definido como “um gênero que constitui uma Comunicação Oficial cujo objetivo social é realizar a comunicação entre diferentes órgãos, ou entre órgãos públicos e os cidadãos”.

Conforme evidenciado, alguns autores, como Silveira (2007), classificam o ofício como pertencente ao gênero discursivo “carta” por se tratar de uma comunicação interpessoal. Tal interpretação pode ser decorrente do conceito de carta disposto no artigo 25 da Lei n. 6.538, de 1978: “objeto de correspondência, com ou sem envoltório, sob forma de comunicação escrita, de natureza administrativa, social, comercial, ou qualquer outra, que contenha informação de interesse específico do destinatário” (Brasil, 1978).

Tanto o ofício quanto a carta se caracterizam pela assincronia, isto é, não há uma interação direta e simultânea dos interlocutores, tendo em vista o lapso temporal entre o momento da produção e o recebimento desses textos.

Nas palavras de Bortoni-Ricardo (2014, p. 20),

Na escrita, normalmente os interlocutores não estão partilhando do mesmo contexto imediato, esses recursos não estão disponíveis. Podemos dizer que quanto mais apoio contextual tem um falante, menos necessidade esse falante terá de precisão lexical, e a recíproca é verdadeira.

Neste trabalho é proposta uma distinção entre os gêneros carta pessoal e ofício, visto que a primeira assume caráter subjetivo de interação entre duas pessoas com certo grau de proximidade; ao passo que o ofício geralmente trata de assuntos profissionais, com certo distanciamento (físico e/ou social) dos interlocutores.

Para Biber (1988, p. 133), as cartas profissionais, entre as quais se inclui o ofício, são escritas com o propósito de informar, de modo que as relações pessoais se tornam secundárias. Ademais, o autor (1988) afirma que essas cartas são escritas com maior zelo, sendo frequentemente submetidas à revisão e à reescritura, a fim de apresentar grande variedade lexical e densidade informacional.

Enquanto a carta remete a assunto privado e com destinação incerta a partir do momento do seu recebimento pelo interlocutor (como, por exemplo, pode ser guardada ou destruída), o ofício caracteriza-se pelo caráter público, com previsão legal de conservação e armazenamento pela Administração Pública por veicular interesses da coletividade, com exceção das hipóteses

legais de sigilo.

Assim, a publicidade constitui um princípio constitucional previsto no art. 37 da CF/88 (Brasil, 1988), que regulamenta a atuação da Administração Pública, inclusive no que diz respeito à elaboração, à divulgação e à guarda de documentos oficiais. Além de conferir controle e transparência social, o princípio da publicidade também evidencia a assunção de responsabilidade perante os atos e ações praticados pela Administração Pública.

No serviço público, a escrita do ofício se insere em uma estrutura formal e típica da Administração Pública brasileira, adquirindo características próprias, visto que esse contexto institucional determina certos fatos sociais, com os respectivos exemplares textuais aceitáveis para cada um desses fatos (Bazerman, 2011, p. 25).

A partir da produção e do envio de um ofício, por exemplo, engendram-se ações subsequentes, as quais podem ser mediadas pela escrita, tais como: recebimento, encaminhamento ao interlocutor, (não) atendimento da demanda requerida, reunião, resposta ao remetente, entre outras. Logo, o texto não somente estabelece uma relação cotextual, como também demanda práticas socioculturais, as quais se associam aos propósitos comunicativos, às relações de poder, entre outros.

Nesse viés, Bazerman (2011, p. 22) afirma que:

[...] cada texto se encontra encaixado em atividades sociais estruturadas e depende de textos anteriores que influenciam a atividade e a organização social. Além disso, esse exemplo sugere como cada texto estabelece condições que, de alguma forma, são levadas em consideração em atividades subsequentes. Os textos inseridos neste exemplo criam realidades ou fatos. [...] Cada texto bem-sucedido cria para seus leitores um fato social.

Nesta pesquisa, assumo que a estrutura é responsável pelo reconhecimento dos gêneros discursivos, especialmente os da Redação Oficial. Entretanto, a forma é insuficiente para defini-los, visto que eles são decorrentes de práticas socioculturais manifestadas por sujeitos, de modo que a textualidade é construída com base em outros fatores, como intencionalidade, aceitabilidade, intertextualidade, informatividade, coesão, coerência, situacionalidade, entre outros, e emerge da prática sociocultural.

Neste trabalho, assumo interesse pelas propriedades textuais e discursivas do ofício, ou seja, tanto como texto quanto como gênero discursivo, haja vista uma relação imbricada e complementar entre esses dois elementos constitutivos da linguagem. No primeiro caso, o ofício como texto será considerado um exemplar concreto de manifestação individual da linguagem, normalmente escrito por dado servidor da Universidade de Brasília. Apesar dessa materialidade, o ofício na condição de texto também é dotado de intersubjetividade, na medida em que considera os potenciais sentidos construídos pelos interlocutores em dada interação. Dentro dessa perspectiva, o ofício como texto será analisado de acordo com os fatores de textualidade.

Esse texto específico se vincula a um gênero discursivo homônimo. O ofício como gênero congrega formas convencionais e propriedades semelhantes, as quais possibilitam reconhecer e reproduzir esse gênero. Nessa condição, o ofício configura uma prática de escrita baseada em modelos sociocognitivos existentes na memória dos locutores, que lhes permitem elaborar esse gênero discursivo e ampliar a competência metagenérica.

O gênero ofício se situa em uma prática social específica, notadamente o campo da Redação Oficial com a escrita realizada em âmbito institucional. No caso da Universidade de Brasília, a comunidade de prática (a saber, o setor em que o servidor atua) contribui para que o servidor tenha noções gerais sobre o gênero ofício, as quais serão realizadas individualmente por cada funcionário, manifestando o ofício como texto. Assim, o texto adquire o caráter de evento singular.

Na próxima seção, viso tratar o ofício na condição de texto, com base nos seguintes fatores de textualidade propostos inicialmente por Beaugrande e Dressler (1981) e redimensionados por Koch (2015 [2004]) e por Koch e Travaglia (2008): coesão, coerência, situacionalidade, intencionalidade, aceitabilidade, informatividade, intertextualidade.

2.2) Critérios, princípios ou fatores de textualidade?

Primeiramente, apresento a definição de textualidade na visão de Koch e Travaglia (2008, p. 26), a saber: “[...] o que faz de uma sequência linguística um texto e não uma sequência ou um amontoado aleatório de frases ou palavras”. O texto como sequenciação e, por consequência, a frase como limite

para sua interpretação, caracterizou as análises do primeiro marco da Linguística Textual. Em estudos posteriores, ficou evidenciado que a compreensão e a interpretação não se restringiam à superfície textual, visto que perpassam pela interação entre sujeitos sociais.

Na visão de Beaugrande e Dressler (1981), a textualidade, além de representar uma manifestação da linguagem, decorre da organização textual, isto é, do ordenamento de palavras no texto, uma vez que obedece a determinados critérios com o objetivo de conferir-lhe sentidos. Assim, o emprego de critérios de textualidade proporcionaria uma “boa formação textual”.

Nessa concepção, a análise textual adquiriu uma perspectiva mais ampla ao considerar a macroestrutura relacionada aos sentidos (os chamados critérios de textualidade). Entretanto, ainda persistiu a necessidade de se estabelecer um sistema fechado de regras, com modelos ideais de gêneros discursivos, com destaque para os textos considerados “bem formados”.

Inicialmente, Beaugrande e Dressler (1981) definiram sete critérios de textualidade, a saber: coesão, coerência, situacionalidade, intencionalidade, aceitabilidade, informatividade e intertextualidade. Esses critérios são responsáveis pela formação de um texto com a finalidade de promover a interação de dois ou mais interlocutores, de modo que os sete princípios da textualidade definem o texto como uma ocorrência comunicativa.

Os critérios de textualidade “fazem com que qualquer texto passe uma mensagem significativa, dotada de sentido, criando uma ponte entre o leitor e o produtor da manifestação linguística” (Rocha; Silva, 2017, p. 42).

Para Beaugrande e Dressler (1981, p. 3), a presença desses elementos é condição necessária para que um texto seja considerado uma ocorrência comunicativa, de modo que “se algum desses fatores não for considerado, o texto não será comunicativo”.

Portanto, na concepção desses autores, a ausência de um dos critérios impossibilitaria a comunicação textual e, por consequência, a construção de um texto – são chamados de “não textos” por Beaugrande e Dressler (1981). Assim, a ausência de um dos critérios poderia destituir o texto de sua essência, transformando-o em um “não texto”, revelando, portanto, um viés bastante restrito e excludente. Dessa maneira, o emprego dos critérios de textualidade adquire uma regra globalizante e única a ser aplicada aos gêneros discursivos,

independentemente das particularidades dos textos e dos locutores, ao mesmo tempo em que a ausência desses critérios destitui o texto ao considerá-lo “não texto”.

Neste trabalho, não considero a existência de “não textos”, uma vez que os textos possuem sentidos que são construídos pelos interlocutores a cada interação. Dessa maneira, um texto pode ser compreendido por um sujeito e não compreendido por outro. Essa aparente incompreensão pode resultar, na verdade, de uma falta de recuperação da continuidade de sentidos pelo interlocutor, ou ainda de uma construção de sentidos pouco acessível a esse interlocutor. Portanto, a formação dos sentidos proporciona o desenvolvimento da coerência, que, por sua vez, se relaciona com o princípio de interpretabilidade dos textos (Koch (2015) [2004]).

Na visão de Beaugrande e Dressler (1981), a textualidade seria responsável por promover a organização interna do texto, garantindo a progressão textual e favorecendo a interligação dos sentidos de forma coerente e coesa.

Do mesmo modo, os critérios de textualidade definidos por esses autores apresentam uma visão dicotômica entre “emissor” e “receptor”,¹⁰ de modo que eles atuam de forma passiva, uma vez que o texto figura como peça central e hegemônica dessa relação.

Neste trabalho, concebo que a textualidade não se limita à “boa formação” textual nem à organização interna de um texto, visto que será associada ao terceiro marco da Linguística Textual. Assim, a análise restrita de um conjunto de propriedades gerais e intrínsecas de um texto “ideal” será substituída pela análise dos textos em contextos de uso, tendo por base a interação como responsável pela compreensão e pela interpretação de sentidos. Logo, o texto será visto como processo, haja vista a permanente construção de potenciais sentidos pelos interlocutores, os quais assumem papel relevante nessas ações.

Assim, concebo o texto como evento singular dos interlocutores que forma os sentidos à medida que a interação é construída. Assim, concebo que

¹⁰ “Emissor” e “receptor” são originalmente expressões adotadas na obra de Beaugrande e Dressler (1981).

o emprego de critérios de textualidade não deva ser ditado por propriedades formais e estanques com vistas à elaboração de um texto ideal, mas seja decorrente do uso em conformidade com as demandas funcionais do gênero discursivo, a fim de que os interagentes possam desvelar os sentidos em cada texto.

Nas palavras de Marcuschi (1999, p. 14), “não se trata de tomar os princípios da textualidade como propriedades imanentes ao texto como tal, mas como estratégias de processamento propiciadas pelo produtor daquele texto.”

Destaco ainda que os critérios de textualidade não se centram somente na figura do locutor, como também consideram a perspectiva do interlocutor e de outros fatores, conforme será discutido posteriormente nesta dissertação.

Os critérios de textualidade foram divididos por Beaugrande e Dressler (1981) em dois grupos: fatores semântico-formais e fatores pragmáticos. Nos fatores semântico-formais, situam-se a coesão e a coerência em razão de serem responsáveis pela compreensão e pela interpretação do texto. Elas constituem noções centradas no texto e direcionadas à materialidade textual (Beaugrande; Dressler, 1981). Para esses autores, enquanto a coerência se aproxima do fator semântico, a coesão se associa ao fator formal em decorrência do seu papel na conexão de elementos intratextuais.

Já os fatores pragmáticos correspondem à atuação informacional e comunicativa do texto, contemplando a: intencionalidade, aceitabilidade, situacionalidade, informatividade e intertextualidade.

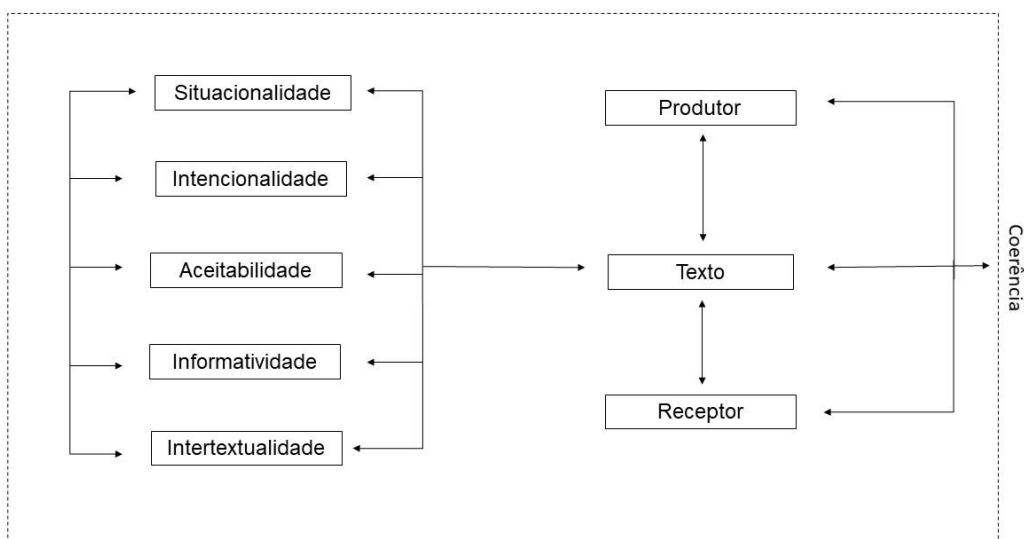
Segundo Beaugrande e Dressler (1981), a coesão e a coerência estariam situadas no plano linguístico do texto; enquanto os demais critérios estariam centrados nos interlocutores ou no processo sociocomunicativo.

Entretanto, Koch e Travaglia (2008) concebem que os critérios de textualidade anteriormente definidos por Beaugrande e Dressler (1981) devem ser redimensionados, a começar pela ausência de distinção entre fatores semânticos-formais e fatores pragmáticos. Em segundo lugar, os autores brasileiros propõem a substituição da expressão “critérios de textualidade” por “princípios de textualidade”.

Koch e Travaglia (2008) também concebem a coerência como peça central da textualidade e, a partir daquela, derivariam os demais princípios, como situacionalidade, intencionalidade, aceitabilidade, informatividade e

intertextualidade, conforme disposto no quadro a seguir:

Quadro 2 – Princípios de textualidade segundo Koch e Travaglia (2008)



(Fonte: Adaptado de Koch, Travaglia, 2008, p. 103)

O quadro 2 destaca a coerência como princípio central de interpretabilidade do texto, de modo que os demais fatores seriam influenciados pelos sentidos construídos no texto com base em um processo cooperativo entre locutor e interlocutor (Koch; Travaglia, 2008, p. 102). Apesar de não constar no Quadro 2, a coesão representaria um anverso ou uma faceta da coerência, tal como dois lados de uma mesma moeda, revelando uma relação imbricada.

As setas biunívocas do quadro denotam a interação na construção dos sentidos de um texto coerente, refletindo um processo de cooperação e de inteligibilidade entre o locutor e o interlocutor.

Considerando o texto como uma construção de sentidos, os princípios de textualidade representados no Quadro 2 favorecem essa organização e assim desempenham “papel muito importante no estabelecimento da coerência” (Koch; Travaglia, 2009, p. 84). Todos os elementos abrangem a inteligibilidade e a interpretabilidade do texto, em maior ou menor grau.

Koch e Travaglia (2008) afirmam que a coerência origina a textualidade, uma vez que a construção de sentidos forma um texto coerente, de modo que os princípios de textualidade são constituídos a partir dos sentidos definidos no texto. Portanto, o estudo da coerência configuraria o estudo da própria

competência textual (Koch; Travaglia, 2008).

Ademais, na proposta de Koch e Travaglia (2008), não há mais limites entre fatores de textualidade dentro e fora do texto. A coerência, por exemplo, além do aspecto linguístico, também apresenta uma dimensão sociocognitiva, sociointeracional e pragmática, na medida em que é considerada resultado de processos sociocognitivos e de intenções dos interlocutores, revelando que sua função ultrapassa a superfície textual (Koch; Travaglia, 2008, p. 12).

O estudo da coerência também pode envolver fatores pragmáticos, tais como: tipos de atos de fala, contexto de situação, interação e interlocução, força ilocucionária, intenção, características e crenças do produtor e receptor do texto¹¹ (Koch; Travaglia, 2008, p. 74).

Assim, os fatores de textualidade são interacionais, visto que consideram recursos linguísticos, semânticos, pragmáticos e discursivos, com postos e pressupostos, atividades inferenciais, incursão sociocultural, crenças e valores, entre outros. Portanto, a formação e a atribuição de sentidos de um texto não decorrem apenas de recursos constantes na superfície textual, mas também de outros aspectos relacionados à interação.

O emprego desses princípios de textualidade envolve uma competência textual referente à capacidade de leitura e de produção de textos, bem como competência metagenérica, relativa à capacidade de reconhecer diferentes tipos de gêneros e usá-los de maneira adequada.

Cabe destacar que Beaugrande e Dressler (1981) definiram “critérios de textualidade” e, posteriormente, na obra *“New foundations for a science of text and discourse: cognition, communication and freedom of access to knowledge and society”* (1997), denominaram de “padrões de textualidade”. Koch (2015 [2004]) e Marcuschi (2008), por sua vez, optam pelo uso de “princípios de textualidade” ou “princípios de construção textual”. O uso dessas expressões parece denotar aspecto universalizante, com certa obrigatoriedade de emprego de todos esses elementos a fim de conferir uma “boa formação textual”.

A textualidade depende do processamento de sentidos de acordo com razões socioculturais e históricas, de modo que os elementos (co)existem no

¹¹ Foram mantidas as expressões originais “produtor” e “receptor do texto” adotadas na obra de Koch e Travaglia (2008). Entretanto, este trabalho propõe nova nomenclatura desses termos, conforme disposto no capítulo 1.

texto, podendo variar conforme o gênero discursivo, as relações sociais, o contexto, entre outros. Por exemplo, um ofício requer recursos coesivos que serão provavelmente distintos de uma poesia.

Por esse motivo, neste trabalho opto pelo termo “fatores de textualidade” por considerar que eles não constituem padrões ou leis universais que regem todo e qualquer texto, mas fatores disponíveis para os sujeitos, sendo responsáveis por orientar a produção escrita, tanto sociocognitivamente quanto sociointeracionalmente. O uso da expressão “fatores” em detrimento de “critérios” ou “princípios” pressupõe que podem ser modificados, a depender do gênero produzido e da escolha do locutor.

A seguir, serão analisados os critérios de textualidade propostos por Beaugrande e Dressler (1981), os princípios de textualidade definidos por Koch (2015 [2004]) e por Koch e Travaglia (2008) para que seja apresentada posteriormente uma nova proposta de fatores de textualidade do gênero ofício.

2.2.1) Coerência

Em estudos anteriores da Linguística Textual, não havia clara distinção entre coesão e coerência e de seus respectivos limites, sendo por vezes intercambiados os conceitos ou usados de forma indiferente, conforme pode ser evidenciado no seguinte trecho do *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 2018, p. 19):

É indispensável que o texto tenha coesão e coerência. Tais atributos favorecem a conexão, a ligação, a harmonia entre os elementos de um texto. Percebe-se que o texto tem coesão e coerência quando se lê um texto e se verifica que as palavras, as frases e os parágrafos estão entrelaçados, dando continuidade uns aos outros.

Cabe destacar que as NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) não apresentam informação sobre os fatores de textualidade, apesar de a coesão e a coerência figurarem como atributos da Redação Oficial no manual do Poder Executivo Federal.

Koch e Elias (2009, p. 186), por sua vez, estabelecem uma diferenciação entre coesão e coerência:

[...] as marcas de coesão encontram-se no texto (“tem o tecido do texto”), enquanto a coerência não se encontra **no** texto, mas constrói-se a partir dele, em dada situação comunicativa, com base em uma série de fatores de ordem semântica, cognitiva,

pragmática e interacional. (grifo do autor)

Nessa perspectiva, a coesão se manifestaria a partir da materialidade textual, com base em elementos linguísticos e textuais; ao passo que a coerência resultaria de conceitos e relações subjacentes ao texto, revelando um processo sociocognitivo e sociointeracional.

Assim, a coerência relacionar-se-ia com a concatenação de ideias e de argumentos, a partir da ótica dos atores sociais, com o objetivo de conferir sentidos ao texto. Ela permitiria estabelecer conexões e relações com base nos conhecimentos dos interagentes e nos elementos do texto, possibilitando a construção e a continuidade dos sentidos.

Para Beaugrande e Dressler (1981, p. 6), a mera justaposição de eventos e situações no texto permite ativar operações que possibilitam o estabelecimento de relações de coerência. Esses autores (1981, p. 4) definem a coerência como: “[...] formas como os componentes do mundo do texto [...] são mutuamente acessíveis e relevantes”.

Koch e Travaglia (2008, p. 21), por sua vez, defendem a coerência como o principal fator de textualidade (do qual decorrem os demais), por apresentar um princípio geral de interpretabilidade relacionado à capacidade de cálculo de sentidos pelo interlocutor a fim de tornar o texto inteligível em determinada interação.

Nas palavras dos autores brasileiros (2009, p. 36),

Considera-se, pois, a coerência como princípio de interpretabilidade, dependente da capacidade dos usuários de recuperar o sentido do texto pelo qual interagem, capacidade essa que pode ter limites variáveis para o mesmo usuário dependendo da situação e para usuários diversos, dependendo de fatores vários (como grau de conhecimento sobre o assunto, grau de conhecimento de um usuário pelo outro, conhecimento dos recursos linguísticos utilizados, grau de integração entre os usuários entre si e/ou com o assunto, etc).

Diante do exposto, a coerência deve ser analisada não apenas como entendimento de sentidos em determinada parte de um texto, mas também em uma dimensão global, sendo vista como uma unidade ao relacionar todos os conteúdos textuais. Assim, ela constituiria um fenômeno complexo que rege a interpretabilidade do texto.

A coerência não se forma apenas a partir da materialidade linguística do texto, mas é construída intersubjetivamente por meio de aspectos

sociointeracionais, sociocognitivos, conhecimentos linguísticos, enciclopédicos, textuais, veicul etc.

Com base nesse entendimento, percebe-se que – apesar de figurar no texto – a coerência é permeada por fatores sociocognitivos e intersubjetivos, uma vez que é acionada durante o processamento do texto e a construção dos sentidos pelos interlocutores.

Essa é visão apresentada por Koch e Travaglia (2009), os quais ampliam o conceito de coerência inicialmente assumido por Beaugrande e Dressler (1981), a saber: “modo como os elementos subjacentes à superfície textual entram numa configuração veiculadora de sentidos” (Koch, 2015 [2004], p. 49). Nessa concepção, a coerência se associa à coesão, na medida em que os elementos coesivos presentes na superfície textual contribuem para formação de sentidos. Esses autores brasileiros defendem que a coerência é construída pelos interlocutores em uma situação comunicativa em vez de somente constante no texto.

A partir de recursos linguísticos existentes na superfície do texto, é possível recuperar marcas linguístico-discursivas, as quais constituem pistas para a interpretação dos sentidos. O cálculo desses sentidos e de sua continuidade a partir dos conhecimentos dos interagentes ativados nas expressões textuais constitui a base da coerência textual.

Para Koch (2015 [2004], p. 34), “eles [os interlocutores] já trazem para a situação comunicativa determinadas expectativas e ativam dados conhecimentos e experiências.” Essa perspectiva demonstra que a coerência é dotada de intersubjetividade.

Portanto, além dos conhecimentos linguísticos, a construção de sentidos é feita pelo interlocutor a partir do próprio texto com base em conhecimento de mundo, conhecimento enciclopédico, crenças, convicções, pressuposições, entre outros, com o objetivo estabelecer a compreensão e a interpretação, almejando, por consequência, a coerência.

Rocha e Silva (2017, p. 39) definem três tipos de conhecimento essenciais para produção ou leitura de um texto coerente:

- a) Conhecimento de mundo¹² – assemelhar-se-ia a um dicionário enciclopédico do mundo e da cultura existente na memória dos indivíduos de determinada sociedade. Assim, o entendimento dos sentidos seria facilitado a partir de certo grau de similaridade entre emissor e receptor (chamado de conhecimento compartilhado) e de crenças comuns.
- b) Conhecimento linguístico – conhecimento lexical e gramatical que favorece entendimento da estrutura superficial do texto. A partir da linearidade e sequencialidade dos elementos linguísticos, é possível estabelecer os sentidos.
- c) Conhecimento sociointeracional – organização de interação e de ações verbais na linguagem, seguindo modelos globais.

Koch (2015 [2004]), por sua vez, diferencia o conhecimento de mundo e o conhecimento partilhado, sendo este último considerado como o conhecimento prévio de informações constantes no texto pelo interlocutor, facilitando a construção da coerência e afetando a disposição informacional do texto.

Nas palavras dos autores Koch e Travaglia (2008, p. 61), “para que a coerência do texto possa ser estabelecida é preciso haver correspondência, ao menos parcial, entre os conhecimentos ativados a partir do texto e o conhecimento de mundo do receptor, armazenado em sua memória de longo termo.”

Já o conhecimento sociointeracional é denominado de fator interpessoal por Koch e Travaglia (2009, p. 26) e se caracteriza:

- a) pelas intenções comunicativas dos participantes da ocorrência comunicativa de que o texto é instrumento (o que caracterizaria o nível argumentativo);
- b) pelas formas de influência do falante na situação de fala;
- e
- c) pelas regras sociais que regem o relacionamento entre pessoas ocupando determinados “lugares sociais” – pais/filhos, professor/aluno, patrão/empregado, marido/mulher, vendedor/comprador, etc.

Diante do exposto, defendo que a coerência é resultado de um conjunto de fatores sociolinguísticos, sociocognitivos, pragmáticos e sociointeracionais, uma vez que envolve um conjunto de conhecimentos para a formação de sentidos a partir das pistas textuais disponíveis no texto.

De um lado, a coerência resulta de recursos linguístico-discursivos relacionados a ela decorrentes da coesão (como, por exemplo, anáfora, artigo,

¹² Conhecimento de mundo pode ser resultado de experiência cotidiana ou científico (Koch; Travaglia, 2008, p. 62).

conjunção, tempo verbal, elipse, subordinação e coordenação, substituição sinonímica em atendimento a demandas discursivas). Dessa maneira, a coerência se associa diretamente com a coesão, revelando uma relação imbricada na formação de sentidos.

Por outro lado, a coerência também se associa a fatores socioculturais e interpessoais ao lidar com o acionamento de conhecimentos (enciclopédico, sociocultural, interacional, de mundo etc.) para a compreensão e a interpretação textual. Portanto, a coerência apresenta uma inter-relação com os demais fatores de textualidade ao se constituir como princípio de interpretabilidade do texto.

Além de constituir um fator que engloba tanto o texto propriamente dito quanto os interagentes, a coerência depende do cálculo dos sentidos feitos pelo interlocutor a partir das “pistas” deixadas no texto pelo locutor. Portanto, a coerência pressupõe uma interação pela linguagem entre locutor e interlocutor, mediante a cooperação entre eles, na medida em que

elas [as pessoas] se esforçam por fazer-se compreender e procuram calcular os sentidos do texto do(s) interlocutor(es), partindo das pistas que ele contém e ativando seu conhecimento de mundo, da situação, etc. (Koch; Travaglia, 2009, p. 98).

Para Koch e Travaglia (2008, p. 75), “a coerência não se estabelece sem se levar em conta a interação e as crenças, desejos, querer, preferências, normas e valores dos interlocutores.”

Assim, a coerência envolve a (de)codificação, a compreensão e a interpretação de textos, com a ressalva de que ler e escrever pressuponham também a interação e a cooperação dos interlocutores. Um texto considerado coerente pelo locutor pode não ter a mesma avaliação pelo interlocutor. Portanto, a cada interação os sentidos são construídos e negociados pelos interlocutores, demonstrando que a coerência como princípio de interpretabilidade rege as relações, incluindo aquelas estabelecidas no texto.

Portanto, as provisórias “incoerências textuais”, na verdade, podem revelar tanto uma incapacidade de o interlocutor de ler e/ou de interpretar, devido à falta de recuperação da continuidade dos sentidos, quanto uma escrita pouco inteligível/acessível. Alguns fatores podem contribuir para essa ausência de cálculo dos sentidos, entre eles: “[...] grau de conhecimento sobre o assunto,

grau de conhecimento de um usuário pelo outro, conhecimento dos recursos linguísticos utilizados, grau de integração dos usuários entre si e/ou com o assunto” (Koch; Travaglia, 2009, p. 36).

Diante do exposto, o texto incompreendido é, na verdade, uma informação que não foi recuperada pela memória do interlocutor, em razão da falta de conhecimento compartilhado sobre o assunto ou a situação ou uma informação veiculada de modo pouco claro por parte do locutor.

A coerência está diretamente associada aos cálculos de sentidos realizados pelos interlocutores. Nas palavras de Koch e Elias (2009, p. 189), “[...] sempre que for possível aos interlocutores construir um sentido para o texto, este será, para eles, nessa situação de interação, um texto coerente”.

Esse cálculo de sentidos revela um viés sociocognitivo, conforme dispõe Van Dijk (2006, p. 169):

Por outro lado, na compreensão do discurso, os modelos mentais são o objetivo da compreensão: entendemos um discurso quando somos capazes de construir um modelo mental para ele. A noção tradicional, mas vaga, de “dar sentido” a um texto ou conversa envolve a produção ou atualização de um modelo mental.¹³

Nessa concepção, o não entendimento de um texto pode decorrer da falta de conexão entre modelos mentais, os quais podem ser ampliados a partir de experiências socioculturais que favoreçam o amadurecimento da competência metagenérica.

Nas palavras de Van Dijk (2012, p. 91),

Aquilo que faz sentido para o falante, obviamente, pode não fazer sentido (ou pode não fazer sentido de todo) para o receptor: o falante e o receptor podem ter modelos que se superpõem, mas que são diferentes, ou seja, podem interpretar de maneiras diferentes o ‘mesmo’ discurso.

Por exemplo, a falta de compreensão e de interpretação de um ofício pelo interlocutor pode ser resultado da ausência de um modelo mental sobre o assunto ou tema do texto, o que não é solucionado pela leitura de manuais de redação, que trazem informações genéricas e descontextualizadas; assim como

¹³ Trecho original: “*Conversely, in discourse understanding, mental models are the goal of understanding: we understand a discourse when we are able to construct a mental model for it. The traditional but vague notion of ‘making sense’ of text or talk involves the production or actualization of a mental model.*” (tradução nossa)

da falta de clareza e de inteligibilidade do texto. Essa incompreensão pode gerar desentendimentos e conflitos decorrentes das diferenças culturais e de experiência (Van Dijk, 2006, p. 173).

A interpretação desses modelos sociocognitivos comuns é compartilhada pelos membros de determinada sociedade, os quais conseguem identificar os diferentes textos e diferentes gêneros por meio da competência metagenérica.

Portanto, a coerência constitui um fator de interpretabilidade e de compreensão de um texto, negociada intersubjetivamente. Não é apenas uma propriedade de um texto, mas um processo que envolve níveis linguísticos, semânticos, pragmáticos, sociocognitivos e sociointeracionais.

Charolles (1979 *apud* Koch; Travaglia, 2008, p. 33) defende que todo texto apresenta certo grau de coerência, a depender de sua adequação ao interlocutor e à situação comunicativa, de acordo com capacidade de recuperação de informações e de sentidos textuais. Assim, não seria possível se falar em um texto incoerente.

Nas palavras de Koch e Travaglia (2008, p. 37), “assim, será bom o texto quando o produtor souber adequá-lo à situação, levando em conta a intenção comunicativa, objetivos, destinatários, outros elementos da situação de comunicação em que é produzido, uso de recursos linguísticos, etc.”

Apesar do aspecto global da coerência e de sua abrangência com relação aos demais fatores de textualidade, cabe destacar que ela não é suficiente para

[...] apontar as relações que devem existir ou existem entre os elementos que representam superficialmente o texto, mas é necessário considerar o processo total, desde a intenção do produtor (falante/escritor) do texto até as estruturas linguísticas em que se manifesta finalmente esta intenção (Koch; Travaglia, 2009, p. 51).

Diante do exposto, será abordada a relação da coerência com os demais fatores de textualidade, a saber: aceitabilidade, intencionalidade, informatividade, intertextualidade, situacionalidade e coesão.

2.2.2) Coesão

Para Beaugrande e Dressler (1981, p. 3), a coesão corresponde “[...] às maneiras pelas quais os componentes do texto de superfície, ou seja, as palavras reais que ouvimos ou vemos, estão mutuamente conectados dentro

de uma sequência”.¹⁴ Em seguida, os autores (1981, p. 3) resumem o conceito de coesão da seguinte forma: “todas as funções que podem ser usadas para sinalizar relações entre elementos de superfície estão incluídas em nossa noção de coesão”.¹⁵

Na visão de Koch e Travaglia (2008, p. 13-14), a coesão “é a ligação entre elementos superficiais do texto, o modo como eles se relacionam, o modo como frases ou parte delas se combinam para assegurar um desenvolvimento proposicional”.

Apesar de atuar na superfície textual, a coesão é responsável por estabelecer encadeamentos textuais entre os elementos a fim de formar os sentidos a partir da relação entre termos e conceitos. Dessa forma, a partir de um elemento linguístico e referencial, é possível desenvolver uma continuidade de sentidos, favorecendo a (re)construção da realidade entre os interlocutores.

A coesão contribui para a interpretação textual, visto que constitui “uma relação semântica entre um elemento do texto e um outro elemento que é crucial para a sua interpretação” (Koch; Travaglia, 2008, p. 13). Portanto, defendo que a coesão não se limita à superfície textual, visto que os elementos coesivos permitem estabelecer uma construção de sentidos em dada interação entre os sujeitos. Por exemplo, o emprego de anáfora denota um recurso coesivo, ao mesmo tempo em que esse uso pode ser orientado por relações sociodiscursivas, revelando escolhas do locutor, papéis sociais desempenhados, objetivos e sentidos veiculados. Assim, a coesão apresenta uma interface direta com a coerência.

