

INCOERÊNCIA TEXTUAL: UMA ANÁLISE DOS OPERADORES COESIVOS EM CORREIOS ELETRÔNICOS

TEXTUAL INCOHERENCE: AN ANALYSIS OF COHESIVE OPERATORS IN ELECTRONIC MAIL

Alessandro Campos Piantino¹

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo principal identificar os operadores coesivos utilizados, ou não utilizados, nos correios eletrônicos que contribuem para as incoerências comunicativas desses textos. A partir de apanhados teóricos levantados por Koch e Fávero, foram analisadas correspondências eletrônicas de um grupo empresarial de Brasília e os resultados encontrados dizem respeito à falta de operadores de uso referencial e sequencial, o que gerou incoerências textuais e, conseqüentemente, a falha na comunicação. Dessa forma, entende-se, por isso, que essa pesquisa foi de vital importância para os estudos linguísticos, haja vista que a comunicação, nesse mundo moderno, está, cada vez mais, incorporada aos canais eletrônicos.

Palavras-chave: Incoerência, Coesão e Correio eletrônico.

ABSTRACT

This article aims to identify the cohesive operators used, or not used in the e-mails that contribute to the communicative inconsistencies of these texts. From theoretical picked raised by Koch and Fávero, electronic correspondence were analyzed from a Brasília's business group and the results relate to the lack of reference and sequential use operators, generating textual inconsistencies and, consequently, the failure to communicate. Thus, it is understood, therefore, that this research was of vital importance for language studies, given that the communication in this modern world is increasingly incorporated to electronic channels.

Keywords: Inconsistency, Cohesion, E-mail.

INTRODUÇÃO

O mundo passa por uma revolução digital, uma informatização que ultrapassa os gêneros textuais definidos pelas teorias linguísticas. Surge então uma nova modalidade de gênero, e junto com ela, novas análises acerca da comunicabilidade textual: o correio eletrônico, um reflexo da globalização e do seu avanço tecnológico.

A coesão e a coerência, elementos essenciais na construção textual, deparam-se com

¹ Especialista em Linguística Textual, professor do Ensino Superior, pesquisador e extensionista das Faculdades Icesp de Brasília.

uma informalidade muito presente nessa modalidade que, por refletir a necessidade ágil do mundo, cumpre o papel da comunicação rápida, objetiva e sem monitoramento. Comunicação esta que muitas vezes não transmite as reais intenções pretendidas pelos interlocutores, seja por palavras não muito bem empregadas, seja por conectores fora de contextos adequados, seja pela falta desses conectores.

Diante disso, esta pesquisa cumpre responder ao seguinte questionamento: quais são os operadores coesivos utilizados, ou não utilizados, nos correios eletrônicos que contribuem para a incoerência comunicativa desses textos? Essa resposta se faz necessária, tendo em vista a importância que é a comunicação através do e-mail em um mundo, cada vez mais, globalizado.

A pesquisa terá como *corpus* e-mails de um grupo empresarial de Brasília. Esta organização possui relacionamento a nível nacional e conta com um número expressivo de funcionários que utilizam a ferramenta do texto digital para estabelecer a comunicação interna e externa.

No entanto, para que a pesquisa atinja o seu objetivo – estabelecer as incoerências textuais em correios eletrônicos a partir dos operadores coesivos – será necessário conceituar a coerência textual e descrever sua incoerência a partir dos elementos linguísticos que estabelecem a coesão textual. Antes ainda, identificar qual é o entendimento conceitual entre os pesquisadores.

Coerência e coesão textual: conceitos distintos ou não?

Falar de coerência, que “está diretamente ligada à possibilidade de estabelecer um sentido para o texto” (KOCH, 2008, p.21), a partir da etimologia descrita em Houaiss (2001) – do latim, *cohaerentia*, conexão, coesão – já nos traz um alinhamento com o outro conceito em estudo, coesão textual. No entanto, o que na etimologia assemelha, na prática, para alguns estudiosos, diferencia-se.

