

4

Padrões de avaliação na estrutura argumentativa da fala opinativa

A presente seção divide-se em duas partes: a primeira, item 4.1, destina-se a descrever os padrões organizacionais de avaliação encontrados na estrutura da argumentação dos dados que investigamos; a segunda parte, item 4.2, ilustra o modelo potencial a que chegamos como resultado das análises dos padrões argumentativos que emergiram em nosso *corpus*.

4.1

Padrões organizacionais de avaliação na estrutura argumentativa de opiniões

Como salientado na seção 2 deste estudo, nossa análise sobre a avaliação na estrutura da argumentação na fala opinativa fundamenta-se primariamente nos modelos propostos por Gryner (2000)⁷⁸ e Schiffrin (1987)⁷⁹, aliados a movimentos argumentativos (Gille, 2001)⁸⁰. Aos MA selecionados da tipologia proposta por (Gille, 2001), acrescentamos mais três categorias, identificadas a partir da análise de nossos dados:

- OPMOD movimento de contrastar duas posições;
- CODA movimento de finalizar uma seqüência argumentativa, avaliando-a;
- AVAL movimento de avaliar uma posição ou uma sustentação.

A partir dessa base teórico-metodológica, pudemos identificar um padrão avaliativo regular em nossos dados: a avaliação pode ocorrer como uma coda avaliativa. Os padrões que organizam esse tipo de movimento argumentativo em nossos dados são descritos a seguir.

⁷⁸Cf. Quadro 1, item 2.3.

⁷⁹Cf. item 2.1.

⁸⁰Cf. item 3.3.2.

4.1.1

Padrões organizacionais de coda avaliativa

A coda em seqüências argumentativas foi primariamente identificada por Gryner (2000)⁸¹. No *corpus* da autora, a coda ocorre no fim da seqüência e expressa a atitude do locutor, sendo indicada por expressões de emoção e avaliação (Gryner, 2000, p. 102). Em nossos dados, contudo, a coda – uma avaliação de natureza moral que expressa a atitude do locutor⁸² – apresenta peculiaridades. Uma delas é a de não haver necessidade de marcas formais de emoção e avaliação para que a identifiquemos como uma avaliação. Como mostramos a seguir⁸³, avaliações podem ser inferidas a partir de fatos objetivos (trazidos ao discurso para sustentar as opiniões) ou podem estar amparadas em um conhecimento cultural que constitui a base de realidade para as avaliações (Shixu, 2000).

Outra característica da coda avaliativa identificada em nossos dados é sua recursividade: a coda ocorre repetidas vezes e atua como um “abre e fecha” da argumentação, acumulando funções: o mesmo movimento que finaliza uma seqüência, configurando-se como uma coda, inicia outra, funcionando como uma opinião que será novamente sustentada e finalizada com outra coda e/ou opinião e assim sucessivamente. Tal recursividade mostra-se quase que categórica em nossos dados, mantendo-se, porém, o núcleo básico de sua organização, ilustrado na figura 4, a seguir.

UCT 1	OPINIÃO
UCT 2	SUSTENTAÇÃO
UCT 3	CODA

Figura 4: Padrão organizacional básico de coda avaliativa

⁸¹Remetemos ao item 2.3 deste estudo.

⁸²Para interpretar as avaliações as quais estamos denominando neste estudo “coda avaliativa”, recorreremos às *pistas de contextualização* (Gumperz, [1982], 2002), complementadas pela noção de *amplificação* (Martin, 2001). Também as categorias avaliativas propostas pela teoria *Appraisal* (Martin, 1999, 2003) contribuem para nossa interpretação (remetemos aos itens 2.1 e 2.3 deste trabalho).

⁸³Remetemos aos exemplos (15) e (16) dos itens subseqüentes.

Daqui por diante reproduzimos a transcrição dos fragmentos em um quadro que inclui, além da transcrição, a análise argumentativa do fragmento sob análise. A primeira coluna deste quadro apresenta o nome do participante; a segunda, as unidades de construção de turno (UCT), dentre as quais identificamos a UCT que corresponde ao movimento argumentativo (MA) explicitado na terceira coluna. A classificação inclui também o número de série do MA, assim como a orientação da UCT em questão, sendo que utilizamos o signo > para ilustrar a orientação dos movimentos.

O exemplo (14) a seguir ilustra o padrão básico de ocorrência da coda avaliativa descrito no quadro 4. A organização seqüencial inclui uma opinião (UCT 3) precedente a dois movimentos de sustentação (UCT 4 e 5), seguidos pela coda avaliativa (UCT 6). Observamos ainda nesse segmento que a coda (UCT 6) orienta-se não somente para a sustentação anterior, mas também para toda a seqüência (UCT 3 a 5).