Koch e Travaglia (2008, p. 41) afirmam que textos podem apresentar variados graus de coesão, como é o caso dos ofícios, os quais geralmente contêm recursos coesivos particulares, os quais provavelmente não serão os mesmos de um texto poético, por exemplo.

O MRPR (Brasil, 2018, p. 19) apresenta alguns mecanismos de coesão, a saber: referência, substituição, elipse e uso de conjunção. Koch e Elias (2009, p. 123), por sua vez, estabelecem que a coesão pode ser vista na referenciação

¹⁴ Trecho original: “[...] concerns the ways in which the components of the surface text, i.e., the actual words we hear or see, are mutually connected within a sequence.” (tradução nossa).

¹⁵ Trecho original: “All the functions which can be used to signal relations among surface elements are included under our notion of cohesion.” (tradução nossa)

e na sequenciação, como estratégias de construção textual, visto que favorecem a remissão ou a retomada de elementos e, por consequência, a continuidade de ideias no texto.

A referenciação introduz novas entidades ou referentes no texto, enquanto a progressão retoma esses elementos para servir de base a outros referentes (Koch; Elias, 2009, p. 123). Cabe destacar que esses referentes nem sempre correspondem ao mundo real, pois o processo de referenciação é feito a partir das percepções e da intersubjetividade estabelecidas na interação.

Dessa maneira, de Koch e Elias (2009, p. 124) afirmam que: “[...] as formas de referenciação são escolhas do sujeito em interação com outros sujeitos, em função de um querer-dizer”.

Ao se situar na superfície textual, o referente apresenta um aspecto cotextual, ao mesmo tempo em que remete a conteúdos e cálculos de sentido além do texto, como, por exemplo, ativação da memória do interlocutor acerca de conhecimento de mundo, enciclopédico, cultural, contexto sócio-histórico. Portanto, há uma estreita relação entre coesão e coerência, visto que os referentes contribuem para continuidade dos sentidos. Por exemplo, um referente pode adquirir outras acepções em determinado texto, revelando que essa associação pode ser modificada ou expandida a qualquer momento com base na interação.

Essa instabilidade dos referentes é discutida por Mondada e Dubois (2003 [1995], p. 21), ao afirmar que as categorias e os objetos do discurso não constituem uma correspondência direta com propriedades ou entidades dadas ou prontas em determinada realidade, mas são negociadas com base no contexto e na intersubjetividade dos interlocutores. Portanto, os referentes são altamente flexíveis e variáveis.

Lins e Capistrano Júnior (2017, p. 19) resumem essa dupla interface dos referentes da seguinte forma:

[...] a (re)construção referencial se realiza não apenas com base em pistas linguísticas e na sua forma de organização, mas também é fruto dos conhecimentos prévios dos sujeitos, de suas vivências e percepções (inter)subjetivas e da atualidade da interação.

Nesse viés, a coesão proporciona o desenvolvimento da coerência ao facilitar o cálculo dos sentidos por meio dos recursos linguísticos, possibilitando

a progressão de ideias e a compreensão e interpretação global do texto.

Nas palavras de Koch e Travaglia (2009, p. 14), “o conhecimento dos elementos linguísticos e sua relação, por exemplo, com o contexto de situação também é importante para o cálculo do sentido e a percepção de um texto como coerente.”

Por esse motivo, argumento que a coesão é determinada pela coerência. Costa Val (1999), por exemplo, define a coesão como a manifestação linguística da coerência; já outros estudiosos, como Bernárdez (1982, p. 162), conceituam coesão e coerência como “dois aspectos do mesmo fenômeno”, tal como dois lados de uma mesma moeda.

A interpretação textual depende fatores internos e externos, como, por exemplo, a referência e a pressuposição de outros elementos (ex.: usuários do texto, conhecimento de mundo, situação), de modo que a coesão não pode ser vista como único fator responsável por garantir a textualidade, mas deve ser relacionada com os demais fatores de textualidade, especialmente com a coerência.

Essa relação intrínseca entre coesão e coerência pode ser encontrada no *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 2018), o qual elege os dois fatores de textualidade como atributos da Redação Oficial, sendo responsáveis por:

[...] favorecer a conexão, a ligação, a harmonia entre os elementos de um texto. Percebe-se que o texto tem coesão e coerência quando se lê um texto e se verifica que as palavras, as frases e os parágrafos estão entrelaçados, dando continuidade uns aos outros (Brasil, 2018, p. 19).

Nessa concepção, a textualidade, entendida como uma sequência linguística que se contrapõe a um amontoado de palavras, é construída essencialmente pela coesão e pela coerência. Neste trabalho, defendo que os fatores de textualidade variam conforme o gênero discursivo, conforme será analisado adiante.

Para Estrela e Sousa (2011, p. 255):

Neste contexto, a coesão e a coerência surgem como princípios de níveis distintos que subjazem à organização da informação e que definem textualidade (Beaugrande; Dressler, 1981). Enquanto o primeiro diz respeito a marcadores linguísticos, o segundo relaciona-se com a ligação entre a representação de mundo plasmada pelo texto e as representações de mundo do

escritor/leitor.

Diante do exposto, este trabalho propõe que a coesão não se resume à superfície textual, podendo ser observada também na intersubjetividade dos interlocutores em uma interação. Portanto, a coesão está intrinsecamente relacionada à coerência, conforme será apresentado ao longo desta dissertação.

2.2.3) Intencionalidade

Como o próprio nome evidencia, este fator considera que todo texto expressa ideias e intenções advindas de dado locutor, motivo pelo qual não pode ser visto como neutro. Mesmo quando o locutor almeja buscar certa neutralidade, essa atitude já revela valores e intenções decorrentes desse posicionamento e, portanto, não pode ser considerado imparcial. Por meio de pistas de contextualização,¹⁶ o locutor sinaliza prováveis propósitos ao interlocutor com o objetivo de alcançar os seus objetivos.

Na produção textual, as pistas de contextualização trazem indícios de intencionalidade, os quais orientam os sentidos veiculados no texto, visto que o locutor visa, a partir de tais pistas, construir um discurso coerente e coeso com o objetivo de atingir uma finalidade ou propósito (ex.: convencimento, persuasão, informação, pedido, entre outras) (Costa Val, 1991, p. 2).

Ressalte-se que essas pistas de contextualização se inserem na função metapragmática, a qual é “[...] assumida por configurações de formas verbais e não verbais e pode sempre não ser reconhecida e ter que ser negociada no curso da interação, uma vez que nunca é dada de antemão” (Signorini, 2008, p. 143).

As metapragmáticas podem ser encontradas desde o nível linguístico-discursivo e até o nível político-ideológico ao refletir ideologias e sistemas socioculturais, revelando a sua dinamicidade e heterogeneidade. Por exemplo, o texto pode veicular dimensões interacionais, pragmáticas e sociodiscursivas de seu locutor ao veicular identidades e ideologias mediante o uso das

¹⁶ No livro “*Discourse strategies*”, John J. Gumperz (1982) define as pistas de contextualização como traços ou vestígios verbais e não verbais que regem as interações a fim de construir significados. Desse modo, as pistas sinalizam informações, as quais serão interpretadas pelos participantes em dada interação. Essas pistas podem ser de natureza verbal, paraverbal, extraverbal e não verbal.

metapragmáticas.

No caso do texto, as pistas de contextualização ao mesmo tempo em que demonstram escolhas individuais do locutor, também evidenciam traços das metapragmáticas adotadas por ele, tais como: valores, classes, crenças, entre outros. Essas metapragmáticas evidenciam a maneira como instituições, ideologias e políticas atuam como forma de regulação social, inclusive no que concerne ao papel exercido pelo locutor e, conseqüentemente, na sua escrita.

Nas palavras de Blommaert (2014, p. 70),

[...] sempre que nos comunicamos, não apenas nos comunicamos *em* nossa comunicação, mas também *sobre* a nossa comunicação: sempre identificamos significados indexicais (ideológicos) social e culturalmente compartilhados enquanto falamos [...]. (grifo do autor)

O objetivo do texto consiste em não somente estabelecer um contato com o interlocutor, mas principalmente acioná-lo como coprodutor desse texto, com a ressalva de que alguns textos podem trazer um caráter mais (inter)acional do que outros. Assim, as metapragmáticas revelam projeções identitárias, ideológicas e políticas do locutor que podem provocar ações no interlocutor.

Segundo Rocha e Silva (2017, p. 27),

[...] não há, pois, discurso neutro ou inocente, uma vez que ao produzi-lo, o sujeito o faz, a partir de um lugar social, de uma perspectiva ideológica e, assim, veicula valores, crenças, visões de mundo que representa os lugares sociais que ocupa.

Os argumentos apresentados pelo locutor, de forma implícita ou explícita, visam convencer o interlocutor para o alcance de determinados objetivos em uma interação.

Para Cavalcante *et al.* (2019, p. 26),

Todo texto é guiado por uma orientação argumentativa, uma vez que, mesmo quando não defende um ponto de vista, o sujeito tenta, de algum modo, influenciar o outro quanto a mudanças no seu modo de pensar, ver, sentir ou agir.

Na escrita, o locutor avalia as possíveis interpretações de sentidos pelos interlocutores e os conduz para os efeitos e as ações mais condizentes com os objetivos pretendidos. Nessa interação, há uma negociação de sentidos entre os participantes com vistas a alcançar a compreensão e a interpretação do texto.

Koch e Travaglia (2009, p. 97) afirmam que “[...] a intencionalidade refere-se ao modo como os emissores usam textos para perseguir e realizar suas intenções, produzindo, para tanto, textos adequados à obtenção dos efeitos desejados.”

Essa noção adequação textual relacionada à intencionalidade também é apresentada no *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 2018, p. 16): “[...] deve-se considerar a intenção do emissor e a finalidade do documento, para que o texto esteja adequado à situação comunicativa”.

Neste trabalho, defendo que a intencionalidade apresenta, simultaneamente, um aspecto subjetivo/particular e um aspecto social. A subjetividade pode ser encontrada no processo de escolhas linguísticas e sociodiscursivas feitas pelo locutor, como, por exemplo, a escolha e o emprego de determinado gênero, a seleção de palavras e o estilo utilizados. Todas essas escolhas refletem um posicionamento do locutor a partir de seu papel social, evidenciando identidades, ideologias e relações de poder.

O uso desses elementos na escrita revela os sentidos e os objetivos, contendo traços de individualidade do locutor. Segundo Alves e Monteiro (2013, p. 226), “[...] através do gênero, o indivíduo pode ‘infiltrar’ suas próprias intenções e interesses.”

Concomitantemente, a intencionalidade também reflete um posicionamento social do locutor, visto que “[...] nenhum texto é uma peça isolada ou uma mera manifestação da individualidade dos sujeitos, pois se constrói um texto para, por meio dele, posicionar-se diante do outro e da sociedade” (Moura, 2018, p. 710).

Neste trabalho, considero o fator de intencionalidade não somente como a expressão da intenção particular do locutor, apresentada de forma absoluta e unívoca no texto, mas também como a representação de propósitos socialmente definidos a partir do posicionamento do locutor em suas práticas sociais. Ademais, as experiências, o conhecimento do interlocutor e a interação em si também devem ser considerados no processo de produção textual.

Nas palavras de Marcuschi (2008, p. 67),

Não se nega a individualidade nem a responsabilidade pessoal, mas se afirma que as formas enunciativas e as possibilidades enunciativas não emanam de um indivíduo isolado e sim de um indivíduo numa sociedade e no contexto de uma instituição.

No caso do ofício, a intencionalidade é favorecida pelo conhecimento prévio do interlocutor ou do cargo ocupado por ele, orientando assim a escrita e os sentidos do texto para esse interlocutor específico. Ao mesmo tempo, a individualidade do locutor sofre menor projeção, visto que a sua condição de sujeito é afetada pela sua posição profissional e pelas normativas institucionalmente estabelecidas.

Diante do exposto, este trabalho compreende que existem forças constantes no ofício que se relacionam ora com a subjetividade, por meio das intenções veiculadas no texto, ora com a coletividade, a partir dos propósitos socialmente definidos e dos lugares sociais ocupados pelo locutor.

Na visão de Beaugrande e Dressler (1981, p. 7), a intencionalidade estabelece uma relação com a coesão e coerência, conforme se evidencia no trecho a seguir:

[...] intencionalidade refere-se à atitude do produtor do texto de que o conjunto de ocorrências deve constituir um texto coeso e coerente, no cumprimento das intenções do produtor, e. g. distribuir conhecimento ou atingir uma meta especificada em um plano.¹⁷

Assim, a intencionalidade será analisada em conjunto com os demais fatores de textualidade ao longo desta dissertação.

2.2.4) Aceitabilidade

Beaugrande e Dressler (1981, p. 7) focalizaram a intencionalidade no locutor, enquanto a aceitabilidade concentrava-se no interlocutor. Em minha visão, a aceitabilidade corresponde à expectativa do interlocutor diante dos argumentos apresentados pelo locutor, bem como à interpretação das pistas contextualizadoras enunciadas e das metapragmáticas emergentes. Ao ter contato com as ideias constantes no texto, o interlocutor pode aceitá-las, de modo a desvelar os sentidos apresentados pelo locutor, estabelecendo uma sintonia com a visão deste último.

Dessa maneira, Koch (2015 [2004], p. 51) argumenta que há um jogo de atuação comunicativa na aceitabilidade, na medida em que o parceiro concorda

¹⁷ Trecho original: “[...] *intentionality concerning the text producer's attitude that the set of occurrences should constitute a cohesive and a coherent text instrumental in fulfilling the producer's intentions, e. g. to distribute knowledge or to attain a goal specified in a plan.*” (tradução nossa)

em participar do jogo ao aceitar as regras, “fazendo o possível para levá-lo a um bom termo”.

Dessa maneira, entre a aceitabilidade e a intencionalidade está em jogo o Princípio Cooperativo, conforme definido por Grice (2006 [1975]), ao se presumir uma colaboração entre locutor do texto e interlocutor para que as ideias sejam construídas de forma coerente e coesa.

Segundo Grice (2006 [1975]), o Princípio Cooperativo se relaciona à necessidade de o interlocutor fazer com que sua contribuição conversacional seja dada em conformidade com as exigências da interação em curso.

Bakhtin (2000, p. 279) defende uma “compreensão ativa e responsiva” do interlocutor, visto que todo texto exerce uma influência sobre aquele, de modo que a leitura pode ensejar ações subsequentes, tais como críticas, respostas, concordância, discordância, entre outros.

Dessa maneira, o pensador russo argumenta que o interlocutor pode se tornar um falante, ao considerar que todo enunciado pressupõe uma posição responsiva (atitude ou resposta) do interlocutor. Ademais, Bakhtin (2000) afirma que a intelegibilidade do texto perpassa pelo conhecimento do locutor sobre possíveis ações do interlocutor.

Beaugrande e Dressler (1981, p. 7), por sua vez, definem a aceitabilidade como “[...] atitude do receptor do texto para que o conjunto de ocorrências constitua um texto coeso e coerente com algum uso ou relevância para o receptor, e. g., para adquirir conhecimento ou fornecer cooperação em um plano”.¹⁸

Assim, esse fator de textualidade também se associa à coerência, uma vez que o interlocutor coopera com os objetivos propostos para desvelar os sentidos do texto (e, por consequência, a coerência), além de ampliar o seu conhecimento de mundo.

Nesse viés, Costa Val (2002, p. 39) afirma que:

[...] produzir um texto que seja considerado coeso e coerente pelo outro pode ser uma maneira de atingir os objetivos comunicativos desejados; colaborar na construção da coesão e da coerência do texto do outro pode ser uma maneira de se

¹⁸ Trecho original: “[...] *acceptability, concerning the text receiver's attitude that the set of occurrences should constitute a cohesive and coherent text having some use or relevance for the receiver, e. g., to acquire knowledge or provide co-operation in a plan*”. (tradução nossa)

engajar no projeto comunicativo dele.

Diante do exposto, concebo que tanto a intencionalidade quanto a aceitabilidade configuram construtos complementares, dialógicos e dialéticos de um mesmo fenômeno, tal como dois lados de uma mesma moeda, tendo em vista o Princípio Cooperativo (Grice, 2006 [1975]).

No caso do ofício, a aceitabilidade pode ser aplicada de forma mais concreta, visto que o interlocutor é presumido, seja pelo nome seja pelo cargo que ocupa. O interlocutor pode ser acionado em um contato esporádico (tal como ocorre em um contrato), ou em um contato recorrente, como, por exemplo, entre o Ministério da Educação e a Universidade de Brasília. Isso se diferencia, por exemplo, do fator de aceitabilidade em um romance, cujo leitor é desconhecido.

Mesmo com o conhecimento prévio do interlocutor, o grau de aceitabilidade pode variar a partir das ideias apresentadas no texto. Em uma comunicação entre entes da Administração Pública, por exemplo, a negativa de um pedido contido no ofício corresponde à recusa de uma instituição governamental em vez de uma manifestação individual. A concordância, por sua vez, representa não somente a aceitação das ideias apresentadas no texto, mas também uma ação social, um agir político. Em suma, tanto a aceitabilidade quanto a intencionalidade apresentam graus variados.

2.2.5) Informatividade

Para Koch (2015 [2004], p. 51), a “[...] informatividade refere-se ao *como* do texto, à forma como a informação é veiculada, exercendo, pois, importante papel na seleção e arranjo dos componentes textuais.” (grifo do autor)

Esse fator de textualidade diz respeito à disposição das informações no corpo do texto, as quais se dividem em informações dadas e informações novas para o interlocutor.

Esse conceito retoma a noção de informatividade proposta por Beaugrande e Dressler (1981, p. 9): “a extensão em que as ocorrências do texto apresentado são esperadas vs. inesperadas ou conhecidas vs.

desconhecidas”.¹⁹

Enquanto as informações dadas correspondem a uma informação já conhecida e compartilhada pelo interlocutor (denominado de “tema”, as informações novas foram introduzidas no texto pela primeira vez (denominadas de “rema” (Koch e Elias, 2010).

Koch e Elias (2010, p. 78) faz uma distinção entre “tema” e “rema”, sendo este último considerado uma informação ou elemento que se diz a respeito do tema. Assim, a progressão textual depende da combinação entre temas e remas nos enunciados e constitui uma estratégia para a produção de sentidos.

A apresentação somente de informações dadas pode ocasionar desinteresse no interlocutor e prejudicar, portanto, o fator da informatividade; ao passo que o uso exclusivo de informações novas poderá resultar em sobrecarga inferencial pelo interlocutor, dificultando o processamento do texto e a construção dos sentidos.

Beaugrande e Dressler (1981, p. 9) defendem que todo texto apresenta graus variados de informatividade, mesmo que sejam mínimos. Ademais, argumentam que deve existir um equilíbrio entre informações novas e dadas na construção textual, com o objetivo de estabelecer uma relação entre novidade e previsibilidade, consistindo em uma estratégia textual.

Nesse viés, Koch (2015 [2004], p. 50) afirma que:

[...] todo texto organiza-se pela combinação de dois movimentos, um de retroação, por meio do qual se retoma a informação anteriormente introduzida, que vai servir de ancoragem para o movimento de progressão, responsável pela introdução de informação nova.

Assim, o equilíbrio entre os tipos de informação na construção textual visa garantir a interpretação e a progressão das ideias e, por consequência, a coesão e a coerência. A partir de elementos coesivos presentes na superfície textual, as informações são dispostas no texto a fim de formar os sentidos. Logo, há uma relação entre informatividade, coesão e coerência. Por exemplo, a veiculação de pressuposições falsas no texto pode acarretar mal-entendidos, prejudicando, portanto, a coerência.

¹⁹ Trecho original: “[...] *informativity concerns the extent to which the occurrences of the presented text are expected vs. unexpected or known vs. unknown/certain*”. (tradução nossa)

Cabe destacar que o processamento textual depende não somente dos conhecimentos linguísticos prévios, mas também de conhecimentos partilhados entre locutor e interlocutor. O locutor, de certa forma, presume o entendimento de determinadas informações pelo interlocutor, dispensando a necessidade de explicitar todos os conteúdos do texto como se fossem novos. Essa estratégia informacional facilita a compreensão e a interpretação textual.

No caso do ofício, o uso de termos técnicos, por exemplo, pode ser coerente nas interlocuções com órgãos afins ou um jargão a ser evitado, tendo em vista o sujeito leigo. Portanto, o fator de informatividade é variável de acordo com o tipo de interação.

2.2.6) Intertextualidade

A noção de intertexto foi criada pela crítica literária Julia Kristeva na década de 1960 e inicialmente designava apenas a intertextualidade explícita. A intertextualidade pode ser dividida em: explícita (quando existem elementos facilmente identificáveis de intertexto, como, por exemplo, as citações) ou implícita (quando não há elementos visíveis, cabendo ao interlocutor a identificação de intertexto, como, por exemplo, nas paráfrases) (Koch, 2011, p. 63).

No caso do ofício, a intertextualidade explícita pode ser encontrada em trechos como: “Em atenção ao Ofício nº 0123/2021, de 10 de novembro de 2021...”; e a intertextualidade implícita pode ser encontrada em pistas presentes no texto que fazem alusão a textos produzidos anteriormente.

Nas palavras de Koch *et al.* (2012 [2007], p. 31), a intertextualidade implícita ocorre quando “o produtor do texto espera que o leitor/ouvinte seja capaz de reconhecer a presença do intertexto, pela ativação do texto-fonte em sua memória discursiva, visto que, se tal não ocorrer, estará prejudicada a construção dos sentidos”.

Portanto, esse fator de textualidade pressupõe que um texto não existe de forma isolada, pois estabelece conexões com textos anteriores. Dessa maneira, todo texto se relaciona de forma direta ou indireta com os sentidos definidos em outros textos, de modo que é possível a reprodução, a incorporação ou a transformação de ideias e expressões de outros locutores.

Para Beaugrande e Dressler (1981, p. 10), a intertextualidade consiste

nos “fatores que tornam a utilização de um texto dependente do conhecimento de um ou mais textos encontrados anteriormente”.²⁰

Koch *et al.* (2012 [2007], p. 9), por sua vez, defendem que a intertextualidade não apenas retoma textos escritos, como também pode se referir a textos que ainda serão escritos. Assim, um texto representaria um mosaico de citações de outros locutores.

Além de retomar outros textos, a intertextualidade configura uma resposta a estes ou discursos anteriores e engendra réplica aos sucessores, favorecendo assim um diálogo e um posicionamento crítico e social (ex.: concordância, discordância, comparação entre outros). Portanto, esse fator de textualidade não apenas retoma textos anteriores, como também reflete um posicionamento do locutor a partir deles (concordância, discordância, comparação, entre outros).

Nessa perspectiva, a intertextualidade pode ser vista como uma posição responsável e responsiva diante de outros textos, na concepção bakhtiniana, de modo que “cedo ou tarde, o que foi ouvido e ativamente entendido responde nos discursos subsequentes ou no comportamento do ouvinte” (Bakhtin, 2000, p. 272).

Essa atitude responsiva será refletida nos traços de individualidade presentes no intertexto, contribuindo para que ele se diferencie do original. Nesse viés, Bakhtin (2000, p. 279) afirma que

Essa marca de individualidade, jacente na obra, é o que cria princípios interiores específicos que a separam de outras obras a ela vinculadas no processo de comunicação discursiva de um dado campo cultural; das obras dos predecessores nas quais o autor se baseia, de outras obras da mesma corrente, das obras correntes hostis combatidas pelo autor, etc.

O ofício, por exemplo, pode ser resultado de ações sociais e de outros textos anteriores a ele. Esse gênero discursivo pode ser produzido em resposta a um ofício anterior, com base em uma demanda da chefia, de uma deliberação, de reunião, de uma conversa entre servidores no corredor, e assim por diante. A partir desse gênero discursivo, também surgem outras atividades e, por vezes, outros textos oriundos das práticas sociais

²⁰ Trecho original: “*intertextuality concerns the factors which make the utilization of one text dependent upon knowledge of one or more previously encountered texts*”. (tradução nossa)

subsequentes.

Segundo Bazerman (2011, p. 25),

[...] a intertextualidade frequentemente procura criar uma compreensão compartilhada sobre o que foi dito anteriormente e a situação atual como se apresenta. Isto é, as referências intertextuais tentam estabelecer os fatos sociais sobre os quais o escritor tenta fazer uma nova afirmação.

Tendo em vista o princípio da legalidade –, o qual rege a Administração Pública e, por consequência, as ações dela decorrentes –, a atuação dos servidores públicos é pautada por diversos normativos legais e infralegais. Assim, as atividades profissionais relacionadas à escrita se pautam nessas normas, geralmente com o uso frequente do fator de intertextualidade nos ofícios com o objetivo de remeter a determinada legislação em vigor, dividir responsabilidades ou apresentar argumento de autoridade.

A intertextualidade é fator recorrente nos ofícios e, em alguns casos, o texto original é anexado ao documento a fim de recuperar as informações citadas. Na Administração Pública, presume-se que os servidores possuem familiaridade com os normativos descritos, podendo ocorrer eventual consulta aos textos originais em caso de dúvida ou de desconhecimento. Do mesmo modo, os manuais de Redação Oficial (como o MRPR e as NPD-UnB) também contemplam gêneros discursivos escritos anteriormente que servem de apoio para a elaboração de outros textos pelos servidores.

Cabe destacar que o efeito da intertextualidade depende do seu reconhecimento pelo interlocutor mediante o compartilhamento de informações comuns (como, por exemplo, recuperação por meio da memória). Caso isso não ocorra, a intertextualidade não alcançará o seu objetivo. No caso da intertextualidade explícita, sua identificação é facilitada pela descrição do intertexto, ao contrário da intertextualidade implícita, a qual depende do conhecimento prévio do interlocutor (como, por exemplo, conhecimento de mundo, enciclopédico, entre outros) e requer maior atividade inferencial e, provavelmente, demanda maior competência metagenérica.

Além da identificação do intertexto, cabe ao interlocutor perceber a justificativa para o uso de determinada intertextualidade em detrimento de outras, de modo que possa ser estabelecida uma inter-relação dos textos a fim de desvelar os sentidos pretendidos, as ideologias e relações de poder

veiculadas.

De acordo com Marcuschi (2008, p. 21), o conhecimento compartilhado e as representações coletivas favorecem a construção da intertextualidade, pois não é necessário constantemente explicitar ou retomar as ideias de forma integral. Assim, infere-se que a intertextualidade não é apenas cotextual, mas também apresenta um aspecto sociocognitivo e interacional, que se revela entre os sujeitos.

Portanto, será adotada a concepção de intertextualidade proposta por Cavalcante (2007, p. 1 *apud* Lima-Neto; Araújo, 2012, p. 281):

Assim, não importa qual o tipo de remissão – se ao léxico, se a estruturas fonológicas, a estruturas sintáticas, ao gênero, ao estilo, ao tom –, haverá intertextualidade sempre que, intencionalmente, o enunciador estabelecer um diálogo entre o texto que está produzindo e outro(s), supondo que o co-enunciador conseguirá reconhecer a interseção entre eles, ou seja, que será capaz de identificar o intertexto.

Diante do exposto, a intertextualidade pode ser considerada, ao mesmo tempo, um ponto de partida e de chegada em relação a outros textos. Ela se relaciona com a coerência, na medida em que é condição indispensável para entender os sentidos veiculados no texto, conferindo-lhe intelegibilidade.

2.2.7) Situacionalidade

A situacionalidade busca adequar a produção e os sentidos do texto com o contexto sociocomunicativo, a fim de promover uma interação efetiva dos interlocutores. Beaugrande e Dressler (1981, p. 9) definem a situacionalidade como o fator que torna o texto relevante em determinada situação de ocorrência. Assim, as diferentes situações podem influenciar a construção de sentidos no texto.

Nas palavras de Koch e Travaglia (2009, p. 85):

É preciso, ao construir um texto, verificar o que é adequado àquela situação específica: grau de formalidade, variedade dialetal, tratamento a ser dado ao tema, etc. O lugar e o momento da comunicação, bem como as imagens recíprocas que os interlocutores fazem uns dos outros, os papéis que desempenham, seus pontos de vista, o objetivo da comunicação, enfim, todos os dados situacionais vão influir tanto na produção do texto, como na sua compreensão.

Assim, há uma estreita relação entre a produção de textos e o contexto social em que se dá esse uso, de modo que o locutor deve adaptar a escrita

com base na compreensão e na interpretação do interlocutor, a partir de regras e de condicionamentos sociais estabelecidos nessa interação.

Essa noção de adequação de texto à situacionalidade é retomada no *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 2018, p. 16), o qual afirma que a intenção do emissor²¹ e a finalidade do documento devem estar adequadas à situação comunicativa. Já nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) não há referência a esse fator.

Koch (2015 [2004], p. 49) afirma que situacionalidade pode ser vista da situação para o texto e do texto para a situação. No primeiro caso, são analisadas as condições da situação comunicativa, do contexto imediato e histórico-político-cultural na produção e recepção do texto, avaliando as escolhas linguísticas, o grau de formalidade, as regras de polidez, etc.

No segundo caso, o texto representa uma visão de mundo do locutor, não correspondendo necessariamente ao mundo na visão dos seus interlocutores. Para a autora, “há sempre uma mediação entre o mundo real e o mundo construído pelo texto” (Koch, 2015 [2004], p. 50).

A situacionalidade é indispensável para a construção da coerência, uma vez que um texto pode ser visto como coerente e adequado em determinado contexto sociocomunicativo e ser considerado sem a devida coerência em outro momento.

Nesse viés, Marcuschi (1999, p. 9) afirma que

Produzir textos é produzir propostas de significação com efeitos de sentido que não são permanentes ou estáveis, pois o sentido se efetiva no ato de processamento pelo seu leitor/ouvinte, que pode estar situado em tempos históricos defasados ou em contextos socioculturais diversos. Assim, produz texto quem escreve/fala, mas também quem lê/ouve.

Os sentidos são construídos pelo locutor, mas dependem da interpretação do interlocutor (e de seu conhecimento de mundo compartilhado) para que o texto seja considerado coerente. Logo, há uma mútua cooperação para a construção dos sentidos.

Koch (2011, p. 21) assinala que:

²¹ Manteve-se a expressão original “emissor” presente no *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 2018).

[...] nunca é demais lembrar que a coerência não constitui uma propriedade ou qualidade do texto em si: um texto é coerente para alguém, em dada situação de comunicação específica. [...]. Este alguém, para construir a coerência, deverá levar em conta não só os elementos linguísticos que compõem o texto, mas também seu conhecimento enciclopédico, conhecimentos e imagens mútuas, crenças, convicções, atitudes, pressuposições, intenções explícitas ou veladas, situação comunicativa imediata, contexto sociocultural e assim por diante.

A função dêitica nos ofícios, por exemplo, constitui recurso de situacionalidade que aponta para elementos ou situações fora do texto. Ao utilizar expressões, como “eu”, “senhor”, “Vossa Excelência”, “conforme acordado em reunião anterior”, “aqui”, é possível localizar os interlocutores ou elementos de uma dada situação, sinalizando relações sociais estabelecidas além da superfície textual.

No próximo capítulo será descrita a metodologia adotada neste trabalho, mediante a realização de entrevista semiestruturada com servidores da Universidade de Brasília e a seleção de ofícios constantes no MRPR (Brasil, 2018) e nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) para análise desses profissionais.

CAPÍTULO 3 – PERCURSO METODOLÓGICO: OS OFÍCIOS EM UMA ABORDAGEM QUALITATIVA

Neste capítulo, serão abordadas as escolhas metodológicas desta pesquisa, a começar pela adoção da perspectiva qualitativa. Esta se caracteriza pela participação ativa do pesquisador e dos colaboradores no processo de pesquisa, mediante os significados atribuídos a determinado fenômeno.

Neste trabalho, o objeto de estudo será o ofício, gênero discursivo da Redação Oficial. Por estar inserido dentro de uma prática social, ele será analisado não somente como texto em si, mas também a partir de sua produção pelos locutores, no caso, os servidores da Universidade de Brasília.

Assim, a análise de ofícios será combinada com a realização de entrevistas semiestruturadas com cinco servidores da Universidade de Brasília, com a finalidade de compreender o processo de escrita do gênero ofício, incluindo os fatores de textualidade.

3.1) Caminhos investigativos da pesquisa qualitativa

Chizzotti (2003, p. 224-231) dividiu a pesquisa qualitativa em cinco marcos históricos, a saber:

- Primeiro marco – remonta ao final do século XIX com o surgimento do romantismo e idealismo. Nesse momento, a metodologia das ciências do “mundo da vida” buscava se legitimar com questões teóricas e metodológicas próprias. Portanto, os estudos se baseavam nas culturas dos colonizadores x povos colonizados; formas de vida primitivas x civilizadas, entre outros.
- Segundo marco – a constituição da Antropologia, da Sociologia e da Educação como disciplinas autônomas favoreceu uma nova análise dos fatos humanos e sociais, com predomínio para os estudos locais em detrimento dos universais. Os pesquisadores da época buscavam se integrar às comunidades distantes a fim de descrever de forma realista a cultura, os fatos, as pessoas, as experiências, os relatos e as práticas sociais dos habitantes, com destaque para a etnografia.
- Terceiro marco – surgiu após a Segunda Guerra Mundial e anos 1970. Nesse momento, a pesquisa qualitativa objetivava definir novos aportes teóricos e metodológicos, questionando o modelo convencional adotado pelo positivismo, apesar de ainda apresentar influência de aspectos quantitativos. Os estudiosos dessa época defendiam que a realidade é

apenas parcialmente apreendida pelo pesquisador, tal como um retrato de um momento, o qual pode ser modificado posteriormente.

- Quarto marco – demarcado pelas décadas de 1970 e 1980. Tendo em vista a expansão de investimentos públicos e privados, os pesquisadores de várias áreas do conhecimento inter-relacionaram os seus estudos, criando técnicas e métodos de pesquisa, com temas e referenciais relacionados ao desenvolvimento e à educação (como, por exemplo, classe, gênero, etnia, raça).
- Quinto marco – surgiu na década de 1990 e vigora até a atualidade. O advento da globalização propiciou o desenvolvimento de estudos com pluralidade de participantes, de realidades, de contextos e de culturas, com questionamento das relações de poder e de dominação. A experiência humana tende a ser representada nos textos dos pesquisadores.

A presente pesquisa situa-se entre o quarto e quinto marco anteriormente descritos, haja vista a busca da construção de significados pelos sujeitos sociais, inseridos em uma cultura, a partir da interação construída no texto, especificamente, no ofício. Assim, não ratifico uma visão hegemônica do pesquisador, concepção que vigorou nos três primeiros marcos, mas a colaboração e a atuação ativa dos sujeitos da pesquisa qualitativa, no caso os servidores da Universidade de Brasília.