Halliday e Hasan (1976, *apud* FAVERO, 2004) postulam que são as relações coesivas entre as sentenças que criam a textura de um texto, ou seja, são essas relações que garantem a coerência ou incoerência de um texto, ser ou o não ser um texto. E Isenberg (1968, *apud* FAVERO, 2004), apesar de caminhar por uma lógica coesiva voltada para a coerência – lógica defendida por Halliday e Hasan (1976) – diferencia-se no aspecto da tomada de análise, pois ele parte do texto para explicar as relações coesivas entre os enunciados.

Já para Beaugrande e Dressler (1981, *apud* FAVERO, 2004) a coerência e a coesão são questões distintas e, para tanto, usam de duas justificativas para provar essa teoria: tanto um texto coeso pode ser incoerente, como um texto sem coesão pode ser coerente. Para eles, enquanto a coesão está em um nível microtextual, a coerência está em um nível macrotextual. Afirmam ainda que a macro vai além do texto e se concretiza através das relações com o leitor e seu contexto, não somente com os traços do texto; e a micro se atem às relações das palavras dentro de uma sequência de informações.

Diante disso, Koch e Travaglia (2008, pag. 72), cujo caminho está na linha da distinção entre os conceitos, postulam que essa relação, mesmo dentro de um direcionamento conceitual diferente, possui em um determinado ponto uma linha de encontro que permite estabelecer um nível de dependência entre ambas definições:

Embora não seja possível apreender o sentido de um texto com base apenas nas palavras que o compõem e na sua estruturação sintática, é indiscutível a importância dos elementos lingüísticos do texto para o estabelecimento da coerência (...) esses elementos servem como pistas para a ativação dos conhecimentos armazenados na memória, constituem o ponto de partida para a elaboração de inferências, ajudam a captar a orientação argumentativa dos enunciados que compõem o texto, etc. A ordem de apresentação desses elementos, o modo como se inter-relacionam para veicular sentidos, as marcas usadas para esse fim, as ‘famílias’ de significado a que as palavras pertencem, os recursos que permitem retomar coisas já ditas e/ou apontar para elementos que serão apresentados posteriormente, enfim, todo o contexto lingüístico – ou *co-texto* – vai contribuir de maneira ativa na construção da coerência. (pag. 72)

Desta forma, pode-se compreender o quanto que conceituar dois objetos de estudo é tarefa difícil e gera uma pesquisa única para tal. Contudo, não faz parte desse estudo querer estabelecer conceitualmente essas relações dicotômicas, mas construir conceitos que permitam alcançar o objetivo proposto. E a relação desses pontos comuns entre os conceitos é parte concretizada para as respostas que se ousa encontrar.

Sendo assim, o ponto de referência para essa pesquisa parte do entendimento que “a coerência é estabelecida a partir da sequência lingüística que constitui o texto, ou seja, os elementos da superfície lingüística é que servem de pistas, de ponto de partida para o estabelecimento da coerência.” (KOCH e TRAVAGLIA, 2008, p.49)

Para tanto, antes que as análises do *corpus* escolhido sejam iniciadas, faz-se necessário um estudo dos elementos coesivos que influenciam na coerência e incoerência textual. Conceituar e quantificar esses elementos e as bases referenciais é de grande valia para o entendimento das análises.

Conceitos e mecanismos da coesão textual

Após rápida dialética entre os conceitos, vale afirmar que o conceito de “coesão textual diz respeito a todos os processos de sequencialização que asseguram (ou tornam recuperável) uma ligação lingüística significativa entre os elementos que ocorrem na superfície textual.” (KOCH, 2002, p. 18). Sequencialização essa que será analisada, a fim de que ‘o tornar recuperável’ no *copus* em análise seja compreendido significativamente.

De acordo com Halliday & Hasan (1976, apud KOCH, 2002), os mecanismos de coesão estão divididos em cinco categorias: referência, substituição, elipse, conjunção e os elementos lexicais. Já a Fávero (2004), a partir dessas divisões, reclassifica e propõe três tipos de coesão: referencial, recorrencial e seqüencial. Koch (2002) vai mais além, e estabelece duas grandes modalidades: referencial e seqüencial. Modalidades essas que sintetizam a coesão textual de forma mais oportuna à pesquisa (não cabendo ao estudo as discussões teóricas) e por isso fará parte do âmbito deste trabalho.