Exemplo (14)

Participante	Unidade de construção de turno	Componente Argumentativo
Clara	tem reuniões internas freqüentemente?	Pedido de informação
Leo	é- às vê- é: >até por isso↑ que eu tô te< falando eh- no início eu falei que e:h- é: esse gerente é: ele é MUI:to objetivo (12 turnos) se você começa:r “ah↑ que esse relató:rio a borboleta↑ tem que ser mais coloRI:da↑, esse tipo de le:tra↑” (1.3)	Prefácio à resposta 1 APOI > 0 ⁸⁴ (Justificação interrompida)
	sa:be↑, e:u senti que bem no início↑, quando ela privatizou, que tinha u:m- uma preocupa:çã:o↑	2 APOI > 0 (Exemplo interrompido)
	é isso que eu digo da formalidade↓... esse enGESSAME:Nto...	3 OPAS > 1,2
	i:s- eu não vê:- ninguém ma:is trabalha assim↑... ninGUÉ:M↑ mais trabalha assim↓...	4 APOI > 3 (Fato)

⁸⁴O dígito “0” remete a movimentos anteriores ao fragmento discutido.

	agora, eu não posso falar isso↑... não posso chegar pro meu- pro meu- meu su- superior dire:to e “olha, esse enge:ssamento é PÉ:ssimo↑... (olha) desse jei:to...”	5 APOI > 4 (Narrativa hipotética)
	→ >você aQUI você não POde↑< e:: você tem que ser o LE:o que eles querem que você seja↓ até você poder ser o Leo toTA::L e que vá dar LEO::s, né.	6 CODA > 3-5
Clara	[] mas teria, mas poderia criar algum espaço pra... (...)	Pedido de opinião

As sustentações nas UCT 4 e 5 constituem fatos trazidos ao discurso para enquadrar a opinião sobre o engessamento da empresa. Subjacente aos fatos descritos, pode ser inferido o silogismo “se a empresa cerceia a autonomia dos funcionários por meio de uma estrutura hierárquica de poder, ela é engessada” (cf. Wegman, 1994). No fim da seqüência (28), as asserções constroem uma imagem de cerceamento profissional na SERV (“você aQUI você não POde:::... você tem que ser o Leo que eles querem que você seja”), colocando o entrevistado de uma perspectiva externa à argumentação, inclusive referindo-se a si mesmo como uma figura (Goffman, [1979] 2002) do discurso (“você tem que ser o Leo que eles querem” (...)) “até você poder ser o Leo toTA::L e que vá dar LEO::s”). Ou seja, a coda finaliza a seqüência argumentativa mostrando que, no ambiente da SERV, o profissional se sente moldado pela cultura hierárquica e perde a autonomia. Podemos considerar a UCT 6 avaliativa não por marcas formais de avaliação, mas pela remissão inferencial a uma ‘nova ordem do trabalho’ que projeta um novo perfil de profissional desejado nas organizações pós-burocráticas⁸⁵: o de fazedor e falante competente (cf. Oliveira et al, 2007). Ao apresentar elocuições que criam um cenário de engessamento das relações sociais na empresa, implicitamente Leo avalia o modelo de trabalho da SERV como não adequado ao novo capitalismo. Ou seja, o profissional condena um modelo de gestão que se orienta mais para as normas e menos para uma cultura de risco e de empreendedorismo. Buscando embasamento nos resultados do trabalho de Oliveira (2005) sobre o conflito identitário por que passa esse

⁸⁵Segundo Oliveira (2005), atributos como capacidade de pensar e atuar crítica, reflexiva e criativamente e de ser flexível, isto é, de ser adaptável a circunstâncias variáveis são característicos desse padrão de novo profissional.

funcionário no ambiente da SERV, podemos dizer que Leo vive a frustração de ter sido contratado por ter conhecimentos e habilidades apropriadas a uma cultura de risco e de mudança, mas de não poder atuar de acordo com esse perfil. Ele se mostra como um profissional orientado para o mercado, colaborativo, focado em resultados, empreendedor. No entanto, vê-se restringido a ser “o Leo que eles querem que você seja” (cf. Oliveira, 2005).

Como já dito, na maior parte das vezes a coda ocorre recursivamente, havendo expansões da seqüência básica ilustrada no quadro 4. Nesse caso, a coda ocorre conjuntamente a movimentos de opinião inicial (OPIN), associada (OPAS) ou repetida (OPRE), iniciando e fechando seqüências argumentativas, tal como ilustrado, a seguir, na figura 5.

A)	
UCT 1	OPINIÃO
UCT 2	SUSTENTAÇÃO
UCT 3	CODA / OPAS
UCT 4	SUSTENTAÇÃO
UCT 5	CODA / OPRE
B)	
UCT 1	OPINIÃO
UCT 2	SUSTENTAÇÃO
UCT 3	CODA / OPAS
UCT 4	SUSTENTAÇÃO
UCT 5	CODA / OPAS
UCT 6	SUSTENTAÇÃO
UCT 7	CODA (interrompida)
UCT 8	ACEI (contribuição do entrevistador)
UCT 9	CODA /OPAS
UCT 10	APOI (contribuição do entrevistador)
UCT 11	APOI
UCT 12	CODA / OPAS
UCT 13	CODA / OPMOD

Figura 5: Padrões organizacionais expandidos de coda avaliativa

Os exemplos seguintes mostram