Nas palavras de Chizzotti (2003, p. 230),

[...] o pesquisador está marcado pela realidade social, toda observação está possuída de uma teoria, o texto não escapa a uma posição no contexto político e a objetividade está delimitada pelo comprometimento do sujeito com sua realidade circundante.

A pesquisa qualitativa difere-se da pesquisa quantitativa, visto que os dados numéricos e os experimentos mensuráveis não fundamentam a análise do estudo. Derivado da palavra latina “*datum*”, os dados significam “coisas dadas”. Eles configuram elementos que podem ser quantificados a partir da observação sistemática e, assim, serem analisados pelos pesquisadores (Johnstone, 2000, p. 22).

A pesquisa qualitativa, por sua vez, tem por objetivo estudar um fenômeno humano situado em determinado local ou momento, buscando identificar os sentidos atribuídos a ele (explícitos ou não). Ou seja, os dados, nesse enquadre epistêmico, são analisados a partir dos significados atribuídos pelos atores sociais envolvidos na pesquisa. Portanto, o enfoque recai sobre a

construção intersubjetiva dos sentidos advindos das práticas socioculturais, revelando um conjunto de vozes variadas (como, por exemplo, as vozes dos colaboradores e do pesquisador).

O resultado deste último tipo de pesquisa, portanto, configura um processo dinâmico e constante de construção e de amadurecimento de ideias, modelos e hipóteses por parte do pesquisador a fim de compreender e descrever a complexidade do fenômeno estudado, com base em entrevistas, notas de campo, vídeos, documentos, fotografias (Pesce; Abreu, 2013, p. 27).

Portanto, os “dados” na pesquisa qualitativa são vistos como produto da experiência humana em vez de uma variável absoluta e concreta. Por esse motivo, a expressão “dado(s)” neste trabalho será empregada somente quando remeter à escrita original de determinado locutor ou quando não houver possibilidade de substituição por termo mais adequado.

Chizzotti (2003, p. 232) argumenta que

[...] os pesquisadores que optaram pela pesquisa qualitativa, ao se decidirem pela descoberta de novas vias investigativas, não pretendem, nem pretendem furtar-se ao rigor e à objetividade, mas reconhecem que a experiência humana não pode ser confinada aos métodos nomotéticos de analisá-la e descrevê-la.

Assim como ocorre na pesquisa quantitativa, a pesquisa qualitativa também possui um estudo sistemático, com métodos e rigor necessários à investigação, cujo objetivo é explicar ou compreender um fenômeno social ou determinada dinâmica das relações humanas.

Segundo Chizzotti (2000, p. 79),

Em oposição ao método experimental, estes cientistas [qualitativos] optam pelo *método clínico* (a descrição do homem em um dado momento, em uma dada cultura) e pelo *método histórico-antropológico*, que captam os aspectos específicos dos dados e acontecimentos no contexto em que acontecem (grifo do autor).

Na pesquisa qualitativa, partimos do princípio da não neutralidade do observador, ou seja, o pesquisador estabelece um vínculo com os colaboradores e se aproxima do cotidiano destes, acompanhando ativamente os acontecimentos a fim de analisar como são construídas as representações e as percepções de um grupo ou comunidade.

Nessa perspectiva, Chizzotti (2000, p. 81) afirma que

A pesquisa não pode ser produto de um observador postado fora das significações que os indivíduos atribuem aos seus atos; deve, pelo contrário, ser o desvelamento do sentido social que os indivíduos constroem em suas interações sociais.

Neste estudo, o vínculo será estabelecido com os servidores da Universidade de Brasília a partir do meu trabalho como Revisora de Textos da Instituição desde 2011. Em minha atuação profissional, constatei que os servidores apresentavam muitas dúvidas na elaboração de documentos oficiais, incluindo o ofício. Esses questionamentos, por vezes, eram direcionados à equipe de revisão do Gabinete da Reitora, por *e-mail* ou ligações, por se tratar da instância superior da Universidade.

Portanto, essas incertezas e dificuldades enfrentadas pelos servidores durante a escrita de gêneros discursivos da Redação Oficial revelavam um conjunto de vozes em que ecoava uma problemática emergente a partir de prática social específica, o que motivou os primeiros estudos desta pesquisa.

No ano de 2020, fui designada para compor grupo de trabalho destinado a rever e atualizar a primeira edição das *Normas para Padronização de Documentos da UnB*, por meio dos Atos da Reitoria n. 1039/2020 e n. 0277/2022.²² Desde então, o contato direto e constante com servidores de diversos setores da Instituição suscitou discussões acerca dos gêneros da Redação Oficial e de sua respectiva produção.

Ao longo do trabalho da comissão, notei que faltava convergência entre os conceitos teóricos e os modelos apresentados nos manuais da área com a prática social da escrita, contribuindo assim para o surgimento de uma variedade de documentos. Essa diversidade incluía não somente a particularidade de estilo dos locutores, mas também falta de entendimento sobre a função desses gêneros discursivos.

O enfoque predominantemente normativo constante nos manuais de redação oficial acarretava maior preocupação com aspectos gráficos em detrimento da funcionalidade, prejudicando a textualidade e, por consequência, a dinâmica das práticas sociais dos servidores que, porventura, decidissem consultá-los.

Essa visão parcial dos gêneros discursivos constantes nos metagêneros,

²² Processo SEI n. 23106.111018/2019-71 e n. 23106.033096/2022-23.

no meu entendimento, limita o seu campo de atuação, visto que desconsidera fatores discursivos, pragmáticos, sociais e cognitivos, os quais são relevantes para compreensão desse gênero discursivo em sua complexidade.

Ao apresentar modelos e recomendações, os manuais orientam a elaboração de textos oficiais. Entretanto, seu escopo deve incluir não somente conhecimentos formais e linguísticos, mas também os fatores de textualidade, visto que eles atuam em uma perspectiva interacional, ao considerar a relação entre sujeitos, contextos, estratégias, conhecimentos linguísticos, semânticos, sociodiscursivos, favorecendo, portanto, compreensão e interpretação global do texto.

Assim, surgiu o interesse de aprofundar os estudos sobre esse gênero da redação oficial, aliando a minha experiência profissional com a familiaridade ao tema.

Diante do exposto, esta pesquisa busca contribuir para uma compreensão mais ampla do ofício, com o intuito de favorecer a escrita desse gênero discursivo, conferindo, assim, uma visão mais científica e menos normativa relacionada ao objeto de estudo.

Nessa perspectiva, González Rey (2005, p. 92) afirma que

Para os pesquisadores que atuam valendo-se de sua prática profissional, o cenário de pesquisa já está construído nos marcos de sua própria prática, apesar de que aquele que começa a pesquisa necessita construir o cenário que definirá o campo em que se desenvolverá sua pesquisa. O nível de elaboração do pesquisador sobre o problema é um elemento necessário na produção do cenário de pesquisa.

Pesce e Abreu (2013, p. 25) argumentam que a não neutralidade do observador também se justifica por sua inserção em determinado momento sócio-histórico, de modo que as escolhas teóricas e metodológicas do pesquisador, bem como as interações construídas pelos interlocutores da pesquisa qualitativa, são regidas pela coexistência de diferentes abordagens, pressupostos, métodos e conhecimentos, de forma não neutra.

Além do princípio da não neutralidade do observador, considero neste estudo que os colaboradores, no caso os servidores da UnB, ocupam lugares sociais, realizando práticas sociais, como a escrita de gêneros textuais, a partir das respectivas experiências. Assim, eles são dotados de uma subjetividade intrínseca, que lhes permite conhecer e atribuir significado aos fenômenos

sociais, estabelecendo assim uma relação entre o mundo externo e o mundo interno.

Logo, os sujeitos não podem ser vistos como meros espectadores ou receptores, apenas selecionados para constituírem fonte de dados da pesquisa. Tanto o pesquisador quanto os colaboradores são agentes do processo de pesquisa, haja vista a colaboração ativa entre eles durante o estudo, evidenciando uma constante interação.

Nessa perspectiva, Chizzotti (2003, p. 83) afirma que:

Na pesquisa qualitativa, todas as pessoas que participam da pesquisa são reconhecidas como sujeitos que elaboram conhecimentos e produzem práticas adequadas para intervir nos problemas que identificam. Pressupõe-se que elas têm um conhecimento prático, de senso comum e representações relativamente elaboradas que formam uma concepção de vida e orientam as suas ações individuais.

Considerando essa colaboração dos interlocutores, o texto – objeto de estudo desta pesquisa – também não pode ser tido como imparcial, tendo em vista o seu caráter dialógico. Além de ser escrito por alguém e destinado a outrem, o texto evidencia traços do locutor, sendo que este atua como sujeito que se posiciona e assume um lugar na sociedade, ao revelar as suas ideias e percepções no texto com o objetivo de alcançar uma finalidade em determinada situação comunicativa (tais como: convencimento, persuasão, informação, pedido). Portanto, o texto, como objeto de estudo desta pesquisa, “não é um dado inerte ou neutro; está possuído por significados e relações que sujeitos concretos criam em suas ações” (Chizzotti, 2003, p. 79).

Ademais, o processo de pesquisa qualitativa é uma construção permanente, tendo em vista que o pesquisador formula a sua questão de pesquisa ao longo do tempo mediante reflexões, amadurecimentos e incertezas. Essa concepção favorece a criatividade do pesquisador, haja vista a necessidade de rever constantemente as ideias, os conceitos e os modelos durante o processo.

Para González Rey (2005, p. 87),

Toda pesquisa é um processo vivo em que se apresentam diversas dificuldades para as quais o pesquisador deve estar preparado e diante das quais deve tomar decisões que podem alterar o rumo da pesquisa.

Na visão de Chizzotti (2000, p. 78), a pesquisa qualitativa está

intrinsecamente associada ao contexto social, visto que ela se dedica

[...] à análise dos significados que os indivíduos dão às suas ações, no meio ecológico em que constroem suas vidas e suas relações, à compreensão do sentido dos atos e das decisões dos atores sociais ou, então, dos vínculos indissociáveis das ações particulares com o contexto social em que estas se dão.

Com base na abordagem qualitativa, serão explicitadas a seguir as escolhas metodológicas adotadas neste trabalho para formação do *corpus*.

3.2) A seleção dos instrumentos de pesquisa

Como parte da etapa metodológica, foram utilizadas a análise documental e a entrevista semiestruturada. A análise documental foi composta pelo cotejamento das *Normas para Padronização de Documentos da Universidade de Brasília* (Universidade de Brasília, 2011a) e do *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 1991, 2002, 2018).

Com base nas definições e nas orientações apresentadas nesses manuais, foi estabelecido um paralelo com fatores de textualidade propostos por Beaugrande e Dressler (1981), revisitados por Koch (2015 [2004]) e por Koch e Travaglia (2008).

A entrevista semiestruturada, por sua vez, foi realizada com profissionais da Instituição previamente selecionados para participar desta pesquisa com o fito de compreender a prática social de escrita do ofício.

Como etapa inicial da metodologia, foi realizada a análise documental do MRPR (Brasil, 1991, 2002 e 2018) e das NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) a fim de demonstrar como o gênero ofício é definido e descrito nessas obras de referência.

Na visão de Sá-Silva *et al.* (2009, p. 5), a pesquisa documental constitui

[...] um procedimento que se utiliza de métodos e técnicas para a apreensão, compreensão e análise de documentos dos mais variados tipos.

Como o próprio nome evidencia, a pesquisa documental tem por objeto de estudo o documento. Este consiste “[...] em todo texto escrito, manuscrito ou impresso, registrado em papel” (Cellard, 2012, p. 297). Dessa forma, a pesquisa documental abrange diversos tipos de documentos, a saber: testemunho registrado, leis, jornais, entre outros.

Nessa perspectiva, a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT

– define documento como

Qualquer suporte que contenha informação registrada, formando uma unidade, que possa servir para consulta, estudo ou prova. Inclui impressos, manuscritos, registros audiovisuais, sonoros, magnéticos e eletrônicos, entre outros (Brasil, 2002, p. 2).

É importante ressaltar que o conceito de documento foi ampliado por outros autores, como Appolinário (2009), ao contemplar também os registros não escritos, tais como: obras iconográficas e cinematográficas, fotografias, vídeos, *slides*, filmes etc., tendo em vista constituírem fonte de informação para consultas e pesquisas.

As vantagens da pesquisa documental correspondem à facilidade de acesso aos documentos (no caso, os ofícios), permitindo consulta recorrente em uma fonte relativamente estável, além do baixo custo financeiro para o pesquisador.

Já as desvantagens consistem no fato de os documentos serem resultado de uma produção humana e, portanto, sujeitos a vieses diferentes e escolhas arbitrárias, os quais podem não ser representativos do fenômeno estudado. A falta de padronização também pode dificultar a seleção e a categorização dos documentos. Ademais, o lapso temporal entre a escrita do documento e a análise documental pode impossibilitar o contato entre os locutores, prejudicando a compreensão e a interpretação do objeto de estudo.

Por esse motivo, Cellard (2012, p. 299) afirma que os documentos selecionados serão analisados “tal como ele se apresenta, tão incompleto, parcial ou impreciso que seja” (Cellard, 2012, p. 299), haja vista a sua impossibilidade de transformação.

Neste trabalho, foi selecionado um tipo específico de documento da Administração Pública: o ofício. Cabe destacar que o ofício não foi analisado somente pelo seu conteúdo em si. De um lado, o ofício representa um registro (ainda que parcial) de determinado momento sócio-histórico de certa comunidade, fornecendo retrato mais objetivo de uma realidade. Por outro lado, o ofício também revela valores, estrutura social vigente, relações e interações estabelecidas em um contexto.

Os textos selecionados nesta pesquisa foram analisados por servidores da Universidade de Brasília, ou seja, por sujeitos que produziram ofícios com

intervenções e modificações até a escrita final devidamente assinada e publicizada. Assim, este estudo propõe conhecer um pouco mais sobre essas pessoas e o seu processo de escrita a fim de compreender o gênero ofício, incluindo o desenvolvimento da competência metagenérica.

Considero que os servidores da Universidade de Brasília exercem uma identidade social e individual, de modo que constituem representantes de comunidade de prática ou de um “segmento de pertença” (Pesce; Abreu, 2013, p. 28).

Além de estarem inseridos em uma comunidade de prática, os servidores da UnB também figuram como representantes e porta-vozes da Instituição. Nas palavras de Poupart (2012, p. 222), o colaborador

[...] é tido como uma testemunha privilegiada, um observador, de certa forma, de sua sociedade, com base em quem um outro observador, o pesquisador, pode tentar ver e reconstituir a realidade.

Os servidores constituem sujeitos anônimos da pesquisa e esse grupo “não é uma soma de indivíduos, mas um espaço de reflexão coletiva que necessita da constituição de subjetividade grupal” (González Rey, 2005, p. 86).

Na Universidade de Brasília, esses sujeitos, ao estarem inseridos em uma comunidade de prática e exercendo papéis específicos, irão realizar diversas atividades de linguagem, entre elas a escrita de ofícios. O conhecimento de gêneros discursivos, como o ofício, demonstram a sua estabilidade por meio de traços e propriedades característicos, podendo “indicar pertencimento [...] a determinada comunidade” (Nunes; Silveira, 2018, p. 305).

Dessa maneira, a escrita dos ofícios representa uma expressão de seus locutores. Por esse motivo, a pesquisa documental, neste trabalho, será combinada com a realização de entrevistas a fim de investigar e analisar a complexidade do fenômeno estudado.

As entrevistas foram feitas com servidores que atuam como principais responsáveis pela produção de ofícios na Universidade de Brasília. O uso da entrevista pretende “investigar sobre como as pessoas significam um dado fenômeno ou sobre como determinado assunto passa a integrar o senso comum” (Pesce; Abreu, 2013, p. 27).

Foram escolhidas as vozes de alguns servidores, previamente

selecionados de acordo com o interesse e a disponibilidade em participar da pesquisa, além de experiência prévia na produção desse gênero discursivo.

Assim, a entrevista busca dar valor e reproduzir a voz desses sujeitos inseridos em uma comunidade de prática ao exercer papel social de servidores da UnB. Esta pesquisa busca descrever como eles compreendem e produzem os ofícios em sua atuação profissional, além de analisar se existem modelos e padrões vigentes desse gênero discursivo com base no MRPR (Brasil, 2018) e nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), os quais revelam modelos sociocognitivos relacionados à competência metagenérica.

Para Pesce e Abreu (2013, p. 27),

Descrever significa assumir a ideia de que os dados são recolhidos em forma de palavras ou imagens e não de números. Isso porque há dados, como transcrições de entrevistas, notas de campo, fotografias, vídeos, documentos pessoais, memorandos e outros registros oficiais, que não são passíveis de serem reduzidos a símbolos numéricos. Esses dados devem ser analisados em toda sua complexidade e inteireza, considerando-se o modo como foram registrados ou transcritos.

Logo, opto pelo uso da entrevista semiestruturada por permitir a discussão sobre determinado assunto a partir de perguntas abertas direcionadas aos cinco servidores da UnB. Em perspectiva qualitativa, a entrevista semiestruturada permite conhecer e compreender a perspectiva desses profissionais mediante o relato e a interpretação das respectivas experiências, com possibilidade de abarcar os conflitos e as questões relacionadas aos ofícios e que são enfrentados por eles no cotidiano na Universidade.

3.3) A constituição do *corpus*

Inicialmente, a proposta desta pesquisa era selecionar ofícios públicos produzidos por servidores da UnB para análise pelos entrevistados. Entretanto, essa ideia foi questionada pela Professora Dra. Mônica Magalhães Cavalcante, membro da banca de qualificação, tendo em vista que a avaliação subjetiva desse documento poderia gerar desconforto entre os pares, ainda que os ofícios não fossem nominalmente identificados.

Diante dessa preocupação, o *corpus* da pesquisa foi modificado para a seleção de dois modelos de ofícios apresentados nas *Normas para*

Padronização de Documentos da Universidade de Brasília (Universidade de Brasília, 2011a) e no *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 2018), conforme disposto na seção de Anexos. Esses ofícios foram escolhidos com o objetivo de trazer uma discussão mais clara acerca dos fatores de textualidade, uma vez que as respostas dos entrevistados foram muito genéricas sem o apoio de um elemento mais concreto (no caso, os textos).

Cabe destacar que alguns entrevistados reconheceram os ofícios como exemplos contidos nos manuais, o que pode ter direcionado o pensamento e as respectivas falas para um caráter mais injuntivo e normativo, ainda que as perguntas da entrevista desta pesquisa não indicassem tal orientação.

Ademais, a partir da publicação da terceira edição do *Manual de Redação da Presidência da República* em 2018, houve a incorporação do ofício, do aviso e do memorando no chamado “padrão ofício”, com nomenclatura e diagramação únicas, tendo em vista que esses expedientes “se diferenciavam antes pela finalidade do que pela forma” (Brasil, 2018, p. 27).

Até então havia a seguinte diferenciação entre aviso, ofício e memorando, de acordo com a segunda edição do MRPR (2002):

- a) aviso: era expedido exclusivamente por Ministros de Estado, para autoridades de mesma hierarquia;
- b) ofício: era expedido para e pelas demais autoridades; e
- c) memorando: era expedido entre unidades administrativas de um mesmo órgão (Brasil, 2002, p. 27).

Nessa edição, também se afirma que aviso e ofício eram “modalidades de comunicação praticamente idênticas” por tratarem de “assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e, no caso do ofício, também com particulares” (Brasil, 2002, p. 13). O referido manual cita que a única diferença entre aviso e ofício é o signatário, uma vez que o aviso é expedido por Ministros de Estado para autoridades de mesma hierarquia; ao passo que o ofício é expedido para e pelas demais autoridades.

O memorando, por sua vez, possui como principal característica a agilidade. Assim, a tramitação deve ser rápida, com as respostas apresentadas em despacho no próprio memorando mediante a exposição de projetos, de ideias e de diretrizes a ser adotada por determinado setor. Por se tratar de uma comunicação interna, o destinatário deve ser mencionado pelo cargo que ocupa. (Brasil, 2002, p. 17).

Diante do exposto, as características das três formas de comunicação oficial podem ser resumidas na seguinte tabela:

Tabela 1 – Características de aviso, ofício e memorando

AVISO	OFÍCIO	MEMORANDO
Comunicação externa de assuntos oficiais entre entes da Administração Pública	Comunicação externa de assuntos oficiais entre entes da Administração Pública e particulares	Comunicação interna de assuntos administrativos entre setores da mesma instituição
Signatário: Ministro de Estado, exclusivamente	Signatário: servidor público	Signatário: servidor público
Destinatário: Ministro de Estado, exclusivamente	Destinatário: servidor público ou particular	Destinatário: servidor público

(Fonte: Autoria própria, com base nas informações constantes nos manuais)

Na terceira edição do MRPR (Brasil, 2018), esses três tipos de comunicação oficial foram unificados no “padrão ofício”. Apesar do estabelecimento dessa uniformização, este trabalho focaliza a produção do ofício, desconsiderando, portanto, o aviso e o memorando, uma vez que essa padronização ainda não foi regulamentada no âmbito da Universidade de Brasília.

O ofício foi escolhido por representar um gênero amplamente utilizado no cotidiano das atividades administrativas no âmbito da Administração Pública brasileira, inclusive na UnB. De acordo com dados fornecidos pelo Arquivo Central (ACE), já foram produzidos mais de 42.000 ofícios desde a implementação do SEI na Instituição em 2016.

A partir das informações sobre os principais setores responsáveis pela produção de ofícios na Universidade, desde a implementação do SEI na Instituição (de maio de 2016 até início de 2023), conforme evidenciado na tabela a seguir, foram selecionados servidores do Gabinete da Reitora (GRE), do Decanato de Gestão de Pessoas (DGP) e do Decanato de Administração (DAF).

Tabela 2 – Produção de ofícios no SEI (entre maio de 2016 e março de 2023)

Setor da UnB	Número de ofícios
Decanato de Gestão de Pessoas (DGP)	18.865
Decanato de Administração (DAF)	8.528
Gabinete da Reitora (GRE)	7.826
Procuradoria Federal junto à UnB (PF/UnB)	3.987
Secretaria de Infraestrutura (INFRA)	3.597

(Fonte: Autoria própria, com base em dados fornecidos pelo Arquivo Central)

Neste estudo, foram selecionados cinco servidores da Universidade de Brasília que possuem o maior número de ofícios produzidos desde o início da implementação do SEI na Instituição (de maio de 2016 até início de 2023), conforme dados fornecidos pela Secretaria de Tecnologia (STI) da Instituição (a partir de solicitação contida no Processo n. 23106.146343/2022-51).

Cabe destacar que foram escolhidos os servidores responsáveis pela produção de ofícios, os quais não necessariamente correspondem aos assinantes dos documentos. Um dos motivos é o pedido de escrita do texto de uma chefia para um subordinado, de modo que a versão final será avaliada e assinada pelo responsável pelo setor. Logo, nem sempre há uma equivalência entre o locutor do texto e o signatário.

A pesquisa iniciou-se pelo Gabinete da Reitora (GRE) devido ao constante direcionamento de dúvidas e questionamentos de outros setores sobre os gêneros discursivos, por telefone ou *e-mail*. Por esse motivo, os servidores já possuíam conhecimento prévio das discussões e das questões envolvidas neste estudo. Posteriormente, foram consultados servidores do Decanato de Administração (DAF) e do Decanato de Gestão de Pessoas (DGP).

Foram selecionados previamente dez servidores, desconsiderando aqueles que não possuem vínculo atual com a Universidade (ex.: aposentado, exonerado, etc). A partir dessa seleção inicial, cada um foi convidado a participar desta pesquisa após envio de convite para o *e-mail* institucional. Cinco concordaram em colaborar com a pesquisa, mediante preenchimento e assinatura do termo de consentimento, constante na seção de Anexos.

Pelo número de ofícios produzidos por esses servidores, percebi que eles são designados com maior frequência para a produção de textos do que os demais, motivo pelo qual constituem fonte relevante para esta pesquisa a fim de buscar vestígios da competência metagenérica relacionada ao gênero ofício. O limite de participantes da amostra se deu pelo critério de saturação, isto é, quando as respostas às entrevistas começaram a se tornar redundantes, de modo que isso ocorreu após a realização de cinco entrevistas dentro de um total de dez servidores convidados inicialmente a participar desta pesquisa.

Após aprovação do Comitê de Ética em Ciências Humanas e Sociais (CEP/CHS) da Universidade de Brasília, por meio do Parecer n. 5.762.157 do

Processo CAAE n. 63060322.5.0000.5540 (anexo), as entrevistas foram gravadas em áudio mediante o uso do aplicativo “Gravador de voz”, disponível em aparelhos com sistema “android”. A transcrição, por sua vez, foi feita utilizando o editor de textos Word a fim de efetuar um registro confiável da interação original, adequando-se apenas as falas à variedade padrão da língua portuguesa.²³ Ademais, não foi utilizada filmadora neste trabalho, tendo em vista o enfoque nas semioses verbais em detrimento de outras semioses, como entonações, gestos.

A entrevista foi realizada na Universidade de Brasília, em sala reservada, cujo espaço permitisse a participação dos colaboradores com maior acessibilidade dentro do ambiente de trabalho, bem como menor risco de interferências e ruídos. As entrevistas foram agendadas em horários diferentes a fim de garantir o anonimato e de evitar possíveis constrangimentos. Caso o colaborador demonstrasse desconforto durante a entrevista, ele poderia solicitar a suspensão da gravação ou o término antecipado de sua participação.

As perguntas da entrevista foram divididas em dois momentos. Primeiramente, os questionamentos contemplavam desde a experiência de escrita na Universidade, até temas mais específicos, como análise dos textos selecionados, conforme disposto no Apêndice. Tendo em vista a recorrência na fala dos colaboradores selecionados, uma pergunta sobre polidez também foi posteriormente incluída nas entrevistas realizadas.

Os questionamentos visavam conduzir o relato de experiências, possibilitando ainda espaço para outras questões suscitadas pelos servidores. Portanto, a participação desses sujeitos nessa atividade ofereceu uma perspectiva mais aprofundada acerca da compreensão e da produção do gênero ofício.

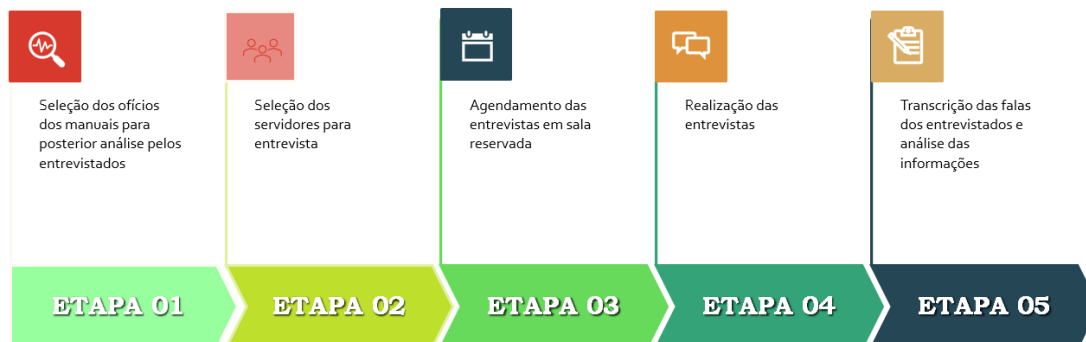
Após as perguntas iniciais sobre a prática de escrita do ofício dispostas no Apêndice, cada colaborador foi solicitado a analisar dois ofícios constantes como modelos no MRPR (Brasil, 2018) e nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) em relação a cada um dos fatores de textualidade. A entrevista

²³ Por variedade padrão, entende-se a “variedade de uma comunidade de fala que é legitimada e institucionalizada como método suprarregional de comunicação, como resultado de várias circunstâncias sociopolíticas, relacionadas à detenção de poder, no processo histórico” (Bortoni-Ricardo, 2014, p. 69).

permitiu complementar as informações sobre a escrita de ofícios com base nas respostas e nos comentários feitos pelos colaboradores.

Em resumo, as etapas da formação do *corpus* são apresentadas a seguir:

Figura 1 – Etapas do trabalho de campo



(Fonte: Autoria própria)

No próximo capítulo, será realizada a análise e a interpretação tanto dos documentos quanto das entrevistas geradas no trabalho de campo.

CAPÍTULO 4 – ALÉM DA FORMA: UMA ANÁLISE DOS OFÍCIOS PELOS SERVIDORES DA UNB

Neste capítulo, o ofício será analisado sob duas perspectivas. Primeiramente, o ofício será discutido dentro de sua prática social na Universidade de Brasília conforme relato dos servidores entrevistados. Assim, o gênero ofício será abordado em seu funcionamento na UnB, incluindo a sua elaboração no SEI, a escrita coletiva desse gênero discursivo, a manifestação da competência metagenérica envolvendo os processos de aquisição e de aprendizagem do ofício.

Em um segundo momento, o ofício será discutido na condição de texto ao considerar a aplicação dos fatores de textualidade na perspectiva dos servidores da Instituição em dois exemplos de ofícios apresentados no MRPR (Brasil, 1991, 2002 e 2018) e nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a).

Para realizar essa análise, cada um dos entrevistados foi questionado sobre a escrita do ofício no ambiente laboral e sobre os fatores de textualidade dispostos em dois modelos de ofício constantes no MRPR (Brasil, 2018) e nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), incluídos na seção de Anexos.

4.1) A experiência dos entrevistados com a escrita de ofícios

Após contato inicial com dez servidores, cinco concordaram em participar desta pesquisa. Assim, as entrevistas foram realizadas no ambiente de trabalho em sala reservada mediante gravação de voz e posterior transcrição das falas, com garantia de sigilo e de anonimato.

A fim de resguardar a identidade dos colaboradores, os entrevistados receberam a seguinte denominação: Entrevistado Alfa, Entrevistada Beta, Entrevistado Gama, Entrevistada Delta e Entrevistada Ômega.

O entrevistado Alfa possui seis anos de atuação na Universidade de Brasília. Ele aprendeu a elaborar ofícios em preparatórios para concursos e também no ambiente laboral mediante ensinamentos transmitidos por outros servidores. Em função dos estudos para concurso, ele possui conhecimento do MRPR (Brasil, 2018), mas destaca que consulta as NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) com maior frequência por ser o documento de referência na Universidade.

O entrevistado Alfa lida com ofícios diariamente e os produz com frequência semanal, apesar de não assiná-los. Em alguns casos, Alfa já trabalha com minuta de ofício previamente enviada por outro servidor a fim de adequá-la para assinatura das chefias do setor. Em outras situações, ele é demandado a escrever o ofício a partir de um comando inicial.

A entrevistada Beta é servidora da UnB há quatorze anos e este foi seu primeiro emprego público. Ela aprendeu a elaborar ofícios através de modelos e exemplos disponíveis no setor em vez de recorrer às orientações apresentadas no MRPR (Brasil, 2018) e nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a). A entrevistada Beta produz ofícios com frequência semanal e não os assina, pois os documentos são encaminhados para avaliação e assinatura da chefia. De acordo com a entrevistada, “escrever ofícios é uma competência da minha assessoria, analisar os processos e preparar uma minuta, uma proposta de expediente para o processo prosseguir”.

Já o entrevistado Gama atuou por um ano em outro órgão público federal até ser nomeado na Universidade de Brasília em 2014. Ele afirma que aprendeu a elaborar ofícios em preparatórios para concurso, mas a escrita se consolidou na prática laboral. Ele tem conhecimento do MRPR (Brasil, 2018) e das NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) – provavelmente em decorrência das aulas de correspondência oficial –, sendo que recorre ao manual da UnB apenas em dúvidas pontuais.

Embora conste entre os principais produtores de ofício na Universidade, o entrevistado Gama informou que não redige muitos ofícios no ambiente do trabalho, tendo em vista que é responsável pela inserção de ofícios recebidos de outras instituições no SEI da Universidade, tal como uma unidade de protocolo ao receber documentos externos. Portanto, a produção de ofícios feita pelo entrevistado Gama trata-se, de fato, de inclusão de ofícios alhures em vez de ofícios escritos por ele.

Apesar disso, o entrevistado Gama possui consciência e conhecimento sobre a prática social do ofício, conforme evidenciado nos seguintes trechos: “no meu caso, como a gente trabalha com ofício quase todos os dias, então a gente tem uma ideia bem legal da estrutura do ofício por conta do contato diário”; “Eu não elaboro muitos ofícios, mas se precisar eu sei, de tanto trabalhar com eles”. O entrevistado Gama também cita alguns gêneros

discursivos mais comuns na sua rotina de trabalho, tais como: ofício, memorando, circular, ofício-circular.

Desse modo, o entrevistado Gama apresenta notória competência metagenérica relacionada ao ofício, uma vez que detém conhecimento sobre esse gênero discursivo com capacidade para empregá-lo nas práticas sociais. Por esse motivo, as informações prestadas pelo entrevistado Gama foram mantidas nesta pesquisa.

A entrevistada Delta, por sua vez, trabalha há quatorze anos na Universidade. Ela afirma que já tinha o costume de escrever na faculdade, mas os conhecimentos sobre ofício foram adquiridos no ambiente de trabalho da UnB. Em um primeiro momento, os servidores novos foram solicitados a ler o MRPR pela chefia do setor. Posteriormente, eles foram aprendendo com os pares, como descrito em: “meu chefe escrevia muito bem e tinha uma revisora de texto que trabalhava com a gente e também escrevia muito bem [...]. Eles me deram muitas dicas”. A entrevistada Delta menciona que a prática também auxiliou no processo de escrita de ofícios: “e o tempo, né? A prática que faz... Você vai pegar a técnica de como escrever uma coisa objetiva e que cumpra o seu papel de comunicação”.

A entrevistada Delta produz de 3 a 4 ofícios diários, mas não os assina, pois são minutas encaminhadas para apreciação das autoridades superiores. Ela afirma que o setor recebe muitas demandas de outros órgãos para responder e assim necessita de redigir muitos ofícios por se tratar de uma forma de comunicação oficial com entes externos.

Por fim, a entrevistada Ômega trabalha há onze anos na Universidade de Brasília. Desde que entrou na instituição, foi lotada em determinado setor, o qual passou por várias modificações ao longo dos anos. Por esse motivo, ela já produziu e assinou diversos ofícios, sendo que atualmente ela os elabora para assinatura da chefia. Ela redige pelo menos três desses documentos por semana, podendo aumentar a quantidade de acordo com a demanda do setor. A entrevistada Ômega afirma que aprendeu a elaborar ofícios com a antiga chefia e também mediante adaptação de modelos já existentes no setor, não tendo consultado nenhum tipo de manual sobre o tema.