Coesão Referencial

Como o próprio nome diz, coesão referencial é o elemento que remete a outro componente da superfície do texto. Este denominado como *elemento de referência* ou *referente textual* e aquele como *forma referencial* ou *remissiva*. Elemento este de referência que se coloca de forma ampla no texto, podendo ser representado por desde um simples nome até um todo enunciado.

Koch (2002, pag.34), em seu estudo dessas formas remissivas, categorizou os principais referenciais no português em dois campos: gramatical e lexical. Partindo da ordem gramatical, encontram-se as *formas remissivas gramaticais presas* e as *formas gramaticais remissivas livres*, ambas “não fornecem ao leitor/ouvinte quaisquer instruções de sentido, mas apenas instruções de conexão.” Já as *formas remissivas lexicais* contêm as instruções de sentido que, como será visto e já teorizado por Koch(2002), não estão contidas nas formas gramaticais.

Partindo das instruções de conexão, encontramos os elementos remissivos que fazem parte dos determinantes em um dado enunciado. Seja o artigo, o pronome adjetivo ou os numerais; todos eles estabelecem relações anafóricas e catafóricas.

Observa-se isso no exemplo seguinte:

Um homem muito velho, certa vez, doou para uma instituição de caridade uma quantia enorme em dinheiro. O senhor, já perto da morte, como não tinha herdeiros, transferiu o seu patrimônio de 3 bilhões de reais para o Lar da Criança Feliz. E esse valor, como ultrapassava as expectativas e as necessidades dos administradores do orfanato; foi dividido por eles com mais 3 instituições: um asilo, uma casa de recuperação de drogados e uma escola de deficientes físicos. Por fim, ficaram todos satisfeitos.

Constata-se a presença de muitos determinantes nesse período: um artigo indefinido que quantifica um homem; um outro artigo, mas agora definido que especifica esse mesmo homem, determinando, assim, também a partir do indefinido, ou seja, o “homem” não é qualquer pessoa; um pronome demonstrativo que faz remissão ao dinheiro doado e um numeral que faz a elucidação do que seria “uma quantia enorme de dinheiro”.

Elementos que recebem o nome, já mencionado, de formas remissivas gramaticais presas. Segmentos que não estão somente nos enunciados para simplesmente compor um período e conseqüentemente um texto, mas que se estabelecem por regras bem definidas; que do contrário, trariam uma dada incoerência ao texto.

Como observado no texto acima, se o artigo definido da segunda linha fosse trocado por outro artigo; mas indefinido – “ Um senhor, já perto da morte,” –, levaria a um entendimento de que existiu a possibilidade desse senhor não ser o “o homem muito velho” da primeira linha do texto. Entendimento que sem a modificação nos remete a crer ser a mesma pessoa. Logo, compreende-se que “ o emprego dos artigos como formas remissivas [...] só pode ser retomado” por um sintagma nominal (SN) introduzido por artigo definido. (KOCH, 2002, p.37). O que será diferente para dois artigos definidos.

No caso dos pronomes adjetivos, que segundo Kallmeyre (1974 *apud* KOCH, 2002) desempenham também a função do artigo, ou seja, determinam um dado SN (sintagma nominal). Estão divididos em demonstrativos, possessivos, indefinidos, interrogativos e o relativo *cujos*. Todos, como já exposto nessa pesquisa, são elementos anafóricos e catafóricos. Formas que também foram exemplificadas no texto acima a partir do pronome demonstrativo *esse*.

E, por fim, os numerais cardinais e ordinais, quando também acompanham um nome, questão exemplificada no texto acima, determinam, da mesma forma que os outros elementos remissivos gramaticais presos, o nome estabelecido em um SN. E essa qualidade de estar acompanhando um nome é que os diferenciam das formas remissivas gramaticais livres.