Após a descrição inicial da experiência com a escrita de ofícios dentro da Universidade de Brasília, os colaboradores foram orientados a ler os

exemplos de ofícios contidos no MRPR (Brasil, 2018) e nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) e responder algumas perguntas sobre os fatores de textualidade. Na próxima seção será discutido cada um desses tópicos.

4.2) A concepção de ofício na perspectiva dos Manuais de Redação Oficial e dos entrevistados

O gênero ofício é amplamente utilizado no cotidiano da Administração Pública brasileira e adquiriu o *status* de comunicação oficial a partir da publicação da primeira edição do MRPR em 1991. Desde então, o ofício permanece como forma de comunicação oficial, inclusive tendo sido adotado o chamado “padrão ofício” para determinados documentos, conforme será discutido adiante.

Nesta seção, serão apresentados os conceitos e orientações acerca do ofício constantes no MRPR (Brasil, 1991, 2002 e 2018) e nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), bem como a visão desse gênero na perspectiva dos colaboradores desta pesquisa.

4.2.1) A concepção de ofício no MRPR (1991, 2002 e 2018)

Primeiramente, vejamos as definições de ofício contidas nas três edições do *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 1991, 2002 e 2018).

[O ofício tem] como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e também com particulares. [...] O ofício é expedido para e pelas demais autoridades (Brasil, 1991, p. 39).

[Os ofícios] têm como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e também com particulares. [...] O ofício é expedido para e pelas demais autoridades (Brasil, 2002, p. 13).

Até a segunda edição deste Manual, havia três tipos de expedientes que se diferenciavam antes pela finalidade do que pela forma: o ofício, o aviso e o memorando.

A distinção básica anterior entre os três era:

- a) aviso: era expedido exclusivamente por Ministros de Estado, para autoridades de mesma hierarquia;
- b) ofício: era expedido para e pelas demais autoridades.
- c) memorando: era expedido entre unidades administrativas de um mesmo órgão.

Nesta nova edição ficou abolida aquela distinção [entre aviso, ofício e memorando] e passou-se a utilizar o termo ofício nas

três hipóteses (Brasil, 2018, p. 27).

No que se refere às orientações para a escrita do ofício, a primeira edição contemplava os seguintes elementos:

- Cabeçalho. Ex.: Fl. (indicar nº) da EM nº 123/MAS, de 12.03.1991.
- Identificação do tipo e número do expediente, seguido da sigla do órgão do órgão que expede.
- Local e data, por extenso.
- Vocativo: invoca o destinatário.
- Introdução: se confunde com o parágrafo de abertura, na qual é apresentado o assunto que motiva a comunicação. Evite o uso de frases-feitas para iniciar o texto. No lugar de: "tenho a honra de", "tenho o prazer de, "cumpre informar que", empregue a forma direta: "Informo a Vossa Excelência de que", "Submeto à apreciação de Vossa Excelência", "Encaminho a Vossa Senhoria".
- Desenvolvimento: no qual o assunto é detalhado; se o texto contiver mais de uma ideia sobre o assunto, elas devem ser tratadas em parágrafos distintos, o que confere maior clareza à exposição.
- Conclusão: em que é reafirmada ou simplesmente reapresentada a posição recomendada sobre o assunto.
- Encaminhamento de ofício: deve iniciar com referência ao expediente que solicitou o encaminhamento. Se a remessa do documento não tiver sido solicitada, deve iniciar com a informação do motivo da comunicação, que é encaminhar, indicando a seguir os dados completos do documento encaminhado (tipo, data, origem ou signatário, e assunto de que trata), e a razão pela qual está sendo encaminhado. [...] Se o autor da comunicação desejar fazer algum comentário a respeito do documento que encaminha, poderá acrescentar parágrafos de desenvolvimento; em caso contrário, não há parágrafos de desenvolvimento em aviso ou ofício de mero encaminhamento.
- Numeração de parágrafos: se o expediente contiver mais de dois parágrafos, deve-se numerá-los, à exceção do primeiro e do fecho, como maneira de facilitar a remissão.
- Fecho das comunicações: serve para arrematar o texto e saudar o destinatário. No caso de o ofício se dirigir a autoridades superiores, incluindo o Presidente da República, adota-se "Respeitosamente". Para autoridades de mesma hierarquia ou hierarquia inferior, emprega-se "Atenciosamente". São excluídas dessa fórmula as comunicações dirigidas a autoridades estrangeiras, que atendem a rito e tradição próprios, devidamente disciplinados no *Manual de Redação do Ministério das Relações Exteriores* (Brasília, 1988, p. 33-34).
- Identificação do signatário: todas as comunicações oficiais devem trazer datilografados o nome e o cargo da autoridade que as expede, abaixo do local de sua assinatura, com exceção das

comunicações assinadas pelo Presidente da República. Esse procedimento facilita sobremaneira a identificação da origem das comunicações. Para evitar equívocos, recomenda-se não deixar a assinatura em página isolada do expediente.

Na maioria dos casos, também constava indicação de margem, recuo e espaçamento a serem aplicados no ofício em caso de documento datilografado (com medidas padronizadas em toques) ou elaborado em processador de texto (com medidas padronizadas em centímetros).

A segunda edição do MRPR (Brasil, 2002) mantém grande parte do texto original, com poucas inovações. São elas:

- Nome, cargo e endereço do destinatário.
- Assunto: resumo do teor do documento.
- Uso das fontes *Symbol* e *Wingdings* para símbolos não existentes na fonte Times New Roman.
- Numeração de páginas: obrigatória constar a partir da segunda página.
- Tamanho do papel: todos os tipos de documentos do Padrão Ofício devem ser impressos em papel de tamanho A-4, ou seja, 29,7 x 21,0 cm.
- Fonte: deve ser utilizada fonte do tipo Times New Roman de corpo 12 no texto em geral, 11 nas citações, e 10 nas notas de rodapé.
- Impressão: os ofícios, memorandos e anexos destes poderão ser impressos em ambas as faces do papel. Neste caso, as margens esquerda e direita terão as distâncias invertidas nas páginas pares (“margem espelho”).
- Cores: impressão dos textos deve ser feita na cor preta em papel branco. A impressão colorida deve ser usada apenas para gráficos e ilustrações.
- Uso de destaques no texto: não deve haver abuso no uso de negrito, itálico, sublinhado, letras maiúsculas, sombreado, sombra, relevo, bordas ou qualquer outra forma de formatação que afete a elegância e a sobriedade do documento.
- Arquivamento: deve ser utilizado, preferencialmente, o formato de arquivo *Rich Text* nos documentos de texto. Dentro do possível, todos os documentos elaborados devem ter o arquivo de texto preservado para consulta posterior ou aproveitamento de trechos para casos análogos.
- Nome do arquivo: Para facilitar a localização, os nomes dos arquivos devem ser formados da seguinte maneira: tipo do documento + número do documento + palavras-chaves do conteúdo

Em decorrência dos avanços tecnológicos, notadamente a popularização de computadores, não há mais menção ao uso de recursos datilografados no MRPR de 2002, com padronização das medidas em centímetros para facilitar o

a escrita em processador de texto, bem como definição do modo de impressão dos ofícios e de salvamento de arquivos.

Diante do exposto, as duas primeiras edições do MRPR não apresentaram mudanças no conceito do ofício entre 1991 e 2002, com pequenas inclusões referentes a elementos gráficos e formulaicos, revelando a atuação de uma força de conservação nesse gênero discursivo durante esse período.

Considerando o lapso temporal entre a segunda e a terceira edição do MRPR, a obra atual busca “refletir as evoluções ocorridas nas últimas duas décadas, repetindo o legado de êxito deixado pelas edições anteriores na construção de uma cultura administrativa profissional e obediente às normas da Constituição da República” (Brasil, 2018, p. 12).

A versão mais recente do MRPR contempla uma descrição maior acerca de tópicos já existentes nas edições anteriores. Por exemplo, a identificação do expediente se limitava ao tipo e ao número do expediente, seguido da sigla do órgão que o expede, nas duas primeiras edições do MRPR. Além dessas informações, a obra de 2018 prevê abreviatura da palavra número (nº); número ano com quatro dígitos e siglas usuais do setor que expede o documento da menor para a maior hierarquia separados por barra.

Outro exemplo é o tema “assunto”, não mencionado na primeira edição, que surgiu na segunda edição apenas com a definição de “resumo do teor do documento”. Na terceira edição consta que:

O [assunto] deve dar uma ideia geral do que trata o documento, de forma sucinta. [...]

A palavra ‘Assunto’ deve anteceder a frase que define o conteúdo do documento, seguida de dois-pontos.

A frase que descreve o conteúdo do documento deve ser escrita com inicial maiúscula, não se deve utilizar verbos e sugere-se utilizar de quatro a cinco palavras. Todo o texto referente ao assunto, inclusive o título, deve ser destacado em negrito.

Coloca-se ponto-final depois do assunto (Brasil, 2018, p. 29).

No que diz respeito às inovações, cito algumas constantes no MRPR de 2018: implementação de cabeçalho, utilização dos termos “interino” e “substituto” no cargo do signatário, flexão de gênero feminino para cargos ocupados por pessoas desse sexo, grafia de cargos compostos, uso de itálico em palavras estrangeiras e preferência de uso de negrito para destaques.

A principal mudança na versão mais recente do manual da esfera federal consiste na adoção do padrão ofício. Este unificou três tipos de expediente (aviso, ofício, memorando), de modo que o memorando e o aviso foram incorporados ao gênero ofício.

Cabe destacar que essa uniformização não foi a primeira a ocorrer no referido manual, tendo em vista que a primeira edição já adotava o padrão ofício para os seguintes expedientes: exposição de motivos, aviso e memorando. Portanto, a exposição de motivos deixou de ser incorporada ao padrão ofício; ao passo que o ofício foi incluído na versão mais recente do MRPR.

De acordo com o referido manual (Brasil, 2018), os elementos que compõem o padrão ofício são:

- cabeçalho (contendo brasão de Armas da República, nome do órgão público, nome da unidade ou setor);
- identificação do expediente (especificando tipo de documento, número, ano, setor responsável pela expedição do texto);
- local e data;
- dados do destinatário (nome, cargo, endereço);
- assunto (apresentando a ideia geral do ofício de forma resumida);
- texto propriamente dito (com introdução, desenvolvimento e conclusão);
- fecho (utilizado o termo “atenciosamente” ou “respeitosamente” de acordo com a hierarquia entre as autoridades);
- identificação do signatário (nome e cargo) (Brasil, 2018, p. 27-31).

Diante do exposto, o padrão ofício, como o próprio nome evidencia, consiste mais em uma padronização de formas e de estrutura de textos do que em uma unificação de gêneros distintos. Esse posicionamento é ratificado no seguinte trecho do MRPR (Brasil, 2018, p. 27): “deve-se adotar nomenclatura e diagramação únicas, que sigam o que chamamos de padrão ofício.”

A entrevistada Delta também reforça esse entendimento do padrão ofício ao constatar que:

É um formato de redação para conversar com órgãos externos. É um formato, né? Ele tem endereçamento, tem que ter numeração, tem que ter cabeçalho, aí tem de ter a redação com assinatura da autoridade competente para assinar.

A adoção do padrão ofício com a unificação de aviso, de ofício e de memorando prevista no MRPR (Brasil, 2018) foi objeto de questionamento aos entrevistados.

As entrevistadas Beta e Delta revelaram não ter conhecimento sobre essa alteração, já o entrevistado Alfa revelou ter ciência sobre a mudança, mas se limitou a informar que não foi aplicada no âmbito da Universidade de Brasília.

Em sua fala, a entrevistada Beta mencionou a Circular n. 0011/2022/UnB, de 29 de abril de 2022,²⁴ a qual mantém a distinção entre ofício e memorando, apesar da orientação divergente constante no MRPR (Brasil, 2018):

Com o objetivo de garantir a qualidade e a eficiência dos trabalhos realizados em nossa Universidade, preservar a padronização da comunicação institucional e respeitar as tradições e peculiaridades da Universidade de Brasília, venho por meio desta lembrar que, de acordo com os normativos internos vigentes, o documento "Ofício" deve ser utilizado apenas para correspondência externa, destinada a outros órgãos públicos e privados e a pessoas em geral. Na Universidade de Brasília, o documento "Memorando" continua sendo o gênero textual que deve ser usado para a comunicação interna (entre as nossas unidades).

Nas palavras de Beta: "A própria Reitoria fez um informe. Na realidade ela fez um informe do jeito que era para usar dentro da UnB. Não sei se realmente está de acordo com [manual] da Presidência". A colaboradora se limitou a afirmar que o ofício destina-se à comunicação externa; enquanto o memorando serve para a comunicação interna.

A entrevistada Ômega relatou que o surgimento do padrão ofício gerou dúvidas entre os servidores da Universidade de Brasília sobre o uso do ofício e do memorando, tendo em vista a divergência entre os manuais da esfera federal e da Instituição:

Inclusive teve nesse meio tempo, recente, teve aquela confusão, né? Porque antes memorando era interno e o ofício [era] externo. Aí de repente tudo virou ofício. Aí a gente até ficou: como é que faz? Aí logo depois saiu uma norma do Gabinete falando que era para manter a tradição. [...] A gente até gerou uns [ofícios] assim e depois deu aquela bagunçada naquele ano nos registros. Algumas pessoas esqueciam e

²⁴ Disponível no Processo SEI n. 23106.048319/2022-57.

depois quando viam já tinha gerado [o ofício].

O entrevistado Gama, por sua vez, emitiu opinião mais detalhada sobre a adoção do padrão ofício, questionando tal iniciativa, tendo em vista que o memorando, o aviso e ofício “possuem finalidades distintas”. Na visão dele,

O memorando é bem característico da comunicação interna e o ofício, da comunicação externa. [...] Então quando você vê um memorando, você já sabe que é um assunto interno da instituição, que provavelmente vai nascer na instituição e vai finalizar, vai ter o seu fim dentro da própria instituição. [...] Eu acho péssima essa união assim. [...] Daí eu vou ter que ter um ofício, a exemplo do ofício-circular (que é uma variação do ofício), e eu vou ter que ter uma espécie de ofício-memorando. Então se é para criar um ofício-memorando, deixa o memorando, né? Não vejo menor sentido nessa padronização.

Na perspectiva do entrevistado Gama, o memorando trata de assunto interno, portanto, com início e fim dentro de um mesmo ambiente institucional, ao passo que o ofício não se restringe a um único órgão público.

A existência de repertório de gêneros dentro do padrão ofício pode propiciar o surgimento de variações dentro um mesmo gênero discursivo, tal como: ofício propriamente dito, ofício-circular, incluindo o possível surgimento do ofício-memorando, como mencionado pelo entrevistado Gama.

O ofício-circular, por exemplo, já constitui um exemplo de variação do gênero discursivo previsto na terceira edição do MRPR (Brasil, 2018), conforme descrito no seguinte trecho: “[NOME DO EXPEDIENTE] + CIRCULAR: Quando um órgão envia o mesmo expediente para mais de um órgão receptor. A sigla na epígrafe será apenas do órgão remetente.” (Brasil, 2018, p. 37).

Por se tratar de obra anterior à terceira edição do MRPR (Brasil, 2018), as NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) não dispõem de informações sobre o ofício-circular, descrevendo separadamente sobre os gêneros ofício e circular. Veja a seguir:

Circular: é correspondência pela qual são transmitidos comunicados, informações, ordens ou instruções, constantes do próprio texto ou do anexo. É dirigida a pessoas ou Unidades da Instituição, sendo reproduzida em tantas cópias quantos forem os destinatários (Universidade de Brasília, 2011a, p. 16).

Ofício: é a correspondência utilizada para tratar de assuntos administrativos, destinada a outros órgãos públicos e privados e a pessoas em geral (Universidade de Brasília, 2011a, p. 17).

De acordo com o relato do entrevistado Gama, o ofício-circular já é constantemente utilizado na prática social dos servidores:

[...] mas os [documentos] mais usados aqui por nós são esses: ofício, memorando, circular, ofício-circular (que é uma variação do ofício) – é um tipo de ofício que a gente vê chegando muito aqui do MEC, por exemplo. Muito ofício-circular que vem da Secretaria de Orçamento (SPO), né? [...] Então é já um ofício que tem esse viés de ser uma circular.

Essas variações revelam que o gênero ofício, apesar da sua forte padronização prevista nos manuais, também é suscetível a mudanças ao longo do tempo. Essas mudanças revelam uma força dispersiva associada a esse gênero.

Além disso, os depoimentos dos colaboradores já antecipam a dissintonia entre os dois documentos, o que pode afetar tanto as condições de produção do gênero ofício e as práticas sociais decorrentes da escrita do texto quanto a aquisição/ampliação da competência metagenérica.

4.2.2) A concepção de ofício nas NPD-UnB (2011a)

Nesta obra, o ofício é definido como “a correspondência utilizada para tratar de assuntos administrativos, destinada a outros órgãos públicos e privados e a pessoas em geral” (Universidade de Brasília, 2011a, p. 17).

Apresenta ainda uma distinção entre Ofício e Ofício FUB-UnB, baseada na autoridade competente para assinar esse tipo de documento. Enquanto o primeiro deve ser assinado pelo Vice-Reitor, pelo Decano, pelo Dirigente de Unidades Acadêmica e Administrativa, de Centro, de Órgão Complementar, pela Diretoria, pelo Chefe de Departamento, pela Assessoria, pela Secretaria; o Ofício FUB-UnB é restrito a Reitor ou Vice-Reitor, quando no exercício da Reitoria, ou a outra pessoa que esteja no exercício da Reitoria (Universidade de Brasília, 2011a).

Em consonância com o manual de redação do Poder Executivo, também institui orientações semelhantes para elaboração de ofício, como numeração, assunto, identificação do signatário, fecho e pronomes de tratamento. Além disso, apresenta elementos para a diagramação, tais como: margens, recuo de parágrafo, espaçamento entre linhas, número de páginas, fontes e citações no texto, entre outros.

Diante do exposto, percebo que tanto o MRPR (Brasil, 1991, 2002 e

2018) quanto as NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) apresentam informações e orientações para a elaboração de ofícios. Tanto os exemplos quanto os elementos textuais (obrigatórios e opcionais) tendem à formalização, decorrente do atributo da formalidade na Redação Oficial.

Assim, o aspecto formal se destaca na análise de ofícios, ao privilegiar a descrição de elementos de formatação e de diagramação em detrimento da função, dos propósitos comunicativos e da prática social.

No que se refere aos fatores de textualidade, o MRPR (Brasil, 2018) menciona apenas a coesão e coerência, enquanto não há referência a nenhum deles nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a).

4.2.3) A concepção de ofício para os colaboradores

Todos os entrevistados foram unânimes em definir a comunicação como principal função do ofício. Vejamos alguns exemplos das falas dos colaboradores:

“Comunicar. Estabelecer uma comunicação entre órgãos” (entrevistado Alfa).

“Serve para comunicar. Ou quando nós somos demandados, ou quando nós precisamos se comunicar a partir do nosso interesse, se comunicar com as pessoas quando a Universidade precisa solicitar uma informação” (entrevistada Beta).

“É uma comunicação externa. [...] Quando a instituição Universidade de Brasília quer conversar com outra instituição. Toda comunicação que sai da UnB para esses órgãos externos saem em formato de ofício” (entrevistado Gama).

“A maior função do ofício é a comunicação externa. É você se comunicar com um órgão externo” (entrevistada Delta).

“Comunicar. Comunicar com pessoas que estão fora da nossa instituição” (entrevistada Ômega).

Essas falas estão em consonância com os conceitos de ofício apresentados no MRPR (Brasil, 2002) e nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), respectivamente: “tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e também com particulares” (Brasil, 2002, p. 13) e “a correspondência utilizada para tratar de assuntos administrativos, destinada a outros órgãos públicos e privados e a pessoas em geral” (Universidade de Brasília, 2011a, p. 17). Os conceitos são bem semelhantes, denotando que o metagênero da Universidade segue os preceitos do manual da

esfera federal, bem como que os colaboradores internalizaram esses conhecimentos acerca do ofício.

Cabe destacar que a definição de ofício no MRPR consta somente na segunda edição, de modo que a edição mais atual se limita a informar sobre a unificação do aviso, memorando e ofício no chamado “padrão ofício”.

Apesar disso, existem outras finalidades do ofício descritas pelos entrevistados, além da **função comunicativa** mais abrangente de “comunicar”. Por exemplo, agradecer, convidar, encaminhar, solicitar, responder, informar. Os entrevistados Alfa, Beta e Ômega relatam algumas dessas finalidades com base em sua prática social: “solicitar uma informação”, “externar uma decisão da Administração”, “oferecer uma resposta para algum questionamento da sociedade”, “resposta a uma demanda anterior” ou “fazer um pedido ou informar alguma coisa”. O entrevistado Alfa conclui que “o ofício está sempre pedindo alguma coisa”.

Ademais, os próprios exemplos constantes no MRPR (Brasil, 2018, p. 35) e nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a, p. 40) também corroboram com essa visão ao citarem, respectivamente: “*convido* Vossa Excelência a participar do lançamento do Ciclo de Debates [...]” e “Dessa forma, *solicito* Vossa Excelência que indique um representante dessa Secretaria [...]” (grifos nossos). Portanto, a finalidade mais abrangente de “comunicar” presente nos manuais se transforma, na prática social, em funções mais específicas, que vão desde um simples agradecimento até um questionamento da sociedade ou de órgão de controle.

Por vezes, as funções comunicativas do ofício foram associadas com o fator de **intencionalidade** pelos entrevistados. Uma das perguntas da entrevista era o reconhecimento das intenções do locutor nos ofícios apresentados (tanto o modelo do MRPR de 2018 quanto o modelo das NPD-UnB de 2011a). Os colaboradores foram unânicos em reconhecer a intencionalidade dos ofícios, como afirma o entrevistado Gama: “a intenção está clara em ambos os casos”.

Vejamos alguns exemplos de respostas dadas:

- a) Ofício das NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a, p. 40):
“[Está] pedindo um representante para a comissão” (entrevistado Alfa).
“Está solicitando uma indicação para participar de uma comissão” (entrevistada Beta).

“Está pedindo indicação de uma pessoa” (entrevistada Ômega).

b) Ofício do MRPR (Brasil, 2018, p. 35):

“Convite para participar de debate” (entrevistado Alfa).

“Está convidando para um evento” (entrevistada Beta).

Assim, a função comunicativa de “convidar” e de “pedir/solicitar” foram descritas como a intenção dos locutores dos ofícios selecionados. Essas falas revelam que há uma relação entre a função comunicativa e as intenções do locutor, de modo que as diversas funcionalidades do ofício são selecionadas de acordo com a intenção do locutor. Por exemplo, ao preparar uma comida, o sujeito poderá se valer do gênero receita culinária, pois estará de acordo com a sua intenção comunicativa.

Entretanto, a intencionalidade engloba a função comunicativa e, ao mesmo tempo, revela as intenções particulares do locutor, o qual se inscreve em dado gênero que esteja ao encontro de seus propósitos comunicativos.

Portanto, a veiculação dos propósitos comunicativos do locutor passa por várias escolhas, entre elas: o tipo de interlocutor, o contexto e também o gênero discursivo mais adequado. No caso do ofício, a variedade de funções comunicativas possibilita que o locutor selecione a mais apropriada aos seus objetivos (ex: pedir, negar, convidar, agradecer) dentro da prática laboral.

Diante do exposto, argumento que determinado gênero discursivo dispõe de funções comunicativas inerentes a ele, enquanto a manifestação da escolha de determinada função comunicativa em um plano individual corresponde à intencionalidade, revelando a expressão da intenção particular do locutor a partir do gênero discursivo e de seu posicionamento em práticas sociais. Portanto, a competência metagenérica permite associar a intencionalidade com a função comunicativa de um gênero discursivo, mesmo que aquela abarque também as intenções – *stricto sensu* – do locutor.

No caso do ofício, a intencionalidade é favorecida pelo conhecimento prévio do interlocutor ou do cargo ocupado por ele, orientando assim a escrita e os sentidos do texto para esse interlocutor específico. Ao mesmo tempo, a individualidade do locutor sofre menor projeção, visto que a sua condição de sujeito é afetada pela sua posição profissional e pelas normativas institucionalmente estabelecidas, em atendimento a um atributo muito presente

na Redação Oficial: a impessoalidade. Sobre essa despersonalização, situa o MRPR (Brasil, 2018) que

A redação oficial é elaborada sempre em nome do serviço público e sempre em atendimento ao interesse geral dos cidadãos. Sendo assim, os assuntos objetos dos expedientes oficiais não devem ser tratados de outra forma que não a estritamente impessoal (Brasil, 2018, p. 21).

Apesar de a impessoalidade ser considerada um atributo da Redação Oficial, ela não pode ser vista como “neutra”, uma vez que todo texto contém traços (explícitos ou implícitos) do seu locutor sobre determinado tema. Em sua fala, o entrevistado Gama discute essa dualidade entre impessoalidade e pessoalidade presente nos ofícios:

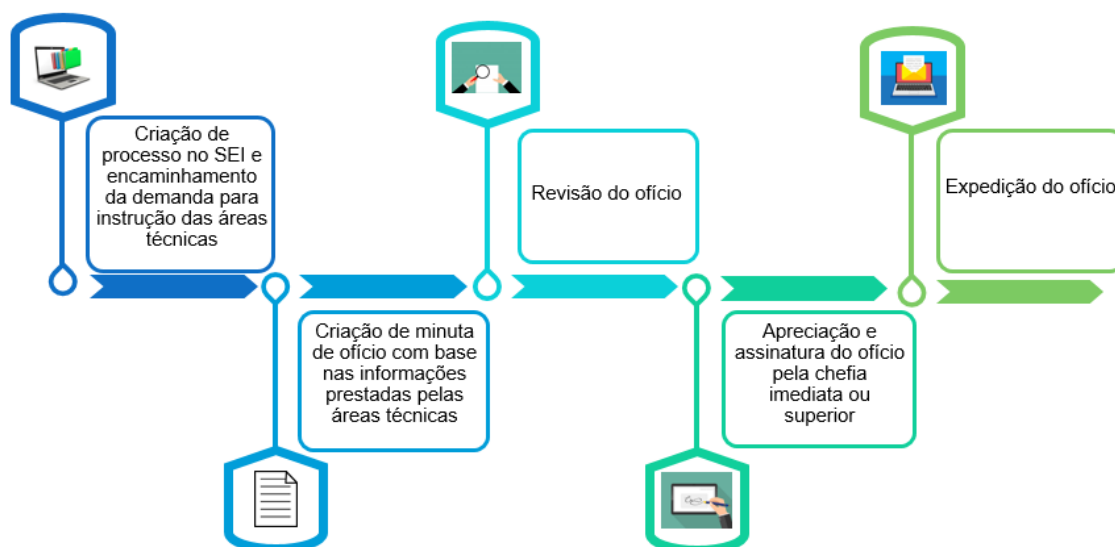
Acho que pode ser evitado esse “cordialmente”, “saudações” – isso sugere uma intimidade. No máximo, vem [no ofício] aquele “aproveito para manifestar minha estima” quando quer dizer no final [do texto] assim. Quer ser pessoal usando uma linguagem impessoal. “Eu queria, aproveitando a oportunidade para registrar a minha estima e admiração por essa instituição”. Então eles dão um jeitinho de ser pessoal, mesmo usando termos impessoais.

Outro exemplo dessa despersonalização do sujeito é o caráter coletivo da escrita do ofício na Universidade de Brasília, com vários servidores colaborando com o texto com a finalidade de se reportar em nome da Instituição, conforme será detalhado a seguir.

Dos cinco entrevistados, quatro afirmaram que produzem minutas de ofícios, mas não assinam esses documentos, uma vez que os textos serão submetidos à apreciação da autoridade superior, a qual assinará em caso de concordância. Assim, a autoria do ofício configura um processo que perpassa por vários sujeitos, revelando diversos papéis sociais exercidos na Administração Pública.

Tendo em vista essa pluralidade de sujeitos, o texto do ofício normalmente sofre modificações desde a escrita inicial, conforme relatado pelo entrevistado Gama: “Geralmente, [o ofício] digital como passa por várias revisões, ela dá a impressão de ser mais bem finalizado, tem um acabamento melhor. Eu tenho essa impressão”. Exemplo disso pode ser verificado no seguinte exemplo de fluxo processual desse gênero discursivo citado pela entrevistada Beta.

Figura 2 – Exemplo de fluxo processual de ofício da UnB



(Fonte: Autoria própria)

Cabe ressaltar que esse fluxo resume um dos possíveis caminhos do ofício na Universidade. Quando o ofício configura uma resposta a uma demanda anterior, ele é inserido no processo original, dispensando a criação de um processo. Ademais, a minuta pode ser preparada por um setor e encaminhada para apreciação de outra área dentro de uma estrutura hierárquica.

Em alguns casos, o processo fornecerá informações necessárias para a escrita de ofício e, em outras situações, caberá ao servidor elaborar o texto a partir de uma demanda inicial. Após a expedição, o ofício poderá ser arquivado ou seguir para conhecimento de outra área técnica dentro da Universidade, entre outras possibilidades.

O processo de reescrita de ofícios com pluralidade de sujeitos também se manifesta na possibilidade de criação de minutas, as quais serão apreciadas e até mesmo modificadas por outros servidores – incluindo a chefia –, bem como na quantidade de versões de um mesmo documento, conforme exemplo a seguir retirado do SEI em junho de 2023.

Figura 3 – Quantidade de versões do documento



(Fonte: SEI – jun. 2023)

Nesse caso, o documento foi criado por um servidor, foi modificado dez vezes por outros três sujeitos diferentes (incluindo o signatário) até a escrita final devidamente assinada pela autoridade competente da Universidade. Assim, a produção do ofício demonstra um gênero discursivo secundário na visão de Bakhtin (2000), em que ocorre uma escrita coletiva, mais elaborada e complexa em nome de uma instituição pública.

Apesar disso, a assinatura de um ofício condiciona a autoridade pública como responsável pelas informações prestadas no texto, assumindo-as como verdadeiras e correspondentes aos interesses institucionais. Dessa maneira, possíveis respostas, questionamentos e dúvidas serão destinados ao signatário, o qual, por sua vez, poderá encaminhar a outros servidores da Universidade a fim de complementar a resposta, mas ao final deverá ser remetida pelo signatário inicial do ofício.

Diante do exposto, a assinatura não se limita a um elemento cotextual, mas representa um papel exercido na sociedade, cujo cargo político e posição pública refletem uma estrutura social e hierárquica existente na Universidade de Brasília. Portanto, ao assinar um ofício como autoridade pública, o signatário atua como porta-voz da instituição em detrimento da sua condição de sujeito, além de legitimar a hierarquia e o conteúdo do texto, possibilitando um controle social. Essa assinatura denota posicionamento na sociedade, com valores, relações interpessoais hierarquicamente demarcadas e contextos (objetiva e subjetivamente) evocados.

Do mesmo modo, o interlocutor receberá o ofício como manifestação legítima de uma autoridade da Universidade, dispensando, em certa medida, a pesquisa pela veracidade dos fatos, constituindo assim um exemplo de fato social na visão de Bazerman (2011).

Por esse motivo, o fator de aceitabilidade também foi objeto de questionamento aos entrevistados, ao serem solicitados a se manifestar se atenderiam às solicitações contidas nos modelos de ofício caso fossem os destinatários desses documentos.

No primeiro modelo de ofício do MRPR (Brasil, 2018, p. 35), por se tratar de um convite, os entrevistados Beta, Gama e Ômega afirmaram que atenderiam à solicitação se tivessem disponibilidade. A entrevistada Delta alegou que precisaria de mais informações sobre o convite apresentado no ofício do MRPR (Brasil, 2018) para poder deliberar sobre o assunto:

Eu ia precisar de mais detalhes, porque ele ficou meio genérico. Ele falou de cinco encontros, mas como serão esses encontros? Quando serão esses encontros? Eu ainda teria de questionar. [...] Assim, necessitaria de [fazer] questionamento para vir um outro ofício explicando melhor como seria.

Do modo semelhante, a entrevistada Ômega também questionou a solicitação contida no ofício das NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), uma vez que necessitaria de mais esclarecimentos sobre a indicação, caso ela fosse a destinatária (no caso, Secretária de Estado de Cultura):

Dentro de uma Secretaria de Estado de Cultura tem diversas pessoas que fazem de tudo. Então, quem seria? Qualquer pessoa? Qual o perfil? Eu teria essa dúvida.

As falas das entrevistadas Delta e Ômega revelam que existem graus de aceitabilidade de um texto, não configurando uma relação binária entre aceito x não aceito. Essas colaboradoras afirmaram que estariam dispostas a atender à demanda desde que fossem fornecidos os dados mais detalhados sobre o pedido inicial.

Esses depoimentos reforçam a conexão existente entre os fatores de intencionalidade (dada instituição almeja solicitar/convidar) e a aceitabilidade (o atendimento à solicitação ou o aceite do convite), o que significa que tais fatores co-ocorrem em um texto, dado que as interlocuções sempre envolvem, em algum grau, ações do locutor (intencionalidade) e ações do interlocutor (aceitabilidade).

Já a solicitação do modelo de ofício contido nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) – por apresentar um pedido de indicação de representante para compor uma comissão em comemoração aos 50 anos da UnB – seria

prontamente atendida pelos entrevistados Beta, Gama e Ômega, conforme exemplo da fala entrevistada Beta: “no evento dos 50 anos, eu acho importante indicar”.

Cabe ressaltar que o entrevistado Alfa concordou em atender o pleito, mas justificou pelo “tom de ordem” do ofício do manual da UnB. Segundo o colaborador, esse caráter injuntivo se faz presente pela data pré-definida para atendimento da demanda (10/5/2011), não sendo possível adiar ou negar a solicitação.

Essa afirmação denota a consciência sobre as relações assimétricas e hierárquicas existentes na sociedade, evidenciando que o colaborador Alfa possui certo domínio da competência discursiva ao reconhecer ideologias hegemônicas e relações de poder representadas no ofício das NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a). Logo, concluo que o fator de aceitabilidade se condiciona às relações (as)simétricas estabelecidas entre os interagentes inscritos no ofício.

Em todas as entrevistas, foi observada uma presunção de resposta ao destinatário do ofício inicial, não sendo cogitada a possibilidade de ignorar a demanda, conforme destacado pelo entrevistado Gama:

[Responderia ao ofício], nem que fosse para negar a minha participação. [...] Entenderia ele [o ofício] como um documento oficial e responderia ele [o ofício] provavelmente através de um outro ofício, respondendo a esse ofício [inicial].