Diante disso, as formas remissivas gramaticais livres fazem “remissão, anafórica ou

cataforicamente, a um ou mais constituintes do universo textual” (KOCH, 2002, p.38). Logo, denominamos não de “função-artigo”, mas de “pronomes”. São eles: pronomes pessoais de 3º pessoa; pronomes substantivos; numerais cardinais, ordinais, multiplicativos, fracionários; advérbios pronominais, expressões adverbiais e formas verbais remissivas. Elementos que substituem um dado referente textual, ou, no caso da elipse (mais uma forma livre), subtendendo um desses segmentos.

Sintetizando, agora, com as formas remissivas lexicais, para que toda exemplificação seja feita a partir do *corpus* escolhido para análise, como o léxico remete a um repertório de palavras, concluí-se que as remissões serão feitas através de expressões com cargas semânticas semelhantes, seja por grupos nominais definidos, seja por nominalizações, seja por sinônimos ou por hiperônimos, o que diferencia das formas gramáticas justamente através das construções de sentidos a partir das relações referenciais.

Para tanto, diante de toda lógica referencial, a partir de elementos remissivos que ora apenas retomam informações; ora, além das relações anafóricas e catafóricas, estabelecem as instruções de sentido, faz-se necessária, a análise da progressão textual, ou seja, das relações seqüenciais que acentuam a coesão.

Coesão Sequencial

Como o texto é composto por unidades menores que se relacionam com outras unidades para ser formado, vale destacar que “a coesão sequencial diz respeito aos procedimentos lingüísticos por meio dos quais se estabelecem, entre segmentos do texto, diversos tipos de relações semânticas e/ou pragmáticas [...]”(KOCH, 2002, p.53).

Essas relações são de fundamental importância para estabelecer a construção discursiva de um determinado texto. São elas: sequenciação frástica e sequenciação parafrástica. Ambas estabelecem o sentido entre os enunciados, esta a partir de procedimentos de recorrência (reinteração de um item lexical, paralelismo sintático, paráfrase, recursos fonológicos e a recorrência de tempo e aspecto verbal) e aquela a partir de conectores que garantem a ordenação e a devida articulação de seqüências textuais.

São essas seqüências bem articuladas que garantem a manutenção temática em um texto. Logo, vale ressaltar que a pesquisa atinge um ponto crucial para o alcance das respostas a partir da análise do *corpus* escolhido, pois será através da descrição das seqüências em análise que um olhar mais apurado permitirá encontrar a quebra da temática, ou seja, o motivo

da incoerência textual em e-mails.

A manutenção temática é garantida, segundo Koch (2002) , através do uso do mesmo campo lexical, dos blocos comunicativos (tema e rema) e, por fim, os encadeamentos tanto por justaposição, como por conexão a partir de conjunções, advérbios sentenciais e outras palavras de ligação que estabelecem relações semânticas.

Diante disso, segue o *corpus* como exemplificativo das teorias, acima colocadas, e como objeto de análise para as incoerências encontradas a partir da falha de alguns procedimentos de coesão que não se estabeleceram significativamente para o conjunto da comunicação.

Análise textual em correios eletrônicos

Em uma comunicação estabelecida através de um correio eletrônico, o emissor espera que a sua mensagem produza no receptor uma resposta. Resultado esse que pode ou não prolongar o ciclo desse tripé(emissor, mensagem, receptor), uma vez que, se a resposta não for a desejada, a tentativa de obtê-la fará que uma nova mensagem ,ou mesmo, um outro receptor possa produzir a esperada resposta. E será nesses ciclos de comunicação que essa pesquisa atuará, buscando encontrar o que motivou a não produção da conveniente resposta esperada pelo emissor.

A pesquisa teve como objeto de análise, como já mencionado anteriormente, e-mails de um Grupo empresarial de Brasília. A organização possui vários funcionários e clientes espalhados por todo o território nacional, logo, a ferramenta digital para a comunicação é de vital importância para os negócios da empresa.

Uma quantidade significativa de e-mails foi analisada e a pesquisa buscou os e-mails que continham algum tipo de incoerência comunicativa. Dos cem e-mails analisados, foram separados dez, e, desses dez e-mails, três estão contidos na pesquisa, por ser eles os representantes das principais incoerências encontradas. E como a pesquisa não tem caráter quantitativo, mas sim qualitativo, primou-se pela análise desses três textos e não se ateu na busca por encontrar estatísticas que poderiam responder a outros questionamentos, ficando esse levantamento para um outro momento.

A fim de preservar os interlocutores e a empresa, bem como, os nomes das organizações envolvidas, os e-mails analisados serão expostos com nomes fictícios. Será feita

uma contextualização prévia do assunto abordado em cada e-mail para que a análise da incoerência textual seja facilmente percebida e não o contrário.

Para tanto, foi estipulado que para as pessoas o nome será “Águia”, diferenciando-as através de número, ou seja, “Águia 1”, “Águia 2”, “Águia 3”. Logo, para as empresas / instituições envolvidas será considerado o nome “Torre”, diferenciando-as através de letras do nosso alfabeto, ou seja, “Torre A”, “Torre B”, “Torre C. Vale lembrar que nenhuma associação de nomes entre os e-mails (são independentes) serão feitas, sendo assim, o “Águia 1” do primeiro e-mail não necessariamente será a mesma pessoa do “Águia 1” do segundo. Segue-se a mesma lógica para as empresas / instituições envolvidas.

Importa dizer ainda que as questões levantadas, na análise, ativeram-se aos operadores coesivos, outras discordâncias gramáticas não foram descritas por não fazerem parte dessa pesquisa, com exceção dos casos que trouxeram conteúdo pertinente para a amostra da incoerência dentro do conjunto estudado.

Primeiro e-mail
<p>De: (ÁGUIA 1) Enviada em: terça-feira, 20 de abril de 2010 18:02 Para: (ÁGUIA 2) Assunto: Lei Kandir Olá (ÁGUIA 2),</p> <p>Estou enviando os processos que recebi dia 12/03/10 prontos para correio.</p> <p>Fiz um protocolo com: Data de envio, Cia, Cliente, Valor , nº de carta e Devoluções, separando Darf e Declaração, facilitando assim o controle e comunicação entre nós.</p> <p>Você conseguiu verificar se a (TORRE A) vai fazer alterações no CNPJ e RAZÃO SOCIAL da (TORRE B) nos Darfs ?</p> <p>Se tiver mais processo vai mandando, precisamos melhorar mais ainda a Lei Kandir.</p> <p>Estou à disposição, é só chamar,</p> <p>(ÁGUIA 1)</p>
Resposta ao primeiro e-mail
<p>De: (ÁGUIA 2) Enviada em: quarta-feira, 21 de abril de 2010 09:32 Para: (ÁGUIA 1) Assunto: Re: Lei Kandir</p> <p>(ÁGUIA 1),</p> <p>Certo, quando o protocolo chegar vou confirmar as informações e devolvê-lo pra você.</p> <p>Referente a (TORRE A) eu encaminhei e-mail e uma carta. A (ÁGUIA 3) está informada da situação atual da (TORRE B) e não há motivos para o CNPJ ainda estar incorreto.</p>

<p>Quando chegarem novos darfs da (TORRE A) vou encaminhá-los se o CNPJ permanecer incorreto.</p> <p>Por enquanto ainda não chegaram novos darfs, mas quando chegar vou enviar para você.</p> <p>Att.</p> <p>(ÁGUIA 2)</p>
<p>Resposta da resposta ao primeiro e-mail</p>
<p>De: (ÁGUIA 1) Enviada em: quarta-feira, 21 de abril de 2010 11:43 Para: (ÁGUIA 2) Assunto: Re: Lei Kandir</p> <p>Olá (ÁGUIA 2),</p> <p>Então ficarei aguardando os darfs, só acho que não adiantará você enviar para mim os que estiverem com o CNPJ e RAZÃO SOCIAL da (TORRE B) incorretos nos darfs.</p> <p>Fico no aguardo,</p> <p>(ÁGUIA 1)</p>

Fonte: próprio autor.

O primeiro e-mail trata de um processo específico de tributação (Lei Kandir), em que o cliente (TORRE A) precisa recolher um imposto do fornecedor (TORRE B) que está com um novo número de CNPJ(Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica). E a empresa, empregadora dos interlocutores da mensagem em questão, necessita do documento “Darf” (Documento de Arrecadação de Receitas Federais) para reaver com o fornecedor (TORRE B) o valor recolhido pelo cliente (TORRE A). Diante disso, os funcionários da empresa discursam sobre a importância do recolhimento no CNPJ correto.