A fala da entrevistada Beta também corrobora essa visão ao afirmar que: “[o ofício] é uma resposta a uma demanda anterior”. Isso revela que o ofício se insere dentro de uma prática social mais ampla, ao ser decorrente de uma ação anterior, podendo inclusive engendrar ações subsequentes, tais como: recebimento, encaminhamento ao interlocutor, atendimento da demanda requerida, reunião, resposta ao remetente, entre outras.

Um exemplo disso é o modelo de ofício das NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), em que a resposta positiva acerca do pedido de indicação de representante para atuar em comissão ensejará, provavelmente: (i) resposta ao ofício inicial com o nome do representante para atuar na comissão; (ii) documento interno contendo a designação de todos os membros da comissão; (iii) *e-mail* ao novo representante com as informações sobre dias e horários de reunião da referida comissão; e (iv) relatório final das atividades desenvolvidas

por esse grupo de trabalho. Portanto, a concordância representa não somente a aceitação das ideias apresentadas no texto, mas também uma ação social, um agir político com normas e convenções atreladas. Em outras palavras, as ações do ofício não se limitam a uma relação cotextual, visto que acionam práticas socioculturais a partir dele.

Ademais, o locutor de um ofício inicial pode se tornar o interlocutor de um segundo ofício, ao receber uma resposta, por exemplo, demonstrando um processo de negociação de sentidos, com a troca de papéis exercidas pela escrita, bem como uma posição responsiva na visão de Bakhtin (2000). Portanto, os papéis sociais exercidos nessa interação são plásticos e móveis.

Nessa perspectiva, proponho que a intencionalidade e a aceitabilidade se complementam ao formar o fator “**intermediação de sentidos**” nesta pesquisa, haja vista que tanto o locutor quanto o interlocutor realizam ações a partir do ofício em um processo de cooperação mútua para a construção dos sentidos na interação estabelecida a partir do texto, podendo inclusive alternar os papéis interlocutivos. Além disso, a ação de solicitar (intencionalidade) demanda dada resposta (aceitabilidade), seja aceitando/negando (total ou parcialmente), seja negociando.

Esse jogo de colaboração pode ser exemplificado nas seguintes falas:

Prefiro quando existe essa preocupação de fazer um texto que a pessoa leia de forma mais agradável (entrevistada Ômega).

[...] a gente sempre faz referência ao documento que a gente está respondendo e o número do processo para facilitar para quem recebe (entrevistada Delta).

Assim, com relação ao par intencionalidade e aceitabilidade, que, em minha proposta, seria a intermediação de sentidos, constato que os relatos, de modo geral, evidenciaram que: (i) os textos trazem uma intenção clara, como, por exemplo, solicitar a indicação de um representante (Alfa, Beta e Ômega) e convidar para um evento/debate (Alfa e Beta); (ii) a dualidade entre ser pessoal e impessoal pode persistir em ofícios (Gama); (iii) a intencionalidade pode, de algum modo, ser afetada, já que o ofício passa por várias revisões, modificações e apreciações; (iv) a aceitabilidade pode se relacionar ao grau de informatividade e, portanto, com diferentes graus de aceitabilidade (Delta e Ômega); (v) as relações (as)simétricas podem influenciar a aceitabilidade (Alfa); e (vi) o pedido realizado não é, em hipótese alguma, ignorado (Alfa, Beta,

Gama, Delta e Ômega).

No que se refere ao fator de **informatividade**, os entrevistados foram questionados acerca da clareza das informações constantes nos modelos de ofícios apresentados, bem como sobre a avaliação acerca de outros textos contendo suficiente, escassa ou demasiada informação com base nas respectivas experiências pessoais.

Nos modelos de ofícios apresentados, por serem textos curtos, Alfa, Beta, Gama e Ômega alegaram que as informações são claras e objetivas, como evidencia a fala do entrevistado Alfa: “Os dois são bem diretos. Não vejo um mais claro do que o outro não”.

As entrevistadas Delta e Ômega, por sua vez, solicitaram esclarecimentos acerca de informações mais detalhadas dos ofícios para deliberarem sobre o pleito.

Eu ia precisar de mais detalhes, porque ele [o ofício] ficou meio genérico. Ele [o ofício] falou de cinco encontros, mas como serão esses encontros? Quando serão esses encontros? Eu ainda teria de questionar. [...] Assim, necessitaria de [fazer] questionamento para vir um outro ofício explicando melhor como seria (entrevistada Delta).

Esse [ofício] aqui da comissão está pedindo a indicação de um representante, mas não especifica que tem de ser. Então, eu falaria “Então quem seria? Qualquer pessoa? Qual o perfil?”. Eu teria essa dúvida (entrevistada Ômega).

Essas falas demonstram que o grau de informatividade afetou a aceitabilidade, uma vez que as entrevistadas condicionaram o atendimento do pleito à prestação de informações mais específicas sobre o pedido inicial, ao contrário dos demais ofícios, os quais seriam prontamente atendidos, por ter na visão delas, um adequado grau de informatividade.

Quando indagados sobre a experiência pessoal diante de outros ofícios com informação suficiente, escassa ou demasiada, alguns entrevistados alegaram que o excesso de informações acarreta a sobrecarga inferencial.

A impressão que eu tenho é que muita informação transforma a leitura mais demorada (entrevistado Alfa).

Tem momentos que para eu entender o que o ofício quer, qual é a informação. Geralmente eu tenho de ler mais de uma vez, então eu já acho um pouco desgastante. Já me tira um tempo que eu poderia estar em outro processo. Eu acho esse trabalho desgastante (entrevistada Beta).

Esse esforço por parte do interlocutor demonstra que houve um

desequilíbrio na disposição das informações no texto, dificultando o processamento do texto e a construção dos sentidos. Portanto, essa sobrecarga inferencial poderia prejudicar a interpretabilidade do texto e, por consequência, a construção da coerência. Ademais, essa percepção impacta não somente na textualidade em si, mas também na própria prática social, já que a solicitação pode não ser atendida pela sobrecarga inferencial gerada.

Os textos jurídicos foram citados como exemplos disso nas entrevistas de Delta e de Ômega. Elas argumentam que esses textos são “truncados” e com o uso recorrente de muitos jargões:

Geralmente os ofícios de auditorias, pedido de auditorias são um pouco truncados. Você tem que ler com muita atenção para conseguir extrair uma informação mais concreta. Porque eles colocam muito “julgado tal”, “julgado tal” e não sei o que e nananã. E a gente acaba se perdendo. Não é muito objetivo do tipo “é isso, faz isso, quero isso”. Também alguns ofícios de cumprimento de ação judicial são um pouco confusos porque [tem] o próprio linguajar do Direito. Alguns procuradores usam termos muito próprios e às vezes não fica muito claro (entrevistada Delta).

Como a gente cumpre decisão judicial, a gente recebe muitos textos jurídicos. [...] Eu lia e, quanto mais eu lia, menos eu entendia. [...] E a gente vai vendo assim que é muito blá-blá-blá para no final falar o que quer (entrevistada Ômega).

Em alguns relatos, a solução encontrada diante desses textos jurídicos foi a recorrer à consulta de outro setor afim ou de colega com experiência na área. Uma outra proposta foi redigir o ofício de forma mais objetiva, conforme destaca a entrevistada Ômega:

Então eu olho aqueles textos e falo: “Gente, para que tanto blá-blá-blá, meu Deus? Vá logo direto ao ponto”. Então eu tenho sempre a impressão de que as pessoas escrevem muita coisa que não precisa.

De modo geral, os depoimentos dos colaboradores sinalizaram que a informatividade pode ser, nos exemplos analisados, (i) suficiente, como foi o caso de Alfa, ao constatar que os dois textos são diretos e claros; (ii) escassa, como foram os casos de Delta e de Ômega, ao avaliarem que os ofícios deixavam de responder a algumas questões relativas à dinâmica dos encontros (ofício do MRPR) e ao perfil do representante a ser indicado (ofício das NPD-UnB); e (iii) demasiada, como foram os casos de Alfa e de Beta, ao sinalizarem que os ofícios poderiam gerar sobrecarga inferencial.

No que se refere aos fatores de **coesão** e **coerência**, eles são considerados atributos da Redação Oficial, mas há pouca conceituação explícita e nenhuma aplicação delas no MRPR (Brasil, 2018) e nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a). Vejamos o seguinte trecho sobre o assunto no MRPR (Brasil, 2018):

É indispensável que o texto tenha coesão e coerência. Tais atributos favorecem a conexão, a ligação, a harmonia entre os elementos de um texto. Percebe-se que o texto tem coesão e coerência quando se lê um texto e se verifica que as palavras, as frases e os parágrafos estão entrelaçados, dando continuidade uns aos outros (Brasil, 2018, p. 19).

Nesta pesquisa, a coerência não será vista como um fator estanque, vago e padronizado para todos os gêneros discursivos, tal como descrito no MRPR (Brasil, 2018), nem será considerada mais um fator de textualidade do ofício, conforme frisei no Capítulo 2.

Pela sua amplitude, a coerência configurará peça central de interpretabilidade e de compreensão de um texto, situada em um plano intersubjetivo de construção de sentidos pelos interlocutores. Nessa perspectiva, a coerência será responsável por reger os demais fatores de textualidade, os quais se direcionam a ela a fim de definirem os sentidos do texto.

Ao serem questionados se houve compreensão da mensagem apresentada nos modelos de ofício do MRPR (Brasil, 2018) e das NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), todos os entrevistados alegaram ter compreendido os ofícios, o que demonstra que os textos foram considerados, sob a ótica deles, coerentes. Comprovam essa percepção as falas do entrevistado Gama (“Não tive nenhuma dificuldade de entendimento do conteúdo do documento”) e da entrevistada Ômega (“Eu achei os dois [ofícios] bem claros”).

Alguns colaboradores reconheceram os ofícios apresentados como os modelos constantes no MRPR (Brasil, 2018) e nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), o que pode ter influenciado a percepção sobre coesão e coerência, uma vez que esses textos são fonte de consulta pelos interlocutores por representarem um modelo a ser seguido na produção de ofícios. Exemplo

disso é a fala da entrevistada Delta: “Esse [ofício] aqui foi uma coisa retirada dos manuais, né?”.

Dada a relação imbricada entre a coesão e a coerência, os entrevistados identificaram os recursos mais prototípicos da coesão marcados explicitamente nos ofícios e manifestaram suas percepções sobre o uso desses recursos tanto nos textos apresentados quanto na prática social e associaram o emprego de tais recursos à construção de sentidos (coerência).

Os entrevistados Alfa, Gama, Delta e Ômega afirmaram que o uso dos marcadores de coesão facilita a leitura, de modo que a retirada deles não prejudicaria o texto em si, mas poderia dificultar a compreensão textual. Vejamos alguns depoimentos:

“Você conseguiria entender sem os marcadores, mas o esforço seria maior. Com o marcador, você percebe de forma mais rápida” (entrevistado Alfa).

“Eu acho que... Como o nome já diz, são elementos de coesão, né? Eles mantêm o texto coeso, né? Eles fazem com que você não se perca no conteúdo que você está lendo. Ele te ajuda a manter o foco no assunto principal ou pelo menos na ideia, no desenvolvimento da ideia da frase. [...] Eu acho que o elemento de coesão é super bem-vindo. [Ele] melhora, ajuda e não que a falta dele prejudique” (entrevistado Gama).

“Eu particularmente gosto dos marcadores e uso muito. Eu gosto muito de escrevê-los, porque ele [o marcador de coesão] (por exemplo, ‘dessa forma’) fecha um entendimento para dar uma continuidade de uma finalização do texto. Eu gosto e acho que facilita a leitura” (entrevistada Delta).

Esses trechos demonstram que os elementos de coesão não se limitam à superfície textual, visto que atuam na construção e na progressão do texto, mediante a articulação de ideias. Portanto, reitera-se, a partir desses relatos, a relação imbricada entre coesão e coerência.

A entrevistada Beta, por sua vez, argumentou que os marcadores de coesão têm a função de “ênfatar” e, por isso, a retirada de alguns deles traria mais objetividade aos ofícios. Já a entrevistada Ômega se posicionou contra essa exclusão, uma vez que o texto poderia ficar “muito seco”:

Acho que sem eles [os marcadores de coesão], [o texto] ia ficar muito seco também. [...] Eu acho que fica melhor com eles. Gosto e uso [os marcadores de coesão]. Às vezes se chegar [o texto] muito seco assim, eu penso: “Nossa. Parece que não teve uma preocupação da pessoa que estava escrevendo.” Uma coisa só de jogar assim as informações eu não acho

legal. Acho meio esquisito. Prefiro quando existe essa preocupação de fazer um texto que a pessoa leia de forma mais agradável.

Nessa fala, há uma preocupação da escrita de ofícios com o interlocutor, revelando um processo cooperativo, em que o locutor realiza ações para direcionar o seu texto visando à compreensão e à interpretação de sentidos a dado interlocutor.

De modo geral, a articulação entre os fatores de coesão e de coerência revelou, nos depoimentos, que, independentemente dos recursos de coesão utilizados, os textos foram compreendidos/interpretados (coesão). Entre os colaboradores, houve variação no que tange à percepção do uso de recursos de coesão na construção de sentidos (coesão): a retirada poderia (i) dificultar a compreensão (Alfa, Gama e Delta); (ii) trazer maior objetividade ao texto (Beta) e (iii) deixar o texto “muito seco” (Ômega).

Outra pergunta feita aos entrevistados diz respeito à intertextualidade presente nos ofícios selecionados e também com base na experiência pessoal de escrita e de leitura de textos oficiais.

O entrevistado Alfa reporta que o ofício se insere dentro da prática da Administração Pública, portanto esse texto se ampara em preceitos legais, os quais normalmente fundamentam a escrita desse gênero. Nessa perspectiva, a intertextualidade é considerada um “recurso válido” e “inevitável” para esse entrevistado, pois remete a outras ações anteriores ou atuais. Vejamos parte da transcrição dessa fala:

Eu acho um recurso válido, principalmente quando o ofício é mais oficial e ligado à administração pública, ele deve ser amparado no que já foi feito. Então é inevitável que ele tenha uma intertextualidade, seja referenciando o que ele está respondendo, seja referenciando o que tem de ser tratado.

Em um viés semelhante, a entrevistada Delta afirma que “eu acho que é importante encaminhar [um intertexto] para comprovar o que está se dizendo, porque eu trabalho muito com essa questão de ter de falar e comprovar”.

A entrevistada Beta afirma que a citação da Resolução da Reitoria da Reitoria n. 0055/2011 no ofício das NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) é dispensável, uma vez que sua exclusão não afetaria a construção dos sentidos do texto: “aqui poderia só convidar. A resolução só fala o nome e o número, então para esse contexto aqui eu não vejo muita importância de citar.”

Em uma perspectiva oposta, a entrevistada Delta se posiciona pela manutenção da referida intertextualidade, com a inclusão também de um pequeno trecho do texto original a fim de facilitar o entendimento do interlocutor. De acordo com a sua experiência, a colaboradora alega que nem sempre é possível localizar as intertextualidades, especialmente no caso de ofícios que se reportam a legislações mais antigas, como é o caso das Resoluções da UnB. Por esse motivo, a entrevistada Delta sempre opta pela pequena reprodução do texto original em seus ofícios. Nas palavras dessa entrevistada: “Do jeito que eu sempre faço – eu transcrevo o artigo que eu quero me referir. Então você transcrevendo fica mais fácil para a pessoa que está lendo, pois ela não precisa de buscar mais nenhuma legislação nem nada na internet.”

Os entrevistados Gama e Ômega propuseram uma solução intermediária para os casos de intertextualidade: citar determinada referência no texto e inserir o conteúdo original como anexo ao ofício. Assim, haveria a possibilidade de consulta ao original pelo interlocutor para complementar a leitura em caso de dúvidas ou esclarecimentos. Na visão da entrevistada Ômega, a presença de anexos permitiria que o ofício fosse mais sucinto e objetivo.

Em linhas gerais, os depoimentos dos colaboradores referendaram distintas percepções quanto ao uso de intertextualidade explícita. Um primeiro posicionamento valida por completo esse uso, avaliando esse fator como (i) um recurso válido e inevitável (Alfa), cuja função é comprovar o que se solicita (Delta). Ratificando esse posicionamento, Delta avalia ser adequada a inclusão de um pequeno trecho do texto referido para melhor compreensão. Um segundo posicionamento invalida por completo esse uso, sobretudo quando a supressão do intertexto não afeta a construção de sentidos (Beta). Um terceiro posicionamento traz uma percepção que se situa de modo intermediário, ao recomendar citar o intertexto e, a fim de não gerar uma sobrecarga inferencial, anexar o conteúdo original ao ofício (Gama e Ômega).

Um outro tema abordado durante a primeira entrevista foi contemplado nesta pesquisa, tendo em vista a sua recorrência nas falas dos colaboradores:

a **polidez**.²⁵ Por esse motivo, esse tópico também foi incluído no roteiro das perguntas da entrevista semiestruturada da segunda entrevista. A hipótese inicial era identificar se a polidez constituiria mais um fator de textualidade dos ofícios (um fator pragmático). Avalio que a própria configuração genérica motivaria esse debate, na medida em que o ofício prevê recursos linguístico-discursivos que, potencialmente, marcam interações mais/menos polidas. A título de exemplo, poderíamos situar o uso dos desfechos “atenciosamente” e “respeitosamente”, a depender dos papéis sociais dos interagentes. Sendo assim, os entrevistados foram questionados sobre o uso de polidez nos ofícios.

Os colaboradores Alfa, Beta e Gama opinaram que deve haver um tom respeitoso na comunicação oficial, incluindo os ofícios. Esse entendimento é ratificado no MRPR (Brasil, 2018) em uma visão mais injuntiva:

É imperativa, ainda, certa formalidade de tratamento. Não se trata somente do correto emprego deste ou daquele pronome de tratamento para uma autoridade de certo nível, mais do que isso: a formalidade diz respeito à civilidade no próprio enfoque dado ao assunto do qual cuida a comunicação (Brasil, 2018, p. 21).

A polidez dos ofícios, por vezes, foi associada aos pronomes de tratamento, conforme evidencia a fala do entrevistado Gama: “Pronome de tratamento é uma questão de educação, né?”.

Entretanto, o excesso de polidez não foi bem-visto pelos colaboradores, conforme evidenciam as seguintes falas:

Eu acho é uma coisa negativa. Eu acho que prejudica o entendimento (entrevistada Beta).

Eu acho a leitura enfadonha por ser muito formal (entrevistada Delta).

Eu acho frescura. [...] Então eu acho desnecessário, acho bem desnecessário na verdade (entrevistada Ômega).

Assim, o uso demasiado da polidez repercute de forma negativa nos entrevistados, uma vez que é associado a uma encenação, criada apenas para manter as aparências em uma relação superficial, e prejudica a compreensão do conteúdo do ofício. Vejamos essas percepções nas seguintes falas:

²⁵ Para Villaça e Bentes (2008, p. 29), a polidez “tem mais a ver com educação, *savoir faire*, obediência às regras gerais da interação social”.

[O excesso de polidez] fica uma coisa um pouco forçada, uma coisa assim superficial parece. Parece que aquilo é um *pro forma*, que a pessoa faz para todo mundo, então não acho interessante isso (entrevistada Beta).

O excesso de polimento eu acho que prejudica (entrevistado Ômega).

Esse polimento assim muitas vezes sugere uma bajulação, né? Que não é necessária (entrevistado Gama).

A bajulação citada pelo entrevistado Gama sugere um enaltecimento desnecessário do destinatário, o que é corroborado pela fala da entrevistada Ômega: “[ao utilizar muita polidez] é como se o cara [o destinatário] fosse uma espécie de Deus”. Essa subjetividade representada pela hiperpolidez²⁶ confronta com a impessoalidade preconizada pelos metagêneros na escrita de comunicações oficiais e internalizada pelos entrevistados, conforme demonstram as falas a seguir:

Eu acho que prejudica porque, por mais que a linguagem oficial tenha de ser impessoal, ela também tem de ser objetiva, né? Tem as regras da comunicação oficial: objetividade, clareza. Aliás qualquer comunicação tinha de ter objetividade e clareza, mas a oficial mais ainda porque você não pode correr o risco de ser mal interpretado (entrevistado Gama).

Então eu particularmente acho que a comunicação tem de ser clara e objetiva. Então quanto menos formalidade e [uso] de termos muito técnicos e polidos, [melhor]. Eu acho que dificulta. O quanto você puder clarificar e ser mais objetivo para entendimento, melhor (entrevistada Delta).

Esses trechos revelam o domínio de conhecimentos sobre os atributos da Redação Oficial, notadamente a impessoalidade, a objetividade e a clareza, em consonância com o disposto no *Manual de Redação da Presidência da República* (2018):

Não há lugar na redação oficial para impressões pessoais, como as que, por exemplo, constam de uma carta a um amigo, ou de um artigo assinado de jornal, ou mesmo de um texto literário. A redação oficial deve ser isenta da interferência da individualidade de quem a elabora. A concisão, a clareza, a objetividade e a formalidade de que nos valem para elaborar os expedientes oficiais contribuem, ainda, para que seja alcançada a necessária impessoalidade (Brasil, 2018, p. 20).

²⁶ Para Kerbrat-Orecchioni (2017, p. 47), a hiperpolidez se relaciona à “produção de um marcador de polidez num contexto em que ele é avaliado como completamente fora de contexto, ou de um marcador que se mostra excessivo”.

Além da baixa receptividade pelos colaboradores, o excesso de polidez também foi avaliado como prejudicial ao entendimento do texto, tendo em vista a falta de clareza. Dessa maneira, a polidez também pode ser relacionada com a coerência.

Eu acho que prejudica o entendimento e fica uma coisa um pouco forçada, uma coisa assim superficial parece (entrevistada Beta).

Então eu particularmente acho que a comunicação tem de ser clara e objetiva. Então quanto menos formalidade e [uso] de termos muito técnicos e polidos [melhor]. Eu acho que dificulta. O quanto você puder clarificar e ser mais objetivo para entendimento, melhor (entrevistada Delta).

Essa falta de entendimento alegada por Beta e Delta passa também pelo uso de termos muito rebuscados ou polidos, o que poderia resultar na necessidade de consulta ao dicionário, conforme destacado nas falas a seguir:

Fora que às vezes vai usar de termos que não tem muita clareza, termos muito elaborados, termos com um português muito rebuscado que nem todas as pessoas têm acesso. Aí já dificulta o entendimento. Ele quer ser generoso, quer fazer um texto que engrandece a pessoa, enobrece a pessoa, mas acaba que a pessoa às vezes nem vai entender o que está escrito. Vai ter de recorrer ao dicionário para poder entender o elogio que está recebendo (entrevistado Gama).

Tem coisa que a gente nem sabe o significado e vai ter de procurar num dicionário o que significa. Tem pessoas que gostam muito, principalmente de usar termos jurídicos (entrevistada Delta).

Na visão dos entrevistados Ômega e Delta, o uso de “senhor” seria suficiente para conceder o tratamento adequado, conforme evidenciam as seguintes falas: “acho que [...] ele [o destinatário] é um profissional, então ‘senhor’ está de bom tamanho. Acho que já é respeitoso o suficiente”; “Basta [usar] um ‘senhor’ ou ‘excelentíssimo’ – já é um tratamento nobre que eu acho que cabe num documento oficial”.

Esse posicionamento é corroborado pelo Decreto n. 9.758, de 11 de abril de 2019, o qual dispõe sobre a forma de tratamento e de endereçamento nas comunicações com agentes públicos da administração pública federal. Nesse normativo, preconiza-se o uso de “senhor” como pronome de tratamento utilizado na comunicação entre agentes públicos, independentemente do nível hierárquico, da natureza do cargo, da função ou da ocasião (art. 2º). Assim,

são vedadas outras formas de tratamento, como Vossa Excelência, Vossa Senhoria, Ilustríssimo, Digníssimo (Brasil, 2019b).

Diante do exposto, a presença da polidez parece ser um traço inerente às comunicações oficiais na Administração Pública brasileira, notadamente no ofício. O emprego de um tratamento respeitoso é defendido tanto pelos manuais de redação oficial quanto pelos entrevistados.

Ainda que a polidez não constitua um fator de textualidade previsto por Beaugrande e Dressler (1981), avalio ser imprescindível sua inclusão nos fatores pragmáticos, haja vista sua forte inter-relação com o gênero ofício, seja nos metagêneros, seja nos depoimentos dos entrevistados.

Cabe destacar que a hiperpolidez, por sua vez, não representa um recurso válido na escrita desse gênero discursivo, na perspectiva dos entrevistados, haja vista que termos muito rebuscados e, por vezes, desconhecidos pelo interlocutor, podem prejudicar a informatividade e a coerência.

Relativamente à (hiper)polidez, cabe considerar que, em conformidade com os depoimentos, o tom respeitoso (polidez) é esperado na comunicação oficial. Além disso, os colaboradores sinalizaram que a hiperpolidez pode: (i) prejudicar a compreensão do ofício (Beta e Ômega), assim como a clareza e a objetividade, obrigando, muitas vezes, o interlocutor a consultar um dicionário (Gama e Delta); (ii) tornar a leitura enfadonha (Delta); e (iii) ser associada à “frescura” (Ômega), a um uso *pro forma* (Beta) e à bajulação (Gama).

A última pergunta da entrevista consistia em uma avaliação dos servidores acerca das orientações apresentadas nos manuais e se elas seriam suficientes para a elaboração de ofício. Para tanto, foi apresentado um resumo das instruções tanto do MRPR (Brasil, 2018) quanto das NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) para a escrita desse gênero discursivo, contendo informações sobre cabeçalho, dados do destinatário e do remetente, assunto, pronomes de tratamento, expediente, local e data, entre outros. Com essa questão, eu almejava discutir a **situacionalidade** com os colaboradores.

Tais informações consideradas obrigatórias pelo MRPR (Brasil, 2018) e pelas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) não fazem uma referência exclusivamente situacional, por não acionar uma informação que se restringe a domínios objetivos, explícitos e linguísticos. Ao conceber que essas

informações favorecem a construção de sentidos (implícitos e explícitos), os quais acionam uma dimensão tanto objetiva quanto subjetiva, passo a denominar esse fator como **contexto**, o que abarcaria, portanto, dimensões linguístico-discursivas. Além de transmitirem informações, esses fatores ancoram o texto em determinado contexto interlocutivo e conferem identidade ao ofício, possibilitando identificação e reconhecimento.

Os entrevistados Gama, Delta e Ômega admitiram que as informações provenientes dos manuais seriam suficientes para a escrita de ofícios, a exemplo da fala de Ômega: “A princípio, eu acho que sim, é suficiente”.

O entrevistado Gama concordou com as orientações dos metagêneros, ao mesmo tempo em que fez incursões sobre o contexto de acordo com a sua experiência genérica.

Eu acho que sem essas informações prejudica a comunicação. Às vezes uma besteira como local e data já dificulta. Porque, por exemplo, se um ofício te dá um prazo e ele não tem data, você fica perdido. Se não tem o nome do destinatário, você perde toda a referência para quem é o documento. Faz sentido nenhum você ter. Os dados do remetente [são] fundamentais, de preferência com rodapé, porque se a pessoa de outro lugar, que irá receber o documento, precisar responder o documento – que é o que a gente faz muito aqui – você tem ali no próprio documento que deu origem, que você recebeu, no rodapé você tem os meios de comunicação, os contatos da instituição de origem. Eu acho que isso ajuda muito também.

Dessa forma, as informações citadas (data, dados do destinatário e do remetente) ancoram o texto em determinado contexto, bem como criam expectativas no interlocutor acerca do texto em uma perspectiva sociointeracional. Ao receber um ofício com solicitação de resposta em determinado prazo, o interlocutor iniciará a contagem a partir da data do ofício. Dessa forma, a ausência dessa informação compromete não somente o texto em si, como também as práticas sociais decorrentes desse ofício inicial, uma vez que a data constitui um dado orientador significativo nesse caso.

Na visão do entrevistado Gama, o cabeçalho contendo o brasão da República ou a logomarca do órgão público com o nome do ente principal, além de constituir um padrão a ser seguido pelas instituições, é responsável pela identificação da instituição de origem, conferindo autenticidade e fé pública ao documento. O recebimento de ofício com essas informações também gerará expectativas no interlocutor acerca do locutor e de suas intenções.

O campo “assunto”, apesar de constar como elemento opcional nos metagêneros, foi considerado relevante para o entrevistado, visto que facilita a organização e a pesquisa de ofícios em sua prática laboral.

O assunto resumido é bom porque facilita na hora que você tem vários documentos e isso facilita a identificação de qual documento que é. Ah, esse aqui trata desse assunto, aquele ali trata de outro. [O assunto] é um resuminho que só, que faz um norte, que norteia o documento quando misturado com vários outros documentos – como é o nosso caso que a gente recebe muitos documentos (entrevistado Gama).

A entrevistada Delta corroborou com esse posicionamento ao afirmar que a explicitação do assunto auxilia na pesquisa e na localização de documentos no SEI, tendo em vista o recebimento de inúmeros ofícios pelo setor.

Ademais, a explicitação do assunto já direciona o interlocutor para o tema do ofício, acionando conhecimentos prévios e sugerindo hipóteses diante do que será tratado ao longo do texto, as quais poderão ser confirmadas durante a leitura.

No que se refere aos tipos de fecho – “respeitosamente” e “atenciosamente” –, os entrevistados Alfa e Gama concordaram com o uso de acordo com a hierarquia (respectivamente, posição vertical e horizontal na instituição ou entre instituições). O colaborador Alfa argumentou que o fecho também contribui para atribuição de um “tom mais respeitoso” ao ofício.

Essas diferenças não se resumem aos fechos, podendo ser evidenciadas ao longo dos textos. Em uma análise comparativa dos modelos de ofícios apresentados no MRPR (Brasil, 2018) e nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), o ofício do manual da esfera federal se dirige a um destinatário de mesma hierarquia, contendo um convite para participação em evento; ao passo que o ofício contido no manual da UnB se destina a um interlocutor hierarquicamente superior com solicitação de indicação de representante para compor determinada comissão.

Em uma relação horizontal dos interlocutores, em que é possível inclusive negar o convite, há o emprego da forma direta “Convido Vossa Excelência para participar do lançamento [...]” (Brasil, 2018). Já na relação vertical estabelecida no ofício das NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), há o uso de expressões mais formulaicas e de adjetivo com o objetivo de

convencer o interlocutor para atendimento da demanda, conforme evidenciado no trecho: “Cumprimentando Vossa Excelência, tenho a grata satisfação [...]”

Desse modo, os ofícios, além dos elementos cotextuais, também evidenciam relações de (des)igualdade, formalidade e distanciamento, as quais seriam incluídas no fator contexto. Assim, a competência metagenérica se associa à competência discursiva durante a elaboração desse gênero discursivo, cujos sentidos são sempre co(n)textualmente situados.

Os entrevistados Alfa e Beta alegaram que as instruções seriam insuficientes, visto que se atêm a elementos mais objetivos e internos, desconsiderando outras questões relevantes. Veja exemplo de fala:

[Essas instruções dos manuais] já pressupõem o conhecimento da pessoa de como é um texto. Se você der essas instruções, por exemplo, para uma criança ou estudante, ele não terá a mínima noção do que fazer (entrevistado Alfa).

Eu acho que isso aqui [as recomendações] encaminharia para os marcadores objetivos. Mas em relação ao texto, acho que poderia ter mais informações um pouco (entrevistada Beta).

Na visão desse entrevistado, crianças e estudantes não conseguiriam redigir um ofício com base nas instruções oferecidas. Essa provável incapacidade pode refletir, na verdade, que a competência metagenérica relacionada ao ofício ainda não foi completamente desenvolvida por esses sujeitos. Esse tópico será discutido na próxima seção.

Diante do exposto, tais informações são obrigatórias tanto no MRPR (Brasil, 2018) quanto nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), caracterizam o “padrão ofício” e acionam sentidos na composição do contexto. De um modo geral, o uso desses fatores orienta a escrita de ofícios dos entrevistados, mas a prática social revela outras funções não previstas nos metagêneros, como, por exemplo, (i) estabelecer o tempo de se responder ao ofício (Gama); (ii) trazer as referências do destinatário e do remetente para se saber a quem o ofício é endereçado e a quem ele deve ser respondido (Gama); (iii) conferir autenticidade e fé pública ao documento no uso de cabeçalho ou de logomarca (Gama); (iv) facilitar a resposta, ao se explicitar o campo “assunto” (Gama), constituindo-se como recurso que auxilia na pesquisa e na localização de documentos no SEI (Delta); e (v) utilizar recursos linguístico-discursivos em compatibilidade com os níveis hierárquicos (Alfa, Beta, Gama, Delta e Ômega).

Proponho, nesta dissertação, que essas informações não se relacionam apenas à situacionalidade (restritas ao domínio linguístico, à explicitude e à objetividade); não sejam somente fatores de contextualização, que, conforme Marcuschi (2012 [1983]), ancorariam o texto a dada situação comunicativa; tampouco se situem como mais um fator de textualidade “listado”.

O contexto assume um papel central na construção de sentidos, podendo ser constantemente revisitado e reformulado pelos interlocutores à medida que a interação se estabelece. Assim, ele adquire um caráter fluido, dinâmico e subjetivo que envolve os sujeitos da interação, abrangendo valores, crenças, perspectivas e papéis sociais desempenhados.

Enquanto as informações dispostas nos metagêneros remetem a elementos mais objetivos relacionados ao contexto, há também indícios da perspectiva subjetiva do contexto na fala de alguns entrevistados diante da prática social de escrita de ofícios.

Portanto, a noção de contexto desta pesquisa abarca não somente a cotextualidade e contextualidade, mas também a produção, a compreensão e a interpretação dos gêneros discursivos, especificamente o ofício, em um contexto de cultura, com fatores socialmente determinados e determinantes.

Por esse motivo, o contexto não pode ser limitado a mero cenário ou pano de fundo, visto que envolve “expectativas, compreensão mútua entre as partes, a relevância e as condições históricas e sociais que possibilitam a emergência de atos de linguagem. Forma-se, então, uma unidade de sentido em contexto” (Cavalcante *et al.*, 2022, p. 17).

O texto, como acontecimento singular, também evoca um contexto sócio-histórico e um contexto daquilo que é relevante em determinada interação para a construção dos sentidos. Portanto, o contexto assume uma dimensão mais ampla nos ofícios, conforme será discutido adiante.