No entanto, pode-se observar acima, mais especificamente na resposta dada ao e-mail, que houve uma abertura para três possíveis resultados de resposta ao questionamento da primeira parte do e-mail: “Você conseguiu verificar se a (TORRE A) vai fazer alterações no CNPJ e RAZÃO SOCIAL da (TORRE B) nos Darfs?”. A resposta, não muito objetiva, declara já ter informado ao responsável pelo cliente (TORRE A) sobre o novo CNPJ do fornecedor (TORRE B) e que não haveria motivos para incorreções, deixando implícito a não aceitação de processos com erros.

Todavia, a sequência dos enunciados, na segunda parte do e-mail, torna-se incoerente com o co-texto já apresentado, uma vez que não utiliza nenhuma forma referencial que defina a qual referente textual é estabelecida uma conexão. Observe: “Quando chegarem novos darfs da (TORRE A) vou encaminhá-los se o CNPJ permanecer incorreto.”; mas encaminhar para

quem, para a (ÁGUIA 1), para a (ÁGUIA 3) ou para a (TORRE A)? Confusão que foi testificada na resposta contida na terceira parte do e-mail, uma vez que o período seguinte reforça um determinado envio de documentos para a (ÁGUIA 1) que questiona inclusive a incorreção e por isso não seria, pela lógica, objeto de recepção desses documentos.

Nota-se, então, que uma simples forma remissiva lexical condizente à cada possibilidade, solucionaria a incoerência percebida no resultado do e-mail. Podendo assim, definir com maior clareza para quem coubesse o resultado da ação do encaminhar da respectiva documentação. Caso fosse para a (TORRE A), poderia utilizar a instrução de sentido da palavra “cliente” como uma das possibilidades de formas remissivas para conectar ao seu referente textual e modificar o verbo “encaminhar” para “devolver”. Caso fosse para a (ÁGUIA 3), poderia utilizar a instrução de sentido contida na palavra “responsável pela conta” e modificar o verbo como na possibilidade anterior.

Segundo e-mail							
De: (ÁGUIA 1)							
Enviada em: terça-feira, 22 de dezembro de 2009 10:49							
Para: (ÁGUIA 2)							
Assunto: Comprovante de pagamento – (TORRE A)							
Boa tarde, (ÁGUIA 2)							
Informo que na data de hoje, eu estarei enviando os comprovantes de pagamento, referente as faturas abaixo, para as devidas providências:							
FAT-00404112	113	14/8/09	3/9/09	25/08/09	3.622,41	256,90	3.365,51
FAT-00414598	3			13/12/09	294,11	0,00	294,11
FAT-00414723	14	17/11/09	4/12/09	04/12/09	943,00	0,00	943,00
FAT-00415961	2	26/11/09	14/12/09	14/12/09	1.691,97	118,53	1.573,44
FAT-00415962	12	26/11/09	14/12/09	04/12/09	342,64	23,52	319,12
Att,							
(ÁGUIA 1)							
Resposta ao segundo e-mail							
De: (ÁGUIA 2)							
Enviado em: terça-feira, 22 de dezembro de 2009 12:05							
Para: (ÁGUIA 1)							
Assunto: Re: Comprovante de pagamento – (TORRE A)							
(ÁGUIA 1),							

Poderia me informar as datas em vermelho são as datas de pagamento.

Fico no aguardo de uma resposta

(ÁGUIA 2)

Resposta da resposta ao segundo e-mail

De: (ÁGUIA 1)

Enviado em: terça-feira, 22 de dezembro de 2009 13:58

Para: (ÁGUIA 2)

Assunto: Re: Comprovante de pagamento – FURNAS

(ÁGUIA 2),

Ainda não recebi os comprovantes de pagamento.

Att,

(ÁGUIA 1)

Fonte: próprio autor.