4.3) Os vestígios de competência metagenérica em ofícios

Os gêneros discursivos são aprendidos desde o início da vida humana, tal como ocorre com a língua materna. De acordo com Bakhtin (2000, p. 283),

Nós aprendemos a moldar o nosso discurso em formas de gênero e, quando ouvimos o discurso alheio, já adivinhamos o seu gênero pelas primeiras palavras, adivinhamos um determinado volume (isto é, uma extensão aproximada do

conjunto do discurso), uma determinada construção composicional, prevemos o fim [...].

Assim, os gêneros discursivos podem ser adquiridos (mediante experiências e resultado de processos sociocognitivos) ou aprendidos (por meio de escolarização formal, por exemplo). Essa distinção já retoma a ideia do pensador russo (2000) acerca da distinção entre gêneros primários – quando ocorrem em comunicação verbal espontânea, em um contexto mais imediato e cotidiano, como, por exemplo, em uma conversa entre amigos – e gêneros secundários – quando demandam uma comunicação mais elaborada e complexa. Um exemplo de gênero secundário seria o ofício.

Neste trabalho, a escrita do ofício é associada à competência metagenérica, ou seja, à capacidade de reconhecer e elaborar gêneros discursivos a partir de situações inseridas em determinadas práticas socioculturais. No ambiente profissional, essa competência adquire relevância, uma vez que o locutor assume diversos papéis por meio da escrita, incluindo ser porta-voz de uma instituição pública, no caso do ofício.

Este estudo propõe que a competência metagenérica é formada pela convergência de vários construtos, a saber: competência comunicativa, competência discursiva e competência interacional.

A competência comunicativa será contemplada dentro do escopo da noção de adequação (daquilo que é socialmente apropriado e esperado em dada interação), tendo em vista a originalidade e a permanência desse conceito nos estudos linguísticos, apesar das limitações da teoria hymesiana.

A competência discursiva, por sua vez, possibilita que o sujeito reconheça as ideologias, bem como as relações de poder, de desigualdade e de padrões sociais veiculadas em um discurso. No âmbito da Administração pública, com hierarquia e papéis sociais bem definidos, os textos também evidenciam essas relações existentes na sociedade, cabendo ao interlocutor perceber esse jogo social e suas nuances.

Por fim, a competência interacional evidencia que os interlocutores constituem sujeitos ativos na construção e na negociação de sentidos, em um esforço colaborativo e mútuo de entendimento. Tendo em vista a fluidez das categorias e das identidades, há necessidade constante de revisão das posições e das ações desses sujeitos em dada interação.

Todas essas competências (comunicativa, discursiva e interacional) estão interligadas no desenvolvimento da competência metagenérica, uma vez que a produção de gêneros discursivos envolve um conjunto complexo e heterogêneo de habilidades e de conhecimentos.

Esta pesquisa buscou analisar como os servidores da UnB trazem indícios de competência metagenérica para a produção do gênero ofício, a partir do uso dos fatores de textualidade e das orientações contidas nos metagêneros *Normas para Padronização de Documentos da Universidade de Brasília* (2011a) e *Manual de Redação da Presidência da República* (1991, 2002, 2018).

A competência metagenérica pode ser decorrente de um processo de aquisição (mediante internalização espontânea e natural a partir de contato com um sujeito, grupo ou comunidade) ou de um processo de aprendizagem (decorrente de uma instrução consciente orientada em determinado contexto pedagógico).

Assim, os entrevistados foram questionados acerca do domínio de conhecimentos sobre o gênero ofício e do processo de desenvolvimento da escrita desse gênero, considerando que os conhecimentos sobre o ofício podem ser intrínsecos e individuais, mas se manifestam em determinada prática social.

Os entrevistados Alfa e Gama tiveram conhecimentos sobre o gênero ofício em ambiente formal de aprendizagem, tais como preparatórios para concurso e curso de correspondência oficial. Assim, as informações sobre esse gênero discursivo da Redação Oficial foram apresentadas para jovens e adultos, normalmente após a conclusão da educação básica. Por esse motivo, a competência metagenérica acerca do ofício não é desenvolvida em fases anteriores (por exemplo, com crianças e adolescentes). Essa visão é ratificada na fala do entrevistado Alfa: “Se você der essas instruções [dos manuais de redação], por exemplo, para uma criança ou estudante, ele não terá a mínima noção do que fazer.”

Nesse ambiente pedagógico, houve um processo formal e consciente de instrução em que os preparatórios para concursos buscam apresentar e compilar conteúdos sobre os gêneros discursivos, notadamente as normas e as

orientações previstas nos manuais, como o MRPR (Brasil, 2018) e as NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a).

Essa aprendizagem formal é complementada, na maioria das vezes, pela aquisição de conhecimentos sobre o ofício entre os pares, conforme evidenciado nas entrevistas dos colaboradores Alfa, Gama e Delta: “[Eu aprendi a elaborar ofícios] estudando para concurso na redação oficial e com prática também porque quando eu entrei no serviço uma revisora me ensinou as coisas”; “A gente tem o curso que a gente faz de correspondência oficial, mas a prática é sempre uma escola”; “Quando entrei no setor, foi um grande aprendizado. A gente foi pegando as técnicas com o chefe e com a revisora, pois ambos escreviam muito bem”.

Portanto, os conhecimentos relacionados ao ofício foram transmitidos em um contexto formal de aprendizagem (como preparatórios para concurso) e posteriormente foram empregados e aprimorados na prática laboral, evidenciando a manifestação da competência metagenérica ao empregar adequadamente um gênero discursivo em determinada prática social.

Cabe destacar que o processo de aquisição foi citado por todos os entrevistados e, no caso de Alfa e Gama, também ocorreu a aprendizagem formal prévia a essa aquisição. A aquisição normalmente se deu pelo contato entre os pares dentro uma comunidade de prática (no caso, o setor em que o servidor atua), desde a chefia imediata até revisores de textos, por exemplo.

As entrevistadas Beta e Ômega mencionaram apenas o processo de aquisição, uma vez que os conhecimentos sobre ofícios foram repassados por outros servidores da Instituição, revelando um processo espontâneo e natural de internalização desse gênero discursivo. Esses conteúdos foram transmitidos dentro do setor, com compartilhamento de aprendizado, interesse mútuo e participação de seus membros.

A prática social, incluindo a aquisição, contribui para o desenvolvimento de competências, entre elas a metagenérica. A entrevistada Ômega relata que a leitura inicial de textos jurídicos era de difícil entendimento, principalmente por não ter formação na área de Direito. Entretanto, o contato com vários textos jurídicos em seu setor possibilitou o desenvolvimento dessa capacidade, conforme descrito no seguinte trecho da sua fala:

Como a gente cumpre decisão judicial, a gente recebe muitos textos jurídicos. E eu não sou advogada. Então, nossa... No começo desse trabalho, eu falava: “gente!”. Eu lia e quanto mais eu lia menos eu entendia. Hoje, mesmo não sendo advogada, a gente vai até pegando.

A entrevistada Beta menciona a consulta a outros ofícios como fonte para produção de textos semelhantes, conforme descrito no seguinte trecho: “[eu aprendi a elaborar ofícios] através de exemplos dos ofícios que eu fui achando nos arquivos. Eu fui adaptando o que eu achava lá para a realidade atual”.

Essa prática de adequação de um texto citada pela entrevistada Beta para casos semelhantes também é prevista no *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 2018, p. 32): “todos os documentos elaborados devem ter arquivo de texto preservado para consulta posterior ou *aproveitamento de trechos para casos análogos*”. (grifo nosso)

Apesar de ser um vestígio de competência metagenérica, a adaptação, por vezes, é encarada pelos entrevistados como ausência de criatividade, conforme evidencia esse trecho da fala de Ômega: “A gente trabalha com padrões. Não tem muita criação não. É mais adaptação mesmo.”

Esse trecho demonstra que a forte padronização presente no ofício favorece a despersonalização do sujeito e, por consequência, desfavorece a criatividade e a subjetividade.

Na atividade escrita, o locutor recorre a outros textos, de forma individual (por meio de modelos sociocognitivos de gêneros discursivos) ou de forma coletiva (ao consultar textos semelhantes anteriormente escritos por outros colegas do setor).

Dessa forma, a entrevistada Delta afirma que o seu setor possui modelos de ofícios disponíveis no SEI, tendo em vista a recorrência de assuntos semelhantes. Assim, os textos são consultados pelos servidores no sistema e adaptados para o caso específico. Situação semelhante é descrita pela entrevistada Ômega: “A gente tinha basicamente os modelos e a gente foi adaptando. Então não são ofícios muito complexos porque normalmente eu tenho uma base”.

Assim, a existência de modelos de ofícios evidencia o exercício da competência metagenérica, uma vez que os servidores foram capazes de

construir um modelo sociocognitivo relacionado a esse gênero discursivo, bem como elaborá-lo e empregá-lo na prática laboral. Esse modelo não foi somente produzido para uma finalidade específica, como também foi compartilhado entre os membros de uma comunidade de prática (no caso, o setor em que os servidores atuam).

Assim, essa comunidade também é responsável pela manutenção e pelo compartilhamento do conhecimento convencionalizado sobre gêneros discursivos, atuando como uma força de conservação ao legitimar aqueles pertencentes ao campo da Redação Oficial no âmbito da Administração Pública.

Diante do exposto, a competência metagenérica relacionada ao ofício não é concebida apenas como resultado de um processo de aquisição, mas também como processo de aprendizagem decorrente de um contexto pedagógico formal de instrução para os colaboradores Alfa e Gama.

Os colaboradores Alfa, Gama e Ômega relatam processos de aprendizagem e de aquisição acerca de ofícios. Assim, defendo nesta pesquisa que esses processos são complementares, pois há um contato inicial com o gênero ofício em aulas de redação oficial de preparatórios para concurso, de modo que essa aprendizagem será consolidada posteriormente na prática social, quando os servidores forem efetivamente escrever ofícios no trabalho. Nesse ambiente, essa aprendizagem sobre os ofícios poderá ser desenvolvida, aprimorada ou até modificada em contato com os pares, revelando um viés de aquisição diante da comunidade de prática do setor.

Essa constatação pode ser verificada na fala da entrevistada Delta:

A gente estudou primeiro o Manual [de Redação] da Presidência [...] e depois o próprio chefe dava as dicas: a primeira coisa que você faz no ofício – faz referência ao documento que foi enviado para gente. O que a gente vai fazer? Vai fazer referência na resposta, né? Segundo: começar a tratar. Aí foram essas dicas no dia a dia que a gente foi aprimorando.

Pelos relatos fornecidos pelos entrevistados, considero que o ofício possui um viés de aprendizagem ao ser ensinado em contextos pedagógicos formais (como preparatórios para concurso), ao mesmo tempo em que a prática social irá orientar a produção desse gênero discursivo por meio do processo de aquisição dentro uma comunidade de prática, notadamente o setor em que o servidor atua.

A última pergunta da entrevista sobre competência metagenérica contemplava a escrita de gêneros discursivos no SEI. Considerando a implementação do SEI em 2016, os entrevistados também foram questionados se essa mudança interferiu na competência metagenérica relacionada ao ofício, uma vez que os documentos são criados, produzidos, editados e assinados nesse sistema digital.

Todos os entrevistados alegaram que não houve interferência no processo de escrita de ofícios, visto que eles já possuíam domínio anterior em produção de textos em ambiente digital, tal como o Word. Essa constatação é feita pelo entrevistado Gama em sua fala: “[O SEI] ficou mais fácil até porque o digital te dá a opção de formatação. Antes era feito no Word e o Word também tem muitas possibilidades de formatação”. A entrevistada Delta ratifica essa informação ao afirmar que: “Antes do SEI, a gente fazia tudo no computador e imprimia. Agora não precisa mais imprimir.”

Apesar disso, as falas dos entrevistados remetem a várias práticas sociais associadas ao SEI, como, por exemplo, referências a outros processos por meio de hyperlinks, edição de textos on-line com colaboração simultânea de outros servidores, assinatura digital, entre outros.

A possibilidade de compartilhamento de modelos de ofícios de forma on-line pelo SEI também foi um recurso mencionado pelos entrevistados Delta e Gama:

Hoje em dia, o SEI é um sistema que já traz um modelo até. Quando você abre um modelo de ofício, você dá um número e já chega pré-preenchido. Já te abre uma estrutura de ofício, que você tem de fazer força para errar (entrevistado Gama).

Como a gente tem uma prática de assuntos recorrentes, geralmente temos modelos. Então, a requisição já tem um modelo mais ou menos do que é para ser respondido. Se for cessão, tem outro modelo. Para encaminhar processos para o MEC, já tem um modelo definido do que é. Porque os assuntos são muito repetitivos. Então tem sim modelos que a gente guarda no SEI (entrevistada Delta).

Além dos textos digitais, o SEI da Universidade de Brasília possibilita compartilhamento e envio de documentos para outros órgãos caso utilizem o mesmo sistema, como evidencia a seguinte fala:

Outra ferramenta que está sendo muito utilizada atualmente é o Conectagov, também conhecido como barramento, que é a comunicação entre os sistemas eletrônicos de informação – o

famoso SEI. O SEI da Universidade de Brasília se comunica com o SEI de outros lugares, com o do GDF principalmente. Tem muito setor que já tramita documentos através do barramento, também conhecido como Conectagov (entrevistado Gama).

Diante do exposto, a prática social do ofício assume uma dimensão mais ampla e diversa daquela prevista inicialmente nos manuais de Redação Oficial. Os manuais de Redação Oficial selecionados nesta pesquisa privilegiam um viés normativo e injuntivo, com enfoque em aspectos formais, gráficos e elementos formulaicos. Assim, o gênero ofício é reconhecido pela estrutura, pelo formato e pelo padrão (denominado de “padrão ofício”) em detrimento dos objetivos, dos propósitos comunicativos e das necessidades sociointeracionais.

Nas entrevistas, os colaboradores demonstraram que a prática social do ofício é multifacetada, uma vez que pode atender a diferentes funções comunicativas, assim como pode ser elaborado por diferentes locutores com a finalidade de estabelecer uma interação entre a Administração Pública e um ente público ou particular. Ademais, essa interação é permeada de hierarquias e relações de poder, que influenciam nos papéis sociais desempenhados, no tipo de tratamento concedido dentro do texto e na despersonalização do sujeito.

Por esse motivo, a competência metagenérica adquire relevância ao reconhecer e produzir gêneros discursivos adequados à determinada prática social. Os servidores da UnB selecionados para esta pesquisa demonstraram que o desenvolvimento da competência metagenérica ocorreu principalmente em um processo de aquisição, mediante a troca e o compartilhamento de conhecimentos entre os pares dentro de uma comunidade de prática.

Esses colaboradores internalizaram determinadas orientações do MRPR (Brasil, 2018) e das NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), tais como os atributos da Redação Oficial e os elementos obrigatórios do “padrão ofício”, demonstrando que os referidos metagêneros orientam a elaboração de ofícios no ambiente laboral. Entretanto, a prática social revela nuances e especificidades do ofício, como, por exemplo, a escrita desse gênero discursivo no SEI, divergentes dos referidos manuais.

Diante das particularidades desse gênero discursivo, será apresentada a seguir uma proposta dos fatores de textualidade para o gênero ofício.

4.4) Um (novo) olhar para os fatores de textualidade em ofícios

O presente trabalho se inclui na terceira fase da Linguística Textual (Teoria do texto), por considerar o texto em uma perspectiva interacional, na qual

[...] os sujeitos são vistos como atores/construtores sociais, o texto passa ser o próprio lugar da interação e os interlocutores, sujeitos ativos que – dialogicamente – nele se constroem e por ele são construídos. A produção da linguagem constitui uma atividade interativa altamente complexa de produção de sentidos, que se realiza, evidentemente, com base nos elementos linguísticos presentes na superfície textual e na sua forma de organização, mas requer não apenas a mobilização de um vasto conjunto de saberes (enciclopédia), mas a sua reconstrução – e a dos próprios sujeitos – no momento da interação verbal (Koch, 2015 [2004], p. 44).

O objetivo da pesquisa é analisar os fatores de textualidade em modelos de ofícios constantes no MRPR (2018) e nas NPD-UnB (2011), com o objetivo de investigar se esses fatores orientam a produção de ofícios desses profissionais.

Assim, o estudo propõe uma análise dos fatores de textualidade não somente com base em aspectos cotextuais e contextuais, como definido primeiramente por Beaugrande e Dressler (1981), mas também de aspectos sociointeracionais, em consonância com os estudos mais recentes de Koch (2015 [2004]) e de Koch e Travaglia (2008).

Nessa perspectiva, adoto o conceito de textualidade proposto por Costa Val (1999, p. 36): “a textualidade inclui tanto o aspecto linguístico (sintático e semântico) quanto o aspecto social, e a dimensão sociocomunicativa tem primazia sobre as dimensões semântica e sintática”.

Cabe destacar que Marcuschi (2008) e Koch (2015 [2004]) definem os fatores de textualidade como “princípios de textualidade”, o que conferiria certa universalidade a eles, podendo ser encontrados em qualquer tipo de texto. Entretanto, este trabalho sugere que, assim como os gêneros discursivos são dinâmicos, os fatores de textualidade aplicados a eles também são variáveis.

Um laudo médico, por exemplo, pode utilizar menos recursos coesivos prototípicos (conjunções, conectivos, entre outros) ao apresentar as informações dispostas em tópicos ou parágrafos. Do mesmo modo, uma poesia pode exigir menos elementos informativos do que uma resenha de um livro, por

exemplo.

Ademais, a divisão entre critérios de textualidade dentro e fora do texto, conforme preconizaram Beaugrande e Dressler (1981), é superada pela dimensão sociointeracional, a qual abrange a análise dos fatores a partir da relação dos interlocutores, envolvendo aspectos sociocognitivos, linguísticos, entre outros.

Diante do exposto, considero que os fatores de textualidade se configuram a depender das especificidades genéricas e dos variados graus de interação entre locutor e interlocutor, os quais (re)constróem os sentidos no texto.

A seguir, discuto os fatores de textualidade aplicados ao gênero discursivo ofício, mediante a ampliação de conceitos de fatores de textualidade anteriormente definidos, bem como proponho uma reconfiguração de tais fatores, com vistas a propiciar um novo olhar.

Primeiramente, adoto a perspectiva de centralidade da **coerência** apresentada por Koch (2015 [2004]) e por Koch e Travaglia (2008), ao ser considerada não apenas como fator de textualidade, como proposto inicialmente por Beaugrande e Dressler (1981), mas também como peça central de interpretabilidade e de compreensão de um texto. Nessa perspectiva, a coerência é responsável por reger os demais fatores de textualidade, os quais se direcionam a ela a fim de definirem os sentidos do texto. Portanto, além do aspecto linguístico, a coerência possui aspecto sociocognitivo e pragmático.

Meurer *et al.* (2005, p. 12) defendem que “os princípios da coerência, subjacentes à sociedade, servem para orientar a seleção e a organização dos significados relevantes em uma comunidade e que tais princípios são expressos por meio de padrões de uso da linguagem”.

Devido a essa abrangência em relação aos demais fatores de textualidade, a coerência resultaria na própria textualidade, na visão de Koch e Travaglia (2008, p. 104), de modo que o estudo da coerência configuraria o estudo da própria competência textual.

Diante do exposto, a coerência não pode ser vista como um fator meramente vago e padronizado para todos os gêneros discursivos, conforme apresentado nos manuais de redação, a exemplo do MRPR (Brasil, 1991, 2002

e 2018) e das NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), haja vista a sua amplitude e a sua correlação com os demais fatores.

Já a **coesão**, anteriormente considerada por Beaugrande e Dressler (1981) como recurso meramente textual de contraposição à coerência, deixa de ser vista em um nível microtextual para constituir um fator de textualidade mais amplo, construída a partir da interação entre o locutor e o interlocutor, conforme definido por Costa Val (2002, p. 38): “[...] ela [a coesão] não está lá, pronta, mas está apenas sinalizada, para ser processada pelo recebedor, do mesmo modo que a coerência, que é construída pelos usuários.”

Assim, a coesão deixa de se limitar à superfície textual para assumir funções sociocognitivo-discursivas, como ocorre, por exemplo, nas remissões e nas retomadas. As pistas de contextualização presentes no texto também são responsáveis por acionar diversos tipos de conhecimento na memória dos interlocutores, revelando a intersubjetividade negociada durante a compreensão e a interpretação de textos.

Nas palavras de Koch e Elias (2009, p. 126),

[...] os referentes já existentes podem ser, a qualquer momento, modificados ou expandidos, de modo que durante o processo de compreensão, vai-se criando na memória do leitor ou do ouvinte uma representação extremamente complexa, pelo acréscimo sucessivo de novas categorizações e/ou avaliações acerca do referente.

Ao lidar com recursos, pistas e marcas linguístico-discursivas, a coesão se situaria no plano discursivo-textual, ao passo que a coerência se relacionaria com a intersubjetividade dos sujeitos, ao acionar fatores sociocognitivos durante o processamento do texto e a construção dos sentidos, conforme disposto no quadro a seguir.

Quadro 3 – Contínuo da coesão e da coerência



(Fonte: Autoria própria)

Portanto, em vez de serem consideradas fatores textuais estanques, a coesão e a coerência atuam em um contínuo, representando processos de

diversos níveis relacionados à compreensão e à interpretabilidade dos textos. Exemplos mais prototípicos de cada fator de textualidade podem existir, tais como a anáfora direta, no caso de coesão. Entretanto, outros casos podem estar situados ao longo do contínuo, revelando fenômeno complexo e imbricado entre coesão e coerência, como, por exemplo, uma elipse (que deixa dado marcador coesivo implícito e pode trazer repercussões para a construção de sentidos).

O fator **aceitabilidade**, por sua vez, pressupõe o consentimento das ideias do locutor pelo interlocutor na visão de Beaugrande e Dressler (1981). Neste trabalho, a aceitabilidade é tratada não somente como a aceitação dos sentidos do texto, mas também das normas que regem as interações humanas, incluindo, por exemplo, as relações de poder. O atendimento a esse fator exige que o gênero esteja adequado ao contexto social, caso contrário, poderá não ser aceito pelo interlocutor.

Nas palavras de Bortoni-Ricardo (2014, p. 97),

As normas regem as interações humanas e relacionam-se com a noção de aceitabilidade, uma vez que são influenciadas pelos modelos que as pessoas têm em mente para perceber, relacionar e interpretar o que as cerca. Há normas associadas ao espaço social e institucional – também referido como o domínio social no qual a interação se processa –, ao tema, que é assunto da conversa, aos propósitos comunicativos e a outras características interacionais. As normas são plasmadas no convívio social e preveem o direito à palavra, o processo de revezamento entre os interactantes, a concisão, a polidez, a ênfase, a manutenção ou a quebra do silêncio, etc.

Silveira (2005, p. 240), por sua vez, afirma que “[...] a natureza da prática discursiva (e todos os seus componentes socioculturais e ideológicos) modela a produção do texto, e deixa seus traços na superfície textual, determinando também como deve se dar a interpretação desses traços”.

Ademais, destaco que a aceitabilidade pode ser parcial, tendo em vista a possibilidade de construção de sentidos pelo interlocutor de maneira diferente daquela pretendida pelo locutor, revelando diversas interpretações e perspectivas sobre um mesmo texto.

Nas palavras de Cavalcante *et al.* (2019, p. 34),

[...] o sujeito não controla inteiramente as vozes com as quais ele tem que lidar ao organizar o seu dizer. Ele é um efeito de sentidos que, no contrato de comunicação, são produzidos em

negociação, mas, às vezes, à revelia de sua intencionalidade.

Por outro lado, o interlocutor também pode ter a sensação de que o texto é incoerente, o que significa, em outras palavras, que ele não foi capaz de interpretar as pistas enunciadas e as metapragmáticas emergentes; ou ainda que o locutor não produziu, na percepção do interlocutor, um texto inteligível e claro.

Para Beaugrande e Dressler (1981), a **intencionalidade** é ativa; enquanto a aceitabilidade é passiva. Entretanto, este estudo propõe uma participação ativa tanto do locutor quanto do interlocutor na construção dos sentidos de um texto. Assim, a aceitabilidade não é concebida somente como a concordância com as ideias do locutor, mas inclui as ações do interlocutor a partir do texto, e a fluidez dos papéis interlocutivos. Portanto, esse fator de textualidade pressupõe uma atitude responsiva, na perspectiva bakhtiniana.

Do mesmo modo, a intencionalidade reflete não somente uma expressão individual das ideias do locutor, mas também um posicionamento social deste a partir do texto. De acordo com Bernstein (*apud* Hasan, 1999, p. 22), as relações sociais influenciam os padrões de seleção “do que é dito, quando é dito, como é dito”.

Neste trabalho, a aceitabilidade e a intencionalidade não são concebidas como fatores estanques ou dicotômicos, e sim como construtos altamente móveis e dinâmicos. Dessa forma, elas estabelecem uma relação biunívoca ao serem incorporadas em um único fator de textualidade: **“intermediação de sentidos”**.

Assim, a intermediação de sentidos abrangeria a intencionalidade, ao refletir uma intenção do locutor de acordo com os objetivos constantes no texto; ao mesmo tempo em que abarcaria a aceitabilidade, mediante a aceitação das ideias apresentadas pelo locutor e ação subsequente demandada pelo gênero. O locutor e o interlocutor seriam responsáveis pela construção dos sentidos em dada interação, de modo que ambos realizam ações a partir do texto. Eles criam expectativas a respeito do texto (e do contexto), de modo que os sentidos são negociados com base nessa interação, e assumem papéis interlocutivos móveis (locutor/interlocutor).

Tanto a aceitabilidade quanto a intencionalidade contribuem para a construção e a negociação de sentidos do texto, de modo que os papéis dos

interlocutores sejam afetados pela dinamicidade e pela flexibilidade da interação de acordo com o texto, as funções e as práticas sociais vigentes.

Portanto, a figura de locutor e de interlocutor é constantemente reformulada na interação, demonstrando que esses papéis são plásticos e móveis. Por exemplo, um ofício redigido por um servidor pode engendrar uma resposta escrita da chefia, revelando um processo de negociação de sentidos, com a troca de papéis – locutor/interlocutor – exercidas pela escrita.

O fator **intertextualidade**, por sua vez, é concebido na perspectiva sociointeracional de Koch (2015 [2004]), tendo em vista a pressuposição de ser necessário que o locutor e interlocutor partilhem determinados conhecimentos a fim de compreenderem as referências apresentadas a partir do texto.

Cabe destacar que a intertextualidade não se restringe à materialidade do texto, mas corresponde à ativação e à recuperação de intertextos existentes na memória discursiva do interlocutor. Esse processo sociocognitivo é fundamental para a construção dos sentidos.

Nas palavras de Koch *et al.* (2012 [2007], p. 36), “a não apreensão do texto-fonte empobrece a leitura ou praticamente impossibilita a construção de sentidos próximos àqueles previstos na proposta de sentido do locutor”.

Diante do exposto, a intertextualidade não se resume ao diálogo de um texto com outros, mas também consiste na construção e nos efeitos de sentidos decorrentes dessa relação intertextual. Para Van Dijk (2012, p. 38), “a *intertextualidade* pode ser uma condição importante para o que discurso seja significativo e apropriado” (grifo do autor).

Ademais, a intertextualidade não apenas retoma as ideias de outro locutor, mas constitui um posicionamento diante delas, revelando uma posição responsiva dotada de subjetividade.

Na Administração Pública brasileira, a intertextualidade é frequentemente empregada nos gêneros discursivos, especialmente em virtude do princípio da legalidade.

Neste trabalho, o fator **informatividade**, além de remeter à disposição ou à apresentação de recursos coesivos no texto, também é concebido dentro da perspectiva sociointeracional ao considerar que as informações acionam conhecimentos constantes na memória dos interlocutores a fim de possibilitar a construção de sentidos. Por exemplo, uma informação concebida como tema

pelo locutor poderá ser tida como rema para o interlocutor, prejudicando o entendimento do texto e, por consequência, a coerência.

Ademais, sugiro a reformulação do fator **situacionalidade** proposto inicialmente por Beaugrande e Dressler (1981) pelo fator “**contexto**”. Originalmente, esses autores definiram a situacionalidade como contexto que garantisse a condição necessária à interpretação adequada, mas traziam uma perspectiva muito assentada no conceito de contexto situacional.

Nesse sentido, essa situacionalidade corresponde, segundo Halliday (2004), aos momentos e aos lugares específicos necessários à interação, isto é, as circunstâncias de utilização dos textos.

Nas palavras de Silva *et al.* (2017, p. 116),

Ao contexto de situação correspondem os registros, que segundo Silva (2007), referem-se aos momentos e lugares específicos em que os textos são efetivamente utilizados. Tais momentos e lugares exercem influência sobre nossas escolhas linguísticas, quanto ao assunto a ser tratado, às relações desenvolvidas e ao papel que a mensagem desenvolve na organização das ideias em um texto coerente.

O contexto de cultura, por sua vez, seria mais amplo por se referir aos valores, às crenças e aos costumes de uma sociedade. A escolha da linguagem de acordo com o meio reflete um enquadre ideológico que delimita o texto e, por consequência, a interpretação. Portanto, as formas linguísticas contribuem para contextualizar os papéis sociais e “conjuntos de mundos” possíveis presentes no discurso (Koch; Travaglia, 2008, p. 57).

Para Meurer *et al.* (2005, p. 15), o contexto de cultura deriva de

[...] um conjunto compartilhado de contextos de situação, um sistema de experiências com significados compartilhados. [...] O contexto da cultura resulta, portanto, da padronização do discurso em termos dos atos retóricos ou atos de fala realizados por meio da linguagem em circunstâncias específicas, com características retóricas recorrentes.

O fator de situacionalidade definido por Beaugrande e Dressler (1981), por se relacionar com o contexto de situação, não contempla o contexto histórico, social e cultural, isto é, o contexto de cultura.

A confluência do contexto de situação e contexto de cultura resulta na diversidade de gêneros discursivos existentes, sendo que o contexto de cultura é determinante nos gêneros discursivos, visto que ele “é a instância dos gêneros discursivos, por meio dos quais os falantes se comunicam e agem no

mundo, e são estruturados de acordo com seus propósitos sociais” (Silva *et al.*, 2017, p. 111).

Diante do exposto, esta pesquisa propõe a substituição do fator de situacionalidade definido por Beaugrande e Dressler (1981), o qual se restringe ao contexto de situação, pelo fator de textualidade “contexto”, abrangendo assim o contexto de cultura e o contexto de situação.

Na teoria hymesiana (1972), “*situation*” ou contexto situacional adquire um novo *status* ao abranger não somente a descrição física e temporal de certo evento comunicativo, como também a descrição psicológica desse evento. Portanto, esse autor já revelava o aspecto intersubjetivo relacionado ao contexto.

Van Dijk (2012) também defende a subjetividade e a imaterialidade do contexto, de modo que as experiências intersubjetivas redimensionam o contexto. Um atropelamento, por exemplo, seria descrito de diferentes formas a depender do ator social: vítima, testemunha ou médico.

Assim, o contexto não configuraria apenas uma análise de um momento estático ou de uma situação imediata, mas uma atividade dinâmica que envolve os sujeitos da interação, considerando valores, crenças, perspectivas e papéis sociais desempenhados. Nessa perspectiva, os sentidos são contextualmente construídos, não constituindo recursos textuais pré-definidos antes da interação.

Com base nesse entendimento, Van Dijk (2012) defende uma abordagem sociocognitiva do contexto, visto que cada pessoa em dada interação constrói contextos diferentes, revelando que não se trata de uma condição uniforme ou objetiva. Nas palavras do autor (2012, p. 11),

Portanto, os contextos não são um tipo de condição objetiva ou de causa direta, mas antes construtos (inter)subjetivos concebidos passo a passo e atualizados na interação pelos participantes enquanto membros de grupo e comunidades.

Albuquerque (2022, p. 143) também concorda com essa abordagem ao afirmar que “o contexto, negociado na intersubjetividade, engloba perspectivas sociológicas, antropológicas e, em especial, sociocognitivas”. Por este motivo, não se pode falar em contexto prévio, uma vez que ele é construído nas instâncias da interação, revelando seu caráter único e singular, tal como a concepção de texto concebida nesta pesquisa.

Diante do exposto, o contexto ao mesmo tempo em que apresenta um componente objetivo (como, por exemplo, contexto de situação e de cultura), também é definido pela subjetividade dos participantes da interação, sendo, portanto, sociocognitivo. Em outras palavras, o contexto, além de apresentar elementos objetivos e visíveis, também possui uma subjetividade ao considerar a percepção particular do interlocutor.

Essa subjetividade do contexto possibilita que haja variações e diferentes perspectivas sobre o mesmo objeto ou assunto; caso contrário, os sujeitos apresentariam apenas uma percepção uniforme. A heterogeneidade de interpretações se relaciona com as variadas experiências, perspectivas e conhecimentos de mundo dos sujeitos. Nas palavras de Van Dijk (2012, p. 28), “[...] o que é verdade em um certo contexto, para certas pessoas, pode não ser verdade em outro contexto”. Portanto, o conceito de contexto não pode ser visto como algo estanque, mas sim como fluido e dinâmico.

Koch *et al.* (2012 [2007], p. 64) argumentam que os modelos de contextos propostos por Van Dijk (1994) constituem conhecimento sociointeracional ao representar

[...] intenções, propósitos, objetivos, perspectivas, expectativas, opiniões e outras crenças dos interlocutores sobre a interação em curso ou sobre o texto que está sendo lido ou escrito, bem como sobre propriedades do contexto, tais como tempo, lugar, circunstâncias, condições, objetos e outros fatores situacionais que possam ser relevantes para a realização adequada do discurso.

Para Van Dijk (2012), os modelos de contextos constituem um modelo mental específico presente na memória episódica (autobiográfica), o qual permite uma interpretação subjetiva das propriedades relevantes da situação (social, interacional ou comunicativa) vivenciada pelos participantes. Esses modelos também são responsáveis por controlar cada etapa dos processos de produção e de compreensão do discurso.

Cabe destacar que Silva *et al.* (2017, p. 112) argumentam que o “contexto social determina o gênero”, e, por consequência, a produção de textos também seria orientada pelo contexto. Desse modo, o gênero discursivo e o texto estão inseridos em uma prática social e, portanto, enquadrados em um contexto.

Van Dijk (2012, p. 37) afirma que “da mesma forma que é possível

‘aprender’ os gêneros discursivos, também é possível ‘aprender’ tipos de contextos”. Assim, podemos estabelecer um paralelo entre a competência metagenérica e os contextos, de modo que ambos são processos de aquisição, como resultado de experiências dos sujeitos.

A partir dessas experiências, os sujeitos têm contato com uma base sociocultural (incluindo convenções sociais) que os possibilita construir modelos mentais de gêneros discursivos e de contextos. Esses modelos mentais permitem não somente identificar os gêneros e os contextos, mas também reproduzi-los ou recriá-los em dadas práticas sociais. Assim, há um aspecto intersubjetivo de apropriação de gêneros discursivos e de contextos que confere a individualidade de uso e de interpretação desses modelos a cada interação, mediante a negociação de sentidos.

Dessa maneira, a produção e o uso de gêneros discursivos e de contextos não são aleatórios, visto que obedecem a determinadas regras e convenções sociais, conferindo a noção de adequação a ambos os conceitos. Nas palavras de Van Dijk (2012, p. 37),

a função fundamental dos modelos de contexto é garantir que os participantes possam produzir textos ou falas *adequados* na situação comunicativa presente e possam compreender a adequação dos textos ou fala dos outros (grifo do autor).

O *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 2018, p. 16), por sua vez, também contempla a noção de adequação ao afirmar que: “[...] deve-se considerar a intenção do emissor e a finalidade do documento, para que o texto esteja *adequado* à situação comunicativa” (grifo nosso).

Em suma, tanto os modelos de gêneros discursivos decorrentes da competência metagenérica quanto os modelos de contextos apresentam aspectos sociocognitivos ao se relacionarem com a subjetividade dos interlocutores e com a construção mental desses modelos; ao mesmo tempo em que orientam a produção e a interpretação desses gêneros e desses contextos de acordo com as práticas sociais.

Além dos gêneros discursivos e da competência metagenérica, o contexto também estabelece uma relação com os textos. A etimologia da palavra “contexto” (con-texto) faz alusão a algo que advém junto ao texto, apesar de não se confundir com este último. Assim, Van Dijk (2012, p. 19) afirma que “texto e fala não são apenas *constituintes* (ou mesmo produtos) de

seus contextos, mas também resultam ser *constitutivos* de seus contextos” (grifo do autor).

Nessa perspectiva,

Texto e contexto se associam na construção dos sentidos do que é dito ou escrito nos ambientes sociais em que se desenvolvem e são interpretados (Halliday e Hasan, 1991: 5). Nesse sentido, toda língua é compreendida em seu contexto de situação e de cultura porque os textos que produzimos sempre desempenham algum papel em algum contexto (Silva, 2010, p. 68).

Silva (2010, p. 8), por sua vez, estabelece a seguinte relação entre texto e contexto:

O contexto e o texto estão de tal forma entrelaçados que, para compreender um texto, é fundamental investigar o seu contexto, da mesma forma que é preciso saber como usar o conhecimento sobre o contexto para entender como os textos funcionam.

O conceito de contexto aqui proposto abarca não somente a cotextualidade e contextualidade, mas também a produção, a compreensão e a interpretação dos gêneros discursivos, especificamente o ofício, a partir do contexto de cultura e do contexto sociocognitivamente moldado com base nas experiências intersubjetivas dos interagentes.

Sob esse prisma, Hasan (1996) afirma que “a reflexão acerca da escrita e dos registros escritos deve ser orientada para o contexto discursivo e para os contextos sociais em que ganha forma”.

Diante do exposto, adoto a concepção de contexto como um espaço comum construído pelos sujeitos na interação. Nessa perspectiva, o contexto deixaria ser um “pano de fundo” ou mero cenário, antes visto como elemento neutro, homogêneo e idealizado, e passa a assumir um papel relevante na construção de sentidos, podendo ser constantemente revisitado e reformulado pelos interlocutores à medida que a interação se estabelece.

Neste trabalho, será adotada a concepção de contexto formulada por Lins e Júnior (2017, p. 17):

[...] entendido como uma coconstrução negociada, situada e dinâmica, cuja (re)configuração pressupõe os sujeitos, seus papéis sociais, suas crenças, seus conhecimentos e os diversos elementos que os participantes de uma interação tomam como relevantes em eventos comunicativos específicos.

Cabe destacar que o conceito de contexto aqui proposto também

pressupõe que a compreensão, a interpretação e a produção de um texto envolvem processos cognitivos, resultantes de operações mentais pelos interlocutores.

Assim, não há mais a distinção entre interioridade e exterioridade do sujeito, de modo que o contexto está armazenado na memória do sujeito, mas se expressa em dada situação, localizada em determinada cultura. Em outras palavras, a subjetividade do locutor emerge do social.

Portanto, Koch e Elias (2009) argumentam que o sujeito “carrega” a sua bagagem sociocognitiva (denominada de contexto) e a utiliza durante a interação. Ressalte-se que esse contexto é passível de mudanças, de reformulações e de ampliações a partir do contato com outros sujeitos, com vistas à compreensão e à interpretação dos sentidos.

Nas palavras das autoras brasileiras (2009, p. 57),

[...] encontra-se o pressuposto segundo o qual o sentido de um texto não existe *a priori*, mas é construído na interação sujeitos-texto. Assim sendo, na e para a produção de sentido, necessário se faz levar em conta o contexto.

Outro aspecto relacionado ao contexto seriam os fatores de contextualização descritos por Marcuschi (2012 [1983]), que contemplam data, local, assinatura, diagramação, título, nome do locutor, entre outros. Tais recursos ancoram o texto em determinada situação e são decisivos para o reconhecimento e a interpretação do gênero (Koch, 2021, p. 52), o que inclui o ofício.

Além de transmitirem informações, esses fatores conferem identidade aos gêneros discursivos aos quais se vinculam. No ofício, por exemplo, a obrigatoriedade de elementos como data, local, assinatura e cargo previstos em manuais de redação oficial situam o texto em determinado contexto, remetendo ao contexto de situação, além de conferirem fé pública a esse documento. Esses contextualizadores – considerados obrigatórios pelo MRPR (Brasil, 2018) e NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), inclusive no que diz respeito à ordem e ao posicionamento no texto – são responsáveis pela caracterização e pela validação do gênero ofício.

Cabe destacar a existência de contextualizadores opcionais (por exemplo, o campo “assunto”), que, por si só, não definem o gênero, mas contribuem para a identificação de suas propriedades.

Ademais, o vocativo e os pronomes de tratamentos estão contemplados em um rol exemplificativo tanto no MRPR (Brasil, 2018) quanto nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a). Apesar da forma fixa dos cargos do interlocutor determinada nos referidos manuais, o uso depende não somente do conhecimento linguístico, mas também de intenções do locutor a serem transmitidas em um gênero da Redação Oficial de acordo com o contexto institucional e social.

Nesse viés, Silva *et al.* (2017, p. 114) afirmam que

É possível que ideologias estejam orientando essas escolhas, especificamente se considerarmos o tipo de relação e de papéis que o escritor atribui ao seu interlocutor ao ter que localizá-lo em uma hierarquia, ao ter que dimensionar proximidades e distâncias sociais tendo em vista seu objetivo social, que pode ser de interesse da coletividade ou de interesse pessoal, em se tratando de um ambiente político, administrativo e governamental.

Do mesmo modo, os fechos “respeitosamente” e “atenciosamente” – que se dirigem, respectivamente, “a autoridades de hierarquia superior a do remetente” e a “autoridades de mesma hierarquia, de hierarquia inferior ou demais casos” (Brasil, 2018, p. 31) – revelam uma posição vertical ou horizontal na instituição ou entre instituições.

Além de denotar a hierarquia, o uso de determinado fecho no ofício revela outras questões presentes no texto relacionadas à (des)igualdade, à dominação ou subordinação, à (in)formalidade, ao distanciamento ou à proximidade dos interlocutores, entre outras. Cabe destacar que essas relações não se apresentam somente nos vocativos ou nos fechos, conforme disposto nos manuais, como também estão veiculadas em todo o texto.

Assim, o emprego dos fechos no ofício denota não somente um elemento cotextual, mas também fatores extralinguísticos, como afirma Signorini (2008, p. 125),

De fato, a normatização e padronização institucionalizadas, que buscam fixar as relações entre formas e funções sociopragmáticas (correlação entre gênero discursivo e ação social, por exemplo), entre formas e posições socioculturais (correlação entre estilos ou registros linguísticos e identidades sociais, por exemplo), criam padrões de diferenciação e escalas de valor entre formas linguístico-discursivas que possam servir de base para o estabelecimento e validação de ordem sociopragmáticas de poder e autoridade feitas

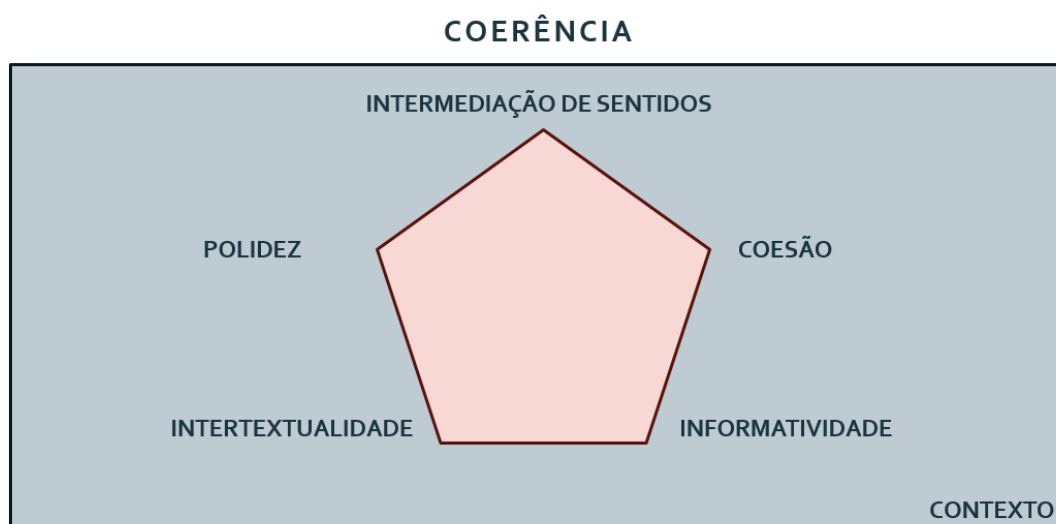
sobretudo de diferenças hierarquizadas, ou seja, não comutáveis entre si.

Além desses fatores, as pistas de contextualização também fornecem informações sobre o contexto. As pistas sinalizam possíveis interpretações que serão inferidas e validadas pelo contexto e pelos interlocutores. Assim, o contexto será entendido a partir daquilo que emerge na interação.

Diante do exposto, este trabalho propõe a substituição do fator de textualidade “situacionalidade” pelo “contexto”. Em primeiro lugar, proponho que o contexto apresenta tanto aspectos objetivos (como tempo, espaço, cultura, sociedade, papéis sociais exercidos) quanto subjetivos (formação de sentidos na interação, identidades e ideologias).

Devido à sua complexidade, concebo que o contexto não se restringiria a mais um entre os fatores de textualidade do ofício, mas consistiria em um elemento que perpassa por todos os demais, uma vez que ele contribui para a definição de sentidos em dada interação. O não entendimento de determinado contexto, por exemplo, pode prejudicar a interpretação dos sentidos e, por consequência, a construção da coerência, podendo inclusive mudar o curso da interação.

Figura 4 – Proposta de reconfiguração dos fatores de textualidade



(Fonte: Autoria própria)

Conforme evidenciado, as concepções e os exemplos apresentados no MRPR (Brasil, 2018) e nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a)

privilegiam alguns fatores de textualidade, como a coesão e a coerência, as quais são pouco descritas nesses manuais. Os metagêneros analisados mencionam indiretamente outros fatores de textualidade (como, por exemplo, intencionalidade e intertextualidade) enquanto desconsideram outros também relevantes na elaboração de um ofício, conforme demonstrado na tabela a seguir.

Tabela 3 – Fatores de textualidade

Nos manuais de redação	Na visão dos colaboradores	Nesta pesquisa
<p>- Intencionalidade : “[...] deve-se considerar a intenção do emissor e a finalidade do documento, para que o texto esteja adequado à situação comunicativa”. – intencionalidade (BRASIL, 2018, p. 16).</p> <p>- Não há menção à aceitabilidade.</p>	<p>- a dualidade entre ser pessoal e impessoal persiste em ofícios;</p> <p>- a intencionalidade pode, de algum modo, ser afetada, já que o ofício passa por várias revisões, modificações e apreciações;</p> <p>- a aceitabilidade pode se relacionar ao grau de informatividade e, portanto, pode trazer graus de aceitabilidade.</p>	<p>Intermediação de sentidos</p>
<p>Não há menção à informatividade.</p>	<p>Graus de aceitação variáveis conforme o nível de informatividade do ofício. O nível de informatividade pode variar entre suficiente, escasso e demasiado. Este último gera sobrecarga inferencial.</p>	<p>Informatividade</p>
<p>Deve iniciar com referência ao expediente que solicitou o encaminhamento (BRASIL, 2018, p. 30).</p>	<p>Colaboradores descrevem o uso de hipertexto em suas produções, tendo em vista o princípio da legalidade.</p>	<p>Intertextualidade</p>
<p>Situacionalidade: “[...] deve-se considerar a intenção do emissor e a finalidade do documento, para que o texto esteja adequado à situação comunicativa” (BRASIL, 2018, p. 16).</p>	<p>Elementos obrigatórios do “padrão ofício” orientam a escrita desse gênero, mas a prática social revela outras funções não previstas nos manuais.</p>	<p>Contexto</p>
<p>“É indispensável que o texto tenha coesão e coerência. Tais atributos favorecem a conexão, a ligação, a harmonia entre os elementos de um texto. Percebe-se que o texto tem coesão e coerência quando se lê um texto e se verifica que as palavras, as frases e os parágrafos estão entrelaçados, dando continuidade uns aos outros” (Brasil, 2018, p. 19).</p>	<p>- Os colaboradores identificaram os modelos de textos como coerentes.</p> <p>- Textos “truncados” e com jargões prejudicam a coerência.</p>	<p>Coerência</p>
<p>“É indispensável que o texto tenha coesão e coerência. Tais atributos favorecem a conexão, a ligação, a harmonia entre os elementos de um texto. Percebe-se que o texto tem coesão e coerência quando se lê um texto e se verifica que as palavras, as frases e os parágrafos estão entrelaçados, dando continuidade uns aos outros” (Brasil, 2018, p. 19).</p>	<p>Recursos coesivos explícitos auxiliam na construção dos sentidos (coesão).</p>	<p>Coesão</p>
<p>“É imperativa, ainda, certa formalidade de tratamento. Não se trata somente do correto</p>	<p>É esperado um tom respeitoso nas comunicações oficiais, mas sem</p>	<p>Polidez</p>

emprego deste ou daquele pronome de tratamento para uma autoridade de certo nível, mais do que isso: a formalidade diz respeito à civilidade no próprio enfoque dado ao assunto do qual cuida a comunicação” (Brasil, 2018, p. 21).	incorrer em hiperpolidez.	
---	---------------------------	--

(Fonte: A autoria própria)

Assim os referidos manuais, pelo seu caráter injuntivo e normativo, não contemplam as particularidades e as práticas sociais do gênero ofício. A relativa estabilidade do gênero ofício contida nos manuais acaba por fixá-lo em um padrão único, desconsiderando assim o locutor (o qual sofre diminuição da sua condição de sujeito), o interlocutor (visto como mero receptor das ideias apresentadas no texto), a influência do contexto de cultura da sociedade brasileira no texto, entre outros.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No âmbito da Administração pública brasileira, os sujeitos, ao estarem inseridos em uma comunidade de prática e exercendo papéis sociais específicos, irão realizar diversas atividades de linguagem, entre elas a escrita de ofícios.

Assim, o ofício se insere dentro do escopo da Redação Oficial, como um gênero criado para atender às atividades administrativas desse campo. Ele foi considerado como forma de comunicação oficial após a publicação da primeira edição do MRPR, em 1991. Desde então, o ofício permanece como gênero descrito tanto no MRPR (Brasil, 1991, 2002 e 2018) quanto nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a), conferindo-lhe uma relativa estabilidade ao longo do tempo.

O objeto de estudo deste trabalho foi escolhido por representar um gênero amplamente utilizado no cotidiano das atividades administrativas da Administração Pública brasileira, incluindo na Universidade de Brasília. De acordo com dados fornecidos pelo ACE, 42.000 ofícios já foram produzidos desde a implementação do SEI na UnB em 2016.

Apesar desse quantitativo em termos de produção, ainda existem poucos estudos científicos destinados a esse gênero discursivo, inclusive dentro uma abordagem sociointeracional e sociocognitiva. Essa escassez motivou a investigação inicial desta pesquisa.

Assim, este estudo objetivou analisar como os servidores da UnB trazem indícios de competência metagenérica para a produção do gênero ofício, a partir do uso dos fatores de textualidade e das orientações contidas nos metagêneros *Normas para Padronização de Documentos da Universidade de Brasília* (Universidade de Brasília, 2011a) e *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 1991, 2002, 2018).

Dessa maneira, foram selecionados quatro metagêneros: NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) e as três edições do MRPR (1991, 2002, 2018), sendo que a análise contemplou as versões atuais e vigentes do manual da esfera federal e do manual da UnB.

Ao oferecerem modelos e recomendações, esses manuais são

frequentemente consultados pelos servidores para a elaboração de gêneros discursivos. Tanto o MRPR (Brasil, 1991, 2002 e 2018) quanto as NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) assumem um caráter mais injuntivo e normativo acerca dos gêneros discursivos, com uma forte tendência à padronização e à formalidade. Assim, ao apresentarem modelos de textos ideias e privilegiarem a descrição de aspectos formais, gráficos e de elementos formulaicos, a escrita do ofício é reduzida à sua estrutura, formato e padrão (denominado de “padrão ofício”).

Essa visão parcial desse gênero discursivo constante nos metagêneros, no meu entendimento, limita o seu campo de atuação, visto que desconsidera fatores discursivos, pragmáticos, sociais e cognitivos, os quais são relevantes para compreensão do ofício em sua complexidade.

Diante do exposto, assumo interesse neste trabalho pelas propriedades textuais e discursivas do ofício, ou seja, tanto como texto quanto como gênero discursivo, haja vista uma relação imbricada e complementar entre esses dois elementos constitutivos da linguagem.

Logo, o ofício foi dimensionado em duas perspectivas neste estudo: como gênero discursivo e como texto. No primeiro caso, o ofício será analisado como resultado de uma prática social exercida pelos servidores da Universidade de Brasília, inserido dentro do campo da Redação Oficial e, em específico, da UnB. A produção desse gênero discursivo envolve um conjunto de competências, das quais se destaca a competência metagenérica.

A competência metagenérica, nesta dissertação, é formada pela convergência da competência comunicativa (noção de adequação e contexto social), da competência discursiva (relações de poder, ideologias e identidades sociais definidas em um discurso e manifestadas em textos pertencentes a determinados gêneros discursivos) e da competência interacional (ação e interpretação dos interlocutores com o objetivo de construir sentidos por meio do texto, o qual atua como mediador desse processo). Em âmbito institucional, a competência metagenérica assume relevância, visto que envolve a tomada de decisões, a elaboração de estratégias, a celebração de acordos, entre outros, produzindo diversos tipos de relações sociais.

Ao estabelecer uma interação entre a Administração Pública e um ente público ou particular, o ofício reflete hierarquias e relações de poder existentes

na sociedade. Isso influencia nos papéis sociais desempenhados, no tipo de tratamento concedido dentro do texto, entre outros.

Já o ofício na condição de texto será concebido como um evento único e singular de manifestação de linguagem de determinado locutor em dada interação, na qual ocorre a (re)construção de potenciais sentidos, realizados por meio de ações linguísticas e sociocognitivas. Assim, o texto é visto como um processo, de caráter heterogêneo, multifacetado e complexo.

No que tange às contribuições teóricas, assumo que, conforme discutido no capítulo 1, os fatores de textualidade estão disponíveis aos locutores diante da escrita de um texto em vez de serem considerados como estanques com vista à elaboração de um texto ideal (denominados de “princípios ou critérios de textualidade”). Esses fatores podem assumir diferentes composições a depender do gênero discursivo e da construção de sentidos, revelando um complexo jogo de possibilidades em uma interação. Logo, os fatores se relacionam tanto com os interlocutores quanto com o texto, de modo que este último contém pistas necessárias para que os fatores sejam negociados.

Entre os fatores de textualidade do ofício propostos nesta pesquisa – coesão, informatividade, intermediação de sentidos, intertextualidade, polidez –, a coerência adquire uma dimensão mais ampla ao atuar como princípio central de interpretabilidade do texto (Koch; Travaglia, 2008, p. 12), para a qual todos os demais fatores se direcionam.

No que tange às contribuições metodológicas, conforme disposto no Capítulo 3, situo esta pesquisa entre o quarto e quinto marco histórico propostos por Chizzotti (2003) e dentro de uma abordagem qualitativa, visando estudar certo fenômeno humano situado em determinado local ou momento e buscar identificar os sentidos atribuídos a ele (explícitos ou não). Assim, a pesquisa qualitativa contempla dúvidas, incertezas e dificuldades, indo de encontro aos questionamentos suscitados pelos servidores da Universidade de Brasília durante a produção de ofícios.

A escrita de gêneros discursivos em ambiente laboral, incluindo ofícios, gerava inquietações nos servidores, revelando um conjunto de vozes em que ecoava uma problemática emergente a partir de prática social específica. Assim, este trabalho contemplou primeiramente a análise documental de quatro metagêneros, a saber: *Normas para Padronização de Documentos da*

Universidade de Brasília (Universidade de Brasília, 2011a) e *Manual de Redação da Presidência da República* (Brasil, 1991, 2002, 2018). O objetivo era demonstrar como o gênero ofício é definido e descrito nessas obras de referência.

Em um segundo momento, foram realizadas entrevistas com servidores da UnB que atuam como principais responsáveis pela produção de ofícios na Instituição, além de interesse e da disponibilidade em participar da pesquisa. Inicialmente foram selecionados dez servidores, desconsiderando aqueles que não possuem vínculo atual com a Universidade (ex.: aposentado, exonerado, etc).

A partir dessa seleção prévia, cada um foi convidado a participar desta pesquisa após envio de convite para o *e-mail* institucional. Cinco concordaram em colaborar com a pesquisa dos seguintes setores: Gabinete da Reitora (GRE), Decanato de Gestão de Pessoas (DGP) e Decanato de Administração (DAF). O número poderia ser estendido conforme a relevância de respostas para esta pesquisa, mas o limite de cinco colaboradores foi suficiente diante do critério de saturação, isto é, quando as respostas começaram a se tornarem redundantes.

A realização de entrevistas foi aprovada pelo CEP/CHS da UnB, conforme disposto no Parecer n. 5.762.157 do Processo CAAE n. 63060322.5.0000.5540. O registro das entrevistas foi feito em sala reservada dentro do ambiente de trabalho e mediante o uso do aplicativo “Gravador de voz”, garantido o sigilo e anonimato dos colaboradores. A reprodução das falas dos servidores nesta dissertação foi registrada por meio de pseudônimos: Alfa, Beta, Gama, Delta e Ômega.

A princípio, a proposta desta pesquisa era selecionar ofícios públicos produzidos por servidores da UnB para análise pelos entrevistados. Entretanto, essa ideia foi questionada por membro da banca de qualificação, tendo em vista que a avaliação subjetiva desse documento poderia gerar desconforto entre os pares, ainda que os ofícios não fossem nominalmente identificados.

Diante dessa preocupação, o *corpus* da pesquisa foi modificado para a seleção de dois modelos de ofícios apresentados nas NPD-UnB (Universidade de Brasília, 2011a) e no MRPR (Brasil, 2018).

As primeiras perguntas foram direcionadas para a experiência de escrita

na Universidade e depois para a análise dos textos dos manuais, com inclusão de questionamento posterior sobre polidez, tendo em vista a recorrência do tema na fala dos colaboradores. Por meio da análise documental e das entrevistas, foi possível compreender o ofício em sua complexidade, traçando um paralelo entre as orientações e recomendações previstas nos metagêneros e a prática social realizada pelos servidores.

Os servidores entrevistados possuem experiência com a prática de escrita de ofícios, variando de 6 (entrevistado Alfa) a 14 anos (entrevistadas Beta e Delta) de atuação dentro da Universidade de Brasília. Esses colaboradores são frequentemente designados para redigir ofícios em seu setor, mas nem sempre correspondem aos signatários do documento, uma vez que a minuta é submetida para apreciação da chefia imediata ou superior (conforme relatos de Alfa, Beta, Delta e Ômega). Esse é um exemplo da complexidade do ofício devido à pluralidade de escrita por diferentes sujeitos.

Assim, o ofício é redigido por diferentes servidores com a finalidade de reportar os interesses institucionais, sendo que um deles será o signatário do texto, condicionando-o como autoridade pública responsável pelas informações prestadas no ofício, incluindo no que se refere à fé pública e à responsabilização. Assim, há uma despersonalização do sujeito, uma vez que o sujeito atua como porta-voz da instituição em detrimento da sua individualidade.

Desse modo, o ofício não se limita a uma relação cotextual, visto que se insere dentro de uma prática social mais ampla, podendo ser decorrente de uma ação anterior ou engendrar ações subsequentes, tais como: recebimento, encaminhamento ao interlocutor, atendimento da demanda requerida, reunião, resposta ao remetente, entre outras.

No que tange às contribuições analíticas apresentadas no capítulo 4, a prática social do ofício descrita pelos colaboradores revela que a função comunicativa precípua de “comunicar” (prevista nos manuais) se transforma em outras finalidades mais específicas, tais como: agradecer, convidar, encaminhar, solicitar, responder, informar.

No que se refere ao fator intermediação de sentidos, representado pela junção da intencionalidade com a aceitabilidade, os ofícios analisados demonstram que: (i) a intencionalidade pode ser afetada em virtude das diversas modificações e revisões feitas no documento; (ii) existência de

dualidade entre pessoalidade e impessoalidade; (iii) graus de aceitabilidade conforme o nível de informatividade do texto e as relações (as)simétricas; (iv) a demanda do ofício normalmente não é ignorada, mas pode ser negada.

A informatividade é avaliada em graus pelos colaboradores, a saber: escassa (entrevistado Delta e Ômega), suficiente (entrevistado Alfa) ou demasiada (entrevistada Ômega). Neste último caso, o excesso de informações pode gerar sobrecarga inferencial.

Nos fatores de coesão e coerência, por sua vez, os entrevistados consideraram que os textos analisados como coerentes em sua totalidade. O uso de recursos de coesão explícitos poderia auxiliar a compreensão (entrevistados Alfa, Gama e Delta), de modo que sua retirada poderia deixar o texto “muito seco” (entrevistada Ômega) ou trazer maior objetividade ao texto (entrevistada Beta).

No que concerne à intertextualidade, os depoimentos dos colaboradores referendaram distintas percepções quanto ao uso de intertextualidade explícita, a saber: (i) recurso válido e inevitável (entrevistado Alfa), tendo em vista o princípio da legalidade e, portanto, a necessidade de se comprovar o que é solicitado (entrevistada Delta); (ii) supressão da intertextualidade quando não é prejudicial à construção de sentidos (entrevistada Beta); (iii) citação do intertexto com conteúdo original anexo para conferência, a fim de evitar a sobrecarga inferencial no ofício (entrevistados Gama e Ômega).

O fator de polidez foi tema recorrente na fala dos entrevistados e por isso foi objeto de questionamento e análise neste estudo. A polidez foi incluída como fator de textualidade do ofício, visto que os depoimentos demonstraram que o tom respeitoso é esperado na comunicação oficial. Cabe destacar que a hiperpolidez não foi bem vista pelos colaboradores por prejudicar a compreensão do ofício (entrevistados Beta e Ômega) e ser associada à bajulação ou uso *pro forma* (entrevistados Beta e Gama).

O contexto nesta dissertação assume uma dimensão mais ampla do que a situacionalidade proposta por Koch (2015 [2004]) e por Beaugrande e Dressler (1981), ao incluir o contexto de cultura e o contexto numa perspectiva subjetiva (Van Dijk). Na visão dos colaboradores, informações como data e local são elementos obrigatórios nos manuais e acionam sentidos na composição do contexto. De um modo geral, o uso desse fator orienta a escrita

de ofícios dos entrevistados, mas a prática social revela outras funções não previstas nos metagêneros, como, por exemplo, definição de prazo para resposta ao ofício inicial (entrevistado Gama), presunção de autenticidade e de fé pública ao documento mediante o uso de cabeçalho ou de logomarca (entrevistado Gama) e utilização de recursos linguístico-discursivos em compatibilidade com os níveis hierárquicos (entrevistados Alfa, Beta, Gama, Delta e Ômega).

A proposta aqui apresentada acerca dos fatores de textualidade para o ofício busca contemplar a realidade desse gênero discursivo, ao considerarem fatores linguísticos, semânticos, pragmáticos e discursivos, com postos e pressupostos, atividades inferenciais, incursão sociocultural, crenças e valores, entre outros. Portanto, a formação e a atribuição de sentidos de um texto não decorrem apenas de recursos constantes na superfície textual, mas também de outros aspectos concernentes à interação.

Diante do exposto, esses fatores também devem ser considerados na elaboração dos manuais de Redação Oficial, pois atuam em uma perspectiva interacional ao considerar a relação entre sujeitos, contextos, estratégias, conhecimentos linguísticos, semânticos, sociodiscursivos, favorecendo, portanto, uma compreensão e uma interpretação global do ofício.

No que diz respeito à competência metagenérica, o seu desenvolvimento ocorreu principalmente em um processo de aquisição, mediante a troca e o compartilhamento de conhecimentos entre os pares dentro uma comunidade de prática (no caso, o setor em que o servidor atua). Os entrevistados Alfa e Gama afirmaram que houve um processo de aprendizagem formal prévio, no qual foram transmitidos conhecimentos sobre os gêneros da Redação Oficial, incluindo o ofício, em cursos e preparatórios para concursos públicos.

Assim, o ofício possui um viés de aprendizagem ao ser ensinado em contextos pedagógicos formais (como preparatórios para concurso), ao mesmo tempo em que a prática social orienta a produção desse gênero discursivo por meio do processo de aquisição dentro uma comunidade de prática, notadamente o setor em que o servidor atua.

Nesses setores, os modelos de ofícios são criados e compartilhados pela comunidade de prática a fim de serem adaptados para o caso específico.

A existência de modelos de ofícios evidencia o exercício da competência metagenérica, uma vez que os servidores foram capazes de construir um modelo sociocognitivo relacionado a esse gênero discursivo, bem como elaborá-lo e empregá-lo na prática laboral. Esse modelo não foi somente produzido para uma finalidade específica, como também foi compartilhado entre os membros de uma comunidade de prática (no caso, o setor em que os servidores atuam).

Assim, essa comunidade também é responsável pela manutenção e pelo compartilhamento do conhecimento convencionalizado sobre gêneros discursivos, atuando como uma força de conservação ao legitimar aqueles pertencentes ao campo da Redação Oficial no âmbito da Administração Pública.

Diante do exposto, esta pesquisa buscou contribuir para uma maior compreensão acerca do ofício, a fim de conferir uma visão mais científica e menos normativa do objeto de estudo, tendo em vista o seu uso recorrente no âmbito profissional. Portanto, o entendimento do ofício como um gênero amplo e complexo pode auxiliar na criação e interpretação desses textos, favorecendo o exercício da competência metagenérica pelos servidores da Universidade de Brasília em sua atuação profissional e social. Em trabalhos futuros, pode-se estender este estudo para outros gêneros da Redação Oficial.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Rodrigo. **Um estudo de polidez no contexto de L2: estratégias de modalização de atos impositivos por falantes de espanhol**. 2015. 372 f., il. Tese (Doutorado em Linguística). Universidade de Brasília, Brasília, 2015. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/18209>. Acesso em: 3 mar. 2022.
- ALBUQUERQUE, Rodrigo. Ferramentas linguístico-discursivas, sequências textuais e gêneros textuais: eixos sociocognitivos de linguagem em diálogo na produção textual. **Cadernos de Linguagem e Sociedade**, v. 20, n. 1, p. 85-102, 2019.
- ALBUQUERQUE, Rodrigo. Entre o comunicar e o interagir: contribuições epistêmicas da Sociolinguística Interacional para Linguística Textual. **Revista de Letras**, n. 41, v. 1, p. 138-144, 2022. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/revletras/article/view/81101>. Acesso em: 14 fev. 2022.
- ALBUQUERQUE, R.; MORATO, A. L. V. C. **A competência metagenérica em ofícios: da prescrição formal aos vestígios funcionais no metagênero manual de redação**. No prelo.
- ALVES, Ismael Paulo Cardoso; MONTEIRO, Beatrice Nascimento. A concepção do gênero ofício presente nos manuais oficiais de redação. **Entrepalavras**, Fortaleza, v. 3, n. 2, p. 224-237, 2013. Disponível em: <http://www.entrepalavras.ufc.br/revista/index.php/Revista/article/view/279>. Acesso em: 9 ago. 2021.
- APPOLINÁRIO, F. **Dicionário de metodologia científica: um guia para a produção do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2009.
- BAKHTIN, Mikail. **Estética da criação verbal**. Tradução de Maria Ermantina G. G. Pereira. 3.ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000.
- BALTAR, Marcos. A validade do conceito de competência discursiva para o ensino de língua materna. **Linguagem em (Dis)curso – LemB**, Tubarão, v. 5, n. 1, p. 209-228, 2004. Disponível em: https://portaldeperiodicos.animaeducacao.com.br/index.php/Linguagem_Discurso/article/download/308/324/327. Acesso em: 5 out. 2022.
- BARONAS, Roberto Leiser; VILELA-ARDENGI, Ana Carolina; COSTA, Júlia Lourenço. **Análise do Discurso Digital proposta por Marie-Anne Paveau: dos pré-discursos aos tecnodiscursos**. Conferência *on-line* mediada por Mariana Luz Pessoa de Barros, 2020. 1 vídeo (2h 14min 10s). Publicado pelo canal da Associação Brasileira de Linguística. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=nt4vQChkW-g>. Acesso em: 07 jul. 2020.

BAZERMAN, Charles. Atos de fala, gêneros textuais e sistemas de atividades: como os textos organizam atividades e pessoas. In: BAZERMAN, C. **Gêneros Textuais, Tipificação e Interação**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2011. p. 19-48.

BAZERMAN, Charles. Prefácio. In: BAWARSHI, Anis; REIFF, Mary Jo (Orgs.). **Gêneros**: história, teoria, pesquisa, ensino. Tradução de Benedito Gomes Bezerra. São Paulo: 2013. p. 13-14.