O segundo e-mail tem como (ÁGUIA 1) um funcionário de uma filial em outra cidade diferente da matriz, que tem como funcionário o (ÁGUIA 2). A conversa é estabelecida para fins de baixas de títulos de um determinado cliente da filial que efetuou alguns pagamentos. Como se pôde observar, o funcionário (ÁGUIA 1) fez contato informando os títulos a serem baixados com seus respectivos valores, números dos documentos e algumas datas que não se pode afirmar ao certo a que se referem. No entanto, através do discurso de (ÁGUIA 1), infere-se que as datas não são as do pagamento, uma vez que notifica a colega de trabalho sobre a pendência de envio dos comprovantes de pagamento, ou seja, documentos que comprovam o valor e o dia do depósito.

A incoerência do texto começa na segunda parte do e-mail, quando (ÁGUIA 2), por não ter tido a devida inferência, tenta questionar sobre a possibilidade de uma das colunas de datas, na cor vermelha, ser a data do pagamento. Contudo, em seu enunciado “Poderia me informar as datas em vermelho são as datas de pagamento.”, o que deveria ser toda uma pergunta, acaba dividindo o enunciado e produzindo também uma resposta. Isso devido à má construção de sequenciação frástica do período composto, ou seja, a falta do conectivo “se” que estabeleceria uma relação de implicação entre o antecedente “Poderia me informar” e o conseqüente “as datas em vermelho”.

O resultado foi uma ratificação do que já havia sido informado, reforçando que, até aquele momento, não havia “recebido os comprovantes”. Percebe-se, então, nesse texto, uma falta de coerência entre o que já estava implícito inicialmente e a pergunta não formulada, o que gerou, no mesmo enunciado, a resposta por falta do conectivo que faria o período ser efetivamente interrogativo. Logo, o descompasso da sequenciação frástica gerou uma resposta repetida, sem eficácia.

Terceiro e-mail

De: (ÁGUIA 1)
Enviado em: quarta-feira, 05 de agosto de 2009 10:05
Para: (ÁGUIA 2)
Assunto: Relatório de faturas em aberto 2009 – (TORRE A)

Prezada (ÁGUIA 2),

Conforme solicitado, segue anexo planilha contemplando as faturas em aberto no sistema financeiro da (TORRE B), no valor de **R\$ 142.662,19 (cento e quarenta e dois mil e seiscentos e sessenta e dois reais e dezenove centavos)** referentes à prestação inerentes ao contrato.

Face ao exposto, solicitamos o pagamento dos valores em aberto.

Caso o pagamento já tenha sido efetuado, pedimos para apresentar o comprovante de pagamento, para que possamos tão logo dar baixa em nosso sistema.

Certos de sua atenção e colaboração,

Att,

(ÁGUIA 1)

Resposta ao terceiro e-mail

De: (ÁGUIA 2)
Enviado em: sexta-feira, 07 de agosto de 2009 10:16
Para: (ÁGUIA 3);(ÁGUIA 1)
Assunto: Re: Relatório de faturas em aberto 2009 – (TORRE A)

(ÁGUIA 3),

Bom dia! segue em anexo relação de faturas cobradas pela (TORRE B), estas faturas não foram encaminhadas ao setor de pagamento, dos R\$ 142.662,19, R\$ 17.161,50 está na (TORRE A) para pagamento, R\$ 25.773,18 está sendo enviado hoje, ou seja, não deram entrada no financeiro aproximadamente R\$ 100.000,00, peço gentileza verificar onde estão estas faturas, urgente, tendo visto a possibilidade de corte no fornecimento de serviços.

Att.

(ÁGUIA 2)

Resposta da resposta ao terceiro e-mail

De: (ÁGUIA 3)

Enviado em: sexta-feira, 07 de agosto de 2009 15:13

Para: (ÁGUIA 2)

Assunto: Re: Relatório de faturas em aberto 2009 – (TORRE A)

(ÁGUIA 2),

Quais faturas não foram encaminhadas para pagamento??? Solicite para a (TORRE B) os protocolos de entrega das faturas.

(ÁGUIA 3)

Fonte: próprio autor.