BEAUGRANDE, Robert de; DRESSLER, Wolfgang. **Einführung in die Text linguistik**. Tübingen: Max Niemeyer, 1981.

BEAUGRANDE, Robert de; DRESSLER, Wolfgang. **Introduction to Text Linguistics**. New York: Longman, 1988.

BEAUGRANDE, Robert de. **New foundations for a science of text and discourse: cognition, communication, and the freedom of access to knowledge and society**. New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1997. 670 p.

BENTES, Anna Christina; REZENDE, Renato Cabral. Linguística Textual e Sociolinguística. In: SOUZA, Edson Rosa Francisco; PENHABEL, Eduardo; CINTRA, Marcos Rogério (Orgs.). **Linguística Textual**: interfaces e delimitações. São Paulo: Cortez, 2017. p. 258-301.

BERNARDÉZ, Enrique. **Introducción a la Lingüística del Texto**. Madrid: Espasa-Calpe, 1982. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/308794606_Introduccion_a_la_linguistica_del_texto_1982. Acesso em: 16 set. 2022.

BIBER, Douglas. **Variation across speech and writing**. Nova York: Cambridge University Press, 1988. Disponível em: <https://vdoc.pub/download/variation-across-speech-and-writing-2ii2uohmbesq>. Acesso em: 29 set. 2022.

BIDERMAN, Maria Tereza. C. **Dicionário Didático de Português**. São Paulo: Ática, 1998.

BLOMMAERT, Jan. Ideologias linguísticas e poder. In: SILVA, Daniel Nascimento; FERREIRA, Dina; ALENCAR, Cluadiana (Orgs.). **Nova pragmática**: modos de fazer. São Paulo: Cortez, 2014. p. 67-77.

BORBA, Francisco da S. **Dicionário de Usos do Português do Brasil**. São Paulo: Ática, 2002.

BORGES, Flávio Girardo Botelho. Os gêneros textuais em cena: uma análise crítica de duas concepções de gêneros textuais e sua aceitabilidade na educação no Brasil. **RBLA**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 119-140, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbla/a/6WYLGqnRwsdFHnxkxr5cxmx/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 3 nov. 2021.

BORTONI-RICARDO, Stella. **Manual de Sociolinguística**. São Paulo: Editora Contexto, 2014.

BRASIL. **Decreto n. 9.739, de 28 de março de 2019**. Estabelece medidas de

eficiência organizacional para o aprimoramento da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, estabelece normas sobre concursos públicos e dispõe sobre o Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - SIOG. 2019. Publicado no DOU de 29 de março de 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9739.htm. Acesso em: 1 ago. 2022.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Manual de Redação**. Brasília: Câmara dos Deputados, 2004. Disponível em: <https://bd.camara.leg.br/bd/handle/bdcamara/5684>. Acesso em: 1º nov. 2021.

BRASIL. Centro de Estudos Jurídicos. Secretaria Geral da Presidência da República. **Manual de Redação da Presidência da República**. 1992a. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica>. s/d. Acesso em: 1º nov. 2021.

BRASIL. Presidência da República. **Manual de Redação da Presidência da República**. Brasília: Presidência da República, 1991.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Manual de Redação da Presidência da República**. 2. ed. Brasília: Presidência da República, 2002. Disponível em: <https://ava.tre-rs.jus.br/ejers/mod/resource/view.php?id=125&forceview=1>. Acesso em: 15 jun. 2023.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Manual de Redação da Presidência da República**. 3. ed. Brasília: Presidência da República, 2018. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf>. Acesso em: 18 jan. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 2 mar. 2023.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Lei n. 6538, de 22 de junho de 1978. **Dispõe sobre os serviços postais**. Publicada no DOU de 23 de junho de 1978. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6538.htm. Acesso em: 3 ago. 2023.

BRASIL. Secretaria da Administração Federal. **Instrução Normativa n. 4, de 6 de março de 1992**. Publicada na seção 1, página 3013, do DOU de 9 de março de 1992b.

BRASIL. Secretaria-Geral. **Decreto n. 9.758, de 11 de abril de 2019**. Dispõe sobre a forma de tratamento e de endereçamento nas comunicações com agentes públicos da administração pública federal. 2019b. Publicado no DOU de 11 de abril de 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9758.htm. Acesso em: 17 ago. 2023.

BRASIL. Senado Federal. **Manual de padronização de atos administrativos normativos**. Brasília: Senado Federal, 2012. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/496338/000960587.pdf?sequence=1>. Acesso em: 1º nov. 2021.

BRASIL. Senado Federal. **Manual de elaboração de textos**. Brasília: Senado Federal, 1999. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/70468/Manual%20de%20Elaboracao%20de%20Textos.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Acesso em: 2 nov. 2021.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). **Manual de padronização de textos**. 2016. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/publicacaoinstitucional/index.php/Manual/issue/archive>. Acesso em: 12 nov. 2021.

BRONCKART, Jean P. **Atividade de linguagem, textos e discursos por um interacionismo sócio-discursivo**. São Paulo: EDUC, 2007 [1999].

CALVET, Louis-Jean. **Sociolinguística: uma introdução crítica**. São Paulo: Parábola Editorial, 2002.

CARVALHO, Gisele de. Gênero como ação social em Miller e Bazerman: o conceito, uma sugestão metodológica e um exemplo de aplicação. In: MEURER, J. L.; BONINI, Adair; MOTTA-ROTH, Désirée (Orgs.). **Gêneros: teorias, métodos e debates**. São Paulo: Parábola Editorial, 2005. p.130-149.

CAVALCANTE, Mônica Magalhães *et al.* **Linguística textual: conceitos e aplicações**. Campinas-SP: Pontes, 2022.

CAVALCANTE, Mônica Magalhães; BRITO, Mariza Angélica Paiva; CUSTÓDIO FILHO, Valdinar; CORTEZ, Suzana Leite; SOUSA PINTO, Rosalice Botelho Wakim; PINHEIRO, Clemílton Lopes. O texto e suas propriedades: definindo perspectivas para análise. **Revista (Con)Textos Linguísticos**, v. 13, n. 25, p. 25-39, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/contextoslinguisticos/issue/view/996>. Acesso em: 3 nov. 2022.

CAVALCANTE, Mônica Magalhães; RODRIGUES, Bernadete Biasi; CIULLA, Alena (Org.). **Referenciação**. São Paulo: Contexto, 2003.

CELLARD, Antonio. A análise documental. In: POUPART, J. *et.al.* **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Tradução de Ana Cristina Nasser. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

CHIZZOTTI, Antonio. Da pesquisa qualitativa. In: CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2000. p. 77-87.

CHIZZOTTI, Antonio. A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução e desafios. **Revista Portuguesa de Educação**, v. 16, n. 2, p. 221-236, 2003.

CONTE, Maria-Elizabeth (Org.). **La linguistica testuale**. Milão: Feltrinelli Economica, 1977.

COSTA VAL, Maria da Graça Costa. Repensando a textualidade. In: AZEREDO, José Carlos (Org.). **Língua Portuguesa em Debate**: conhecimento e ensino. Petrópolis: Vozes, 2002. p. 34-51.

COSTA VAL, Maria da Graça Costa. **Redação e textualidade**. São Paulo: Martins Fontes, 1991. Disponível em: http://professor.pucgoias.edu.br/sitedocente/admin/arquivosUpload/17692/material/TEXTO_E_TEXTUALIDADE%20Costa%20Val.pdf. Acesso em: 8 out. 2020.

ESTRELA; Antónia; SOUSA, Otília. Competência textual à entrada no Ensino Superior. **Rev. Est. Ling.**, Belo Horizonte, v. 19, n. 1, p. 247-267, 2011. Disponível em: https://www.academia.edu/51483426/Compet%C3%A0ncia_textual_%C3%A0_entrada_no_Ensino_Superior. Acesso em: 9 nov. 2021.

FÁVERO, Leonor Lopes; KOCH, Ingedore G. Villaça. **Linguística Textual**: introdução. São Paulo: Cortez, 2012.

GALEMBECK, Paulo de Tarso. **A Linguística Textual e seus mais recentes avanços**. s/d. Disponível em: <http://www.filologia.org.br/ixcnlf/5/06.htm>. Acesso em: 28 set. 2021.

GILTROW, J. Meta-Genre. In: COE, R.; LINGARD, L.; TESLENKO, T. (Eds.). **The Rhetoric and Ideology of Genre**: Strategies for Stability and Change. New Jersey: Hampson Press, 2002. p. 187-205.

GONZÁLEZ REY, F. Diferentes Momentos do Processo de Pesquisa Qualitativa e suas Exigências Metodológicas. In: GONZÁLEZ REY, F. **Pesquisa Qualitativa e Subjetividade**: os processos de construção da informação. Tradução de Marcel Aristides Ferrada Silva. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2005. p. 79-113.

GRICE, H. P. Logic and Conversation. In: JAWORSKI, Adam; COUPLAND, Nikolas (Eds.). **The Discourse Reader**. 2nd ed. USA: Routledge, 2006 [1975]. p. 66-77.

GUMPERZ, John. Linguistic and social interaction in two communities. In: BLOUNT, B. G. (Org.). **Language, Culture and Society**: a book of readings. Cambridge, Mass.: Winthrop Publishers, 1974. pp. 250-266.

GUMPERZ, John. **Discourse Strategies**. Cambridge: Cambridge University Press, 1982.

HEMAIS, Barbara; BIASI-RODRIGUES, Bernadete. A proposta sociorretórica de John M. Swales para o estudo dos gêneros textuais. In: MEURER, J. L.; BONINI, Adair; MOTTA-ROTH, Désirée (Orgs.). **Gêneros**: teorias, métodos, debates. São Paulo: Parábola Editorial, 2005. p. 108-129.

HOUAISS, Antonio. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Elaborado no

Instituto Antonio Houaiss de Lexicografia e Banco de Dados da Portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009. (CD-ROM)

HYMES, Dell. On Communicative Competence. In: PRIDE, J. B.; HOLMES, J. **Sociolinguistics**. England: Penguin Books, 1972. 381 p. p.269-293.

JOHNSTONE, Barbara. Thinking about methodology. In: JOHNSTONE, B. **Qualitative Methods in Sociolinguistics**. New York: Oxford, 2000. p. 20-38.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. Abordagem intercultural da polidez linguística: problemas teóricos e estudo de caso. In: CABRAL, Ana Lúcia Tinoco; SEARA, Isabel Roboredo; GUARANHA, Manoel Francisco (Orgs.). **Descortesia e Cortesia: expressão de culturas**. São Paulo: Cortez, 2017, p. 17-55.

KRAMSCH, C. From Language Proficiency to Interactional Competence. **The Modern Language Journal**, v. 90, n. 2, p. 366-72, 1986.

KOCH, Ingedore G. Villaça. **O texto e a construção dos sentidos**. São Paulo: Contexto, 2011.

KOCH, Ingedore G. Villaça. **Introdução à linguística textual: trajetória e grandes temas**. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2015 [2004].

KOCH, Ingedore G. Villaça. **Introdução à Linguística Textual: trajetória e grandes temas**. São Paulo: Contexto, 2021 [2004].

KOCH, Ingedore G. Villaça; BENTES, Anna Christina; CAVALCANTE, Mônica Magalhães. **Intertextualidade: diálogos possíveis**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2012 [2007].

KOCH, Ingedore G. Villaça; ELIAS, Vanda Maria. **Ler e compreender: os sentidos do texto**. 3. ed. São Paulo: Contexto, 2009.

KOCH, Ingedore G. Villaça; ELIAS, Vanda Maria. **Ler e escrever: estratégias de produção textual**. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2010.

KOCH, Ingedore G. Villaça; TRAVAGLIA, Luiz Carlos. **Texto e coerência**. 12. ed. São Paulo: Cortez, 2008 [1989].

KOCH, Ingedore G. Villaça; TRAVAGLIA, Luiz Carlos. **A coerência textual**. São Paulo: Contexto, 2009 [1990].

KOHLRAUSCH, Regina. Gênero epistolar: a carta na literatura, a literatura na carta, rede de sociabilidade, escrita de si. **Letrônica**, Porto Alegre, v. 8, n. 1, 2015, p. 148-155. Disponível em:

<https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/letronica/article/view/21361>.

Acesso em: 27 out. 2021.

LIMA-NETO, Vicente de Lima; ARAÚJO, Júlio César. Por um rediscussão do conceito de intergenericidade. **Linguagem em (Dis)curso**, Tubarão-SC, v. 12, n. 1, p. 273-297, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ld/a/DzxN3PZ3Y95LLrVxD3TTYWH/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 19 fev. 2022.

LINS, Maria da Penha Pereira; CAPISTRANO JÚNIOR, Rivaldo. Linguística

textual e pragmática: uma interface possível. In: CAPISTRANO JÚNIOR, Rivaldo; LINS, Maria da Penha Pereira; ELIAS, Vanda Maria (Orgs.). **Linguística textual: diálogos interdisciplinares**. Vitória; São Paulo: PPGEL-UFES; 2017. p. 15-42.

LOPES, Luiz Paulo da. Contextos institucionais em Linguística Aplicada: novos rumos. **Intercâmbio**, v. 5, 1996. p. 3-14. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/intercambio/article/view/4107>. Acesso em: 25 out. 2021.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Aspectos linguísticos, sociais e cognitivos na produção do sentido. **Revista do GELNE**, ano 1, n. 1, p. 11-15, 1999. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/gelne/article/view/9272/6626>. Acesso em: 21 set. 2022.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Linguística de texto: o que é e como se faz?** São Paulo: Parábola Editorial, 2012 [1983].

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Produção textual, análise de gêneros e compreensão**. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. É possível praticar o trabalho com gêneros textuais em sala de aula? **Blog da Parábola Editorial**, 18 jul. 2016. Disponível em: <https://www.parabolablog.com.br/index.php/en/blogs/generos-textuais-e-ensino-1>. Acesso em: 15 fev. 2022.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Gêneros textuais: definição e textualidade**. s/d. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/133018/mod_resource/content/3/Art_Marcuschi_G%C3%AAneros_textuais_defini%C3%A7%C3%B5es_funcionalidade.pdf. Acesso em: 6 out. 2020.

MEURER, J. L.; BONINI, Adair; MOTTA-ROTH, Désirée (Org.). **Gêneros: teorias, métodos, debates**. São Paulo: Parábola Editorial, 2005.

MILLER, Carolyn. Comunidade retórica: a base cultural dos gêneros. In: DIONISIO, Angela; HOFFNAGEL, Judith. **Estudos sobre Gênero Textual, Agência e Tecnologia**. Recife: Ed. Universitária, UFPE, 2009.

MILLER, Carolyn. Gênero como ação social. In: MILLER, Carolyn. **Gênero textual, agência e tecnologia**. São Paulo: Parábola, 2012 [1984]). p. 21-41.

MONDADA, Lorenza; DUBOIS, Danièle. Construção dos objetos de discurso e categorização: uma abordagem dos processos de referenciação. In: CAVALCANTE, Mônica Magalhães; RODRIGUES, Bernadete Biasi; CIULLA, Alena. **Referenciação**. São Paulo: Contexto, 2003 [1995].

MOURA, Rafael da Silva. Do processo de (re)significação textual: os fatores de textualidade como dispositivo de análise. **Migulim – Revista Eletrônica do Netlli**, v. 7, n. 3, p. 706-725, 2018. Disponível em: <http://periodicos.urca.br/ojs/index.php/MigREN/article/view/1731>. Acesso em: 28 abr. 2021.

NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. Gêneros do universo oficial/empresarial: para além dos manuais de redação. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 123-142, 2010. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/>

[4356/435641686007.pdf](#). Acesso em: 9 out. 2020.

NUNES, Valfrido da Silva; SILVEIRA, Maria Inez. O papel dos metagêneros na construção do gênero: um fator de estabilidade genérica? **Calidoscópico**, v. 16, n. 2, p. 303-314, 2018. Disponível em:

<http://revistas.unisinos.br/index.php/calidoscopio/article/view/cld.2018.162.12/60746457>. Acesso em: 8 out. 2020.

PAVEAU, M.-A. L'analyse du Discours Numérique. **Dictionnaire des formes et des pratiques**. Paris: Hermann Éditeurs, 2017.

PESCE, Lucila; ABREU, Claudia Barcelos de Moura. **Revista da FAEEBA – Educação e Contemporaneidade**, Salvador, v. 22, n. 40, p. 19-29, 2013.

POUPART, Jean. A entrevista de tipo qualitativo: considerações epistemológicas, teóricas e metodológicas. In: POUPART, Jean *et al.* **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Tradução de Ana Cristina Arantes Nasser. Petrópolis: Vozes, 2012.

RIBEIRO, Ana Elisa. **Livro: edição, tecnologias no século XX**. Belo Horizonte: Moinhos; Contafios, 2018.

ROCHA, Max da Silva; SILVA, Maria Margarete de Paiva. A linguística textual e a construção do texto: um estudo sobre os fatores de textualidade. **Revista A Cor das Letras**, Feira de Santana, v. 18, n. 2, p. 26-44, 2017. Disponível em: <http://periodicos.uefs.br/index.php/acordasletras/article/view/1866>. Acesso em: 8 out. 2020.

ROJO, Roxane. **Letramentos múltiplos, escola e inclusão social**. São Paulo: Parábola Editorial, 2009.

SÁ-SILVA, J. R. *et al.* Pesquisa documental: Pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**, ano 1, número I, jul. 2009, p. 1-15. Disponível em:

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38143476/Analise_Documental-libre.pdf?1436473554=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPesquisa_documental_pistas_teoricas_e_me.pdf&Expires=1692047825&Signature=FREI3K8wJM2w5e27aJVAJIR6KgTcWLMRmRjQUM40yLrfqvPATqzm4vWdw5oGayliNjDX2ZjGXPx8YQBErHJf-xSyyEz6P1T7BIX2yZvnxCNgD~y3AnZoHwXAscfrat-wMEE3xQswBJyUbjF65vzA7nZIIJ7~wvphu2ZI2dF5Ozw622y~IRq3yNUzexJ7NB0avFbyMWIT7jGgTOecFeHVKTlgGT1uPMm8eGGs0z4zrsBMY0ktNopHUI-Dbn5NikuUMIUkpVPGuJIGOmfhOzDWVVAndmDWVxkMws5g-KznlMqJSAyre9bwgYStuB-a0FYxHQdVGHePyN4EKi~v0Er8Cg_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA. Acesso em: 3 ago. 2023.

SANTOS, Hudson Nogueira. **O Ofício cordial: análise sistêmico-funcional de gêneros da redação oficial**. 2015. 167 f. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade de Brasília, Brasília, 2015. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/18191/1/2015_HudsonNogueiraSantos.pdf. Acesso em: 1º nov. 2021.

SIGNORINI, I. **Metapragmáticas da língua em uso: unidades e níveis de**

análise. In: SIGNORINI, I. (Org.). **Situar a lingua[gem]**. São Paulo: Parábola, 2008. p. 117-148.

SILVA, Edna Cristina Muniz da. Do discurso à gramática: um enfoque crítico e funcional dos gêneros. **Cadernos de Linguagem e Sociedade**, v. 11, n. 2, p. 62-77, 2010. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/9422/1/ARTIGO_DiscursoGramatica.pdf. Acesso em: 7 out. 2021.

SILVA, Edna Cristina Muniz da; SARTIN, Fabíola; SANTOS, Hudson Nogueira. Gênero ofício: uma análise sistêmico-funcional. **Revista Ecos**, v. 23, n. 2, p. 109-134, 2017. Disponível em: <https://periodicos.unemat.br/index.php/ecos/article/view/2684/2194>. Acesso em: 22 ago. 2021.

SILVEIRA, Maria Inez Matoso. **Análise de um gênero da correspondência oficial e empresarial**: o ofício de solicitação. In: III Simpósio Internacional de Estudos de Gêneros Textuais. Santa Maria: Anais do SIGET, 2007. Disponível em: http://www.leffa.pro.br/tela4/Textos/Textos/Anais/SIGET_III/artigos/matososilveira.pdf. Acesso em: 9 ago. 2021.

SILVEIRA, Maria Inez Matoso. **Análise crítica e socio-retórica dos elementos enunciativos do ofício** – gênero textual da correspondência oficial. In: Simpósio Internacional de Estudos de Gêneros Textuais. Tubarão: Ed. Da UFSC, 2005, p. 1451-1460.

FRADE, Isabel Cristina Alves da Silva; COSTA VAL, Maria da Graça; BREGUNCI, Maria das Graças de Castro. **Glossário Ceale**. Termos de Alfabetização, Leitura e Escrita para Educadores. Belo Horizonte: Faculdade de Educação, 2014. Disponível em: <https://www.ceale.fae.ufmg.br/glossarioceale/verbetes/competencia-discursiva>. Acesso em: 1 ago. 2022.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Ato da Reitoria n. 1484/2011**. Aprova o documento Normas para Padronização de Documentos da Universidade de Brasília. 16 de dezembro de 2011b. Disponível no Processo SEI n. 23106.033096/2022-23. Acesso em: 28 mar. 2023.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Normas para Padronização de Documentos da Universidade de Brasília**. Brasília: Universidade de Brasília, 2011a. Disponível em: <https://www.unb.br/images/normaspadronizacaoaversaofinal.pdf?menu=475>. Acesso em: 18 nov. 2020.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Instrução da Reitoria nº 0003/2016**. Regulamenta o uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na Fundação Universidade de Brasília (FUB). 2016. Disponível em: https://atom.unb.br/uploads/r/fundacao-universidade-de-brasilia/3/8/a/38a9217f04901bd11189a45422164ff3d678106e25ea39d8b6438b9e59246e70/Instrucao_da_Reitoria_0003_16_Regulamenta_SEI.pdf. Acesso em: 11 nov. 2020.

VAN DIJK, Teun. A. Discourse, context, and cognition. **Discourse Studies**, v. 8, n. 1, p. 159-177, 2006.

VAN DIJK, Teun. **Discurso e contexto**: uma abordagem sociocognitiva. Tradução de Rodolfo Ilari. São Paulo: Contexto. 2012.

VILLAÇA, Ingedore Grunfeld; BENTES, Anna Christina. Aspectos da cortesia na interação face a face. In: PRETI, Dino. (Org.). **Cortesia verbal**. São Paulo: Humanitas, 2008. p. 19-48.

WENGER, E. Communities of Practice: learning as a Social System. **The Systems Thinker**, v. 9, n. 5, p. 1-12, 1998.

XAVIER, Antonio Carlos. Letramento digital: impactos das tecnologias na aprendizagem da Geração Y. **Calidoscópico**, v. 9, n. 1, p. 3-14, 2011.

YOUNG, Richard F. Interactional Competence in Language Learning, Teaching, and Testing. HINKEL, E. (Ed.). **Handbook of research in second language teaching and learning**, v. 2, London/New York: Routledge, 2011. p. 426-443.

ANEXOS

Anexo A – Aprovação do projeto no Comitê de Ética em Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília (CEP/CHS)

INSTITUTO DE CIÊNCIAS
HUMANAS E SOCIAIS DA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA -
UNB



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: A produção do gênero textual ofício: para além da forma

Pesquisador: ANNA LUIZA DE VASCONCELLOS CAVALCANTI MORATO

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 63060322.5.0000.5540

Instituição Proponente: Departamento de Linguística, Português e Línguas Clássicas

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.762.157

Apresentação do Projeto:

Foi apresentado a este comitê de ética as pendências do parecer 5.662.655, do projeto de pesquisa intitulado em "A produção do gênero textual ofício: para além da forma" de autoria da pesquisadora responsável, Anna Luiza de Vasconcelos Cavalcanti Morato.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Avaliar como os servidores da UnB ampliam sua competência metagenérica para a produção do gênero ofício no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), a partir de orientações oriundas das Normas para padronização de documentos da Universidade de Brasília (2011) e do Manual de Redação da Presidência da República (2018).

Objetivo Secundário:

Examinar a prática de escrita do gênero ofício por servidores da UnB a partir das definições e orientações constantes nas Normas para padronização de documentos da Universidade de Brasília (2011) e no Manual de Redação da Presidência da República (2018).

Relacionar as definições e orientações apresentadas nas Normas para padronização de

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Horário de
Bairro: ASA NORTE **CEP:** 70.910-900
UF: DF **Município:** BRASILIA
Telefone: (61)3107-1592 **E-mail:** cep_chs@unb.br

INSTITUTO DE CIÊNCIAS
HUMANAS E SOCIAIS DA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA -
UNB



Continuação do Parecer: 5.762.157

documentos da Universidade de Brasília (2011) e no Manual de Redação da Presidência da República (2018) com os fatores de textualidade propostos por Beaugrande e Dressler (1981), revisitados por Koch (2015), a partir de ofícios produzidos por servidores da UnB.

Analisar se as definições e orientações contidas nas Normas para padronização de documentos da Universidade de Brasília (2011) e no Manual de Redação da Presidência da República (2018) favorecem ou não a ampliação da competência metagenérica do ofício durante a produção desse gênero discursivo por servidores da UnB.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Os riscos e benefícios foram apresentados em todos os documentos, bem como minimizar e conduzir estes riscos, caso ocorram.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa está de acordo com as resoluções 466/2012 e 510/2016 e suas complementares.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os termos de apresentação obrigatória foram apresentados.

Recomendações:

Entregar os relatórios parcial e final no prazo previsto no cronograma, caso não esteja no cronograma, o relatório parcial deve ser entregue no meio do período de execução do projeto e o relatório final deve ser entregue no final da execução do projeto.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não há pendências.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1992959.pdf	24/10/2022 09:59:40		Aceito
Outros	Termoparautilizacaodeimagemesom.doc	24/10/2022 09:58:59	ANNA LUIZA DE VASCONCELLOS CAVALCANTI MORATO	Aceito
Outros	LattesdoProfRodrigo.pdf	24/10/2022	ANNA LUIZA DE	Aceito

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Horário de
Bairro: ASA NORTE **CEP:** 70.910-900
UF: DF **Município:** BRASÍLIA
Telefone: (61)3107-1592 **E-mail:** cep_chs@unb.br

INSTITUTO DE CIÊNCIAS
HUMANAS E SOCIAIS DA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA -
UNB



Continuação do Parecer: 5.762.157

Outros	LattesdoProfRodrigo.pdf	09:58:16	VASCONCELLOS CAVALCANTI MORATO	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PreprojetoestradoLinguisticaComitede etica.docx	24/10/2022 09:56:49	ANNA LUIZA DE VASCONCELLOS CAVALCANTI MORATO	Aceito
Outros	Cartaderevisaoetica.docx	24/10/2022 09:56:35	ANNA LUIZA DE VASCONCELLOS CAVALCANTI MORATO	Aceito
Cronograma	Cronograma.docx	24/10/2022 09:56:12	ANNA LUIZA DE VASCONCELLOS CAVALCANTI MORATO	Aceito
Outros	CartadeencaminhamentomodeloCEP.do c	24/10/2022 09:56:00	ANNA LUIZA DE VASCONCELLOS CAVALCANTI MORATO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.docx	24/10/2022 09:55:17	ANNA LUIZA DE VASCONCELLOS CAVALCANTI MORATO	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Termodeaceiteassinado.pdf	02/09/2022 12:04:44	ANNA LUIZA DE VASCONCELLOS CAVALCANTI MORATO	Aceito
Outros	Instrumentodepesquisaperguntasparaen trevista.doc	30/08/2022 11:45:22	ANNA LUIZA DE VASCONCELLOS CAVALCANTI MORATO	Aceito
Outros	Curriculolattes.pdf	30/08/2022 11:43:57	ANNA LUIZA DE VASCONCELLOS CAVALCANTI MORATO	Aceito
Folha de Rosto	FolhaderostoassinadapeloLIP.pdf	29/08/2022 09:31:30	ANNA LUIZA DE VASCONCELLOS CAVALCANTI MORATO	Aceito

Situação do Parecer:


Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Horário de
Bairro: ASA NORTE **CEP:** 70.910-900
UF: DF **Município:** BRASILIA
Telefone: (61)3107-1592 **E-mail:** cep_chs@unb.br

INSTITUTO DE CIÊNCIAS
HUMANAS E SOCIAIS DA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA -
UNB



Continuação do Parecer: 5.762.157

BRASILIA, 17 de Novembro de 2022

Assinado por:
ANDRE VON BORRIES LOPES
(Coordenador(a))

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Horário de
Bairro: ASA NORTE **CEP:** 70.910-900
UF: DF **Município:** BRASILIA
Telefone: (61)3107-1592 **E-mail:** cep_chs@unb.br

Anexo B – Termo de autorização para utilização de imagem e som de voz para fins de pesquisa

Eu, _____ *[nome do participante da pesquisa]*, autorizo a utilização da minha imagem e som de voz, na qualidade de participante/entrevistado/a no projeto de pesquisa intitulado “Gênero ofício: um (novo) olhar sobre os fatores de textualidade à luz da competência metagenérica”, sob responsabilidade de Anna Luiza de Vasconcellos Cavalcanti Morato, vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade de Brasília.

Minha imagem e som de voz podem ser utilizadas apenas para análise, por parte da equipe de pesquisa, de dados interacionais verbais e não verbais.

Tenho ciência de que não haverá divulgação da minha imagem nem som de voz por qualquer meio de comunicação, sejam eles televisão, rádio ou internet, exceto nas atividades vinculadas ao ensino e à pesquisa explicitadas acima. Tenho ciência também de que a guarda e demais procedimentos de segurança com relação às imagens e som de voz são de responsabilidade da pesquisadora responsável.

Deste modo, declaro que autorizo, livre e espontaneamente, o uso para fins de pesquisa, nos termos acima descritos, da minha imagem e som de voz.

Este documento foi elaborado em duas vias, uma ficará com a pesquisadora responsável pela pesquisa e a outra com o(a) participante.

Assinatura do participante

Assinatura da pesquisadora

Brasília, ____ de _____ de 2023.

Anexo C – Ofício 1 – Modelo de ofício constante no *Manual de Redação da Presidência da República* (BRASIL, 2018, p. 35)

2 cm

5 cm

1,5 cm

[Nome do Ministério]
[Secretaria/Diretoria]
[Departamento/Setor/Entidade]

OFÍCIO Nº 10.457/2018/MDH

Brasília, 3 de março de 2018.

A Sua Excelência o Senhor
[Nome]
Ministro de Estado
Esplanada dos Ministérios, Bloco X
70064-900 Brasília/DF

3 cm

Assunto: Debates sobre o Plano Nacional da Pessoa com Deficiência.

Senhor Ministro,

← 2,5 cm → Convido Vossa Excelência a participar do lançamento do Ciclo de Debates sobre a Execução do Plano Nacional da Pessoa com Deficiência, a ser realizado em 15 de março de 2018, às 9 horas, no Auditório da Escola Nacional de Administração Pública (Enap), no Setor de Áreas Isoladas Sul, em Brasília.

O debate inicial faz parte de uma sequência de cinco encontros, com o objetivo de acompanhar o desenvolvimento das diversas ações contidas no referido Plano.

Atenciosamente,

(espaço para assinatura)

[NOME DO SIGNATÁRIO]
[Ministro de Estado]

Anexo D – Ofício 2 – Modelo de ofício constante nas *Normas para Padronização de Documentos da UnB* (UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, 2011a, p. 40)

Ofício n. 2011/FUB-UnB Brasília, de de 2011.

A Sua Excelência o Senhor
[Nome]
Secretário de Estado de Cultura do Distrito Federal
SCTN, via N2, Anexo do Teatro Nacional
70041-905 Brasília, DF

Assunto: Comissão "UnB 50 Anos".

Senhor Secretário,

Cumprimentando Vossa Excelência, tenho a grata satisfação de comunicar que, em abril de 2012, a Universidade de Brasília completará 50 anos. Para comemorar esse importante momento, foi criada a Comissão "UnB 50 Anos" – que será responsável por coordenar os trabalhos e as atividades comemorativas do cinquentenário da Instituição – por meio da Resolução da Reitoria n. 0055/2011, de 18/4/2011 (cópia anexa).

A Comissão é composta por representantes docentes, discentes e servidores, além de personalidades que representam, por sua atuação, a história da UnB.

Dessa forma, solicito a Vossa Excelência que indique, até o dia 10/5/2011, um representante dessa Secretaria para compor a Comissão "UnB 50 Anos".

Respeitosamente,

José Geraldo de Sousa Junior
Reitor

[Iniciais maiúsculas de quem redigiu o texto ou sigla da Unidade]/[Iniciais de quem digitou o texto].[UnBDoc n. xxxx/xxxx].

Universidade de Brasília, Gabinete do Reitor, Campus Universitário Darcy Ribeiro, Prédio da História, 3º andar, 70015-900 Brasília, DF
Telefones: (61) 3307-1750/3307-2210 – Telefax: (61) 3272-0003 – E-mail: unb@unb.br – Home page: <http://www.unb.br>

APÊNDICE

Apêndice A – Roteiro para entrevista semiestruturada

- 1) Você produz ofícios no ambiente de trabalho? Com que frequência? Você assina os ofícios que produz?
- 2) Como você aprendeu a elaborar ofícios? Houve consulta a algum manual, tais como o “Manual de Redação da Presidência da República” ou as “Normas para Padronização de Documentos da UnB”?
- 3) Você já produzia ofícios antes da implementação do SEI? Há alguma semelhança ou diferença no que se refere à escrita? Você apresentou alguma dificuldade para elaborar documentos no ambiente digital?
- 4) Qual a sua motivação para escrever ofícios?
- 5) Como o ofício tramita no seu setor?
- 6) Qual é a função do ofício?
- 7) Como você avalia a adoção do padrão ofício previsto no Manual de Redação da Presidência da República de 2018 na produção de documentos?
- 8) Após leitura dos ofícios, responda às seguintes perguntas:
 - a. A mensagem dos ofícios foi compreendida?
 - b. Você já recebeu ofícios com muita ou pouca informação? Como você avaliou esse texto?
 - c. Qual a intencionalidade dos textos?
 - d. Se fosse o destinatário do ofício, você atenderia às solicitações feitas?
 - e. Os marcadores de coesão explícitos (“dessa forma, além de”) auxiliam a leitura ou promovem a exatidão?
 - f. Como você avalia a referência a outros textos nos exemplos de ofício, como, por exemplo, Resolução da Reitoria n. 0055/2011 de 18/4/2011? Você acredita que esse recurso auxilia ou dificulta o entendimento do texto?
 - g. Como você avalia um ofício muito polido?
 - h. Com base nas recomendações a seguir retiradas dos manuais, você considera que elas são suficientes para produzir um ofício?