O terceiro e-mail possui três pessoas envolvidas no processo interlocutório, a primeira (ÁGUIA 1) utiliza do correio eletrônico para efetuar a cobrança de algumas faturas para o cliente (TORRE A). A segunda (ÁGUIA 2) interpela uma terceira pessoa (ÁGUIA 3) informando que a empresa da funcionária (ÁGUIA 1) estava cobrando títulos que a (TORRE A) não havia recebido.

A incoerência do e-mail começa quando (ÁGUIA 2); mesmo fazendo corretamente uma relação anafórica – na segunda parte do e-mail – a partir de uma forma remissiva gramatical com o pronome demonstrativo “esta”, retomando o referente co-textual contido no relatório em anexo, estabelece uma relação imprópria tendo em vista a mensagem do enunciado seguinte, em que restringe parte do todo que já havia afirmado não ter recebido e declara que algumas faturas seriam pagas.

Entretanto, após expressão explicativa “ou seja”, (ÁGUIA 2) desconstrói a incoerência estabelecida em orações anteriores fazendo a afirmativa coerente ao colocado nos enunciados, mas o que não impediu que (ÁGUIA 3) perguntasse em sua resposta ao e-mail de (ÁGUIA 2), quais realmente seriam as faturas não recebidas e aproveita para pedir que a empresa enviasse os protocolos.

Diante disso, a solução seria incluir na segunda parte do e-mail, acompanhando o pronome demonstrativo “dessas”, o pronome adjetivo indefinido “algumas” que, como forma remissiva gramatical presa, modificaria o nome dentro do grupo nominal; exercendo, nessas condições, a “função-artigo” e conseqüentemente determinando que, na totalidade dos títulos, apenas parte, e uma boa parte – uma vez que os números revelam que a parte do não recebido

é maior – não havia sido recebido pela (TORRE A).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar dessa pesquisa não esgotar o assunto estudado, e ainda, nortear outras questões, que somadas às respostas encontradas, ampliam o campo de visão da temática em análise; o estudo proporcionou uma resposta inicial para tantas outras que surgirão.

Foi a partir das análises que se concretizou a suposição, outrora de caráter introdutório, sobre a possibilidade da agilidade e objetividade do mundo moderno causar resultados incoerentes no que diz respeito à comunicação via texto, ou melhor, via correio eletrônico.

O que se viu nos e-mails foi justamente essa tentativa de produzir questionamentos e respostas com a rapidez e objetividade exigidas por esse novo contexto comunicacional. No entanto, rapidez e objetividade que não produziram o efeito pretendido, pelo contrário, trouxeram uma incoerência, uma duplicidade de informações; logo, uma abertura maior de respostas, embora as perguntas esperassem um número bem menor, apenas uma.

Assim, diante das questões expostas, a pergunta norteadora dessa pesquisa: quais são os operadores coesivos utilizados, ou não utilizados, nos correios eletrônicos que contribuem para a incoerência comunicativa desses textos? Alcança questões iniciais que contribuirão para o fazer comunicativo da modalidade escrita digital nas organizações.

Diante disso, observou-se no *corpus* escolhido uma recorrência maior da não utilização de operadores coesivos, ou seja, da ausência de formas referenciais, tanto as lexicais quanto as gramaticais, e pertinentes conectivos para as sequenciações. Logo, as relações parafrásticas são mantidas, mas com as incompletudes das relações frásticas, dos determinantes gramaticais e das extensões de sentido a partir do léxico.

REFERÊNCIAS

FÁVERO, Leonor Lopes. **Coesão e coerência textuais**. 9.Ed. – São Paulo: Ática, 2004.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro, Ed. Objetiva, 2001.

KOCH, Ingedore Grufeld Villaça. **A coesão textual**/ Ingedore G. Villaça Koch. 17. Ed. – São

Paulo: Contexto, 2002.

_____. **A coerência textual** / Ingedore Villaça Koch, Luiz Carlos Travaglia 17. Ed. – 2º reimpressão – São Paulo: Contexto, 2008.

_____. **O texto e a construção dos sentidos** / Ingedore Villaça Koch. 7.ed. – São Paulo: Contexto, 2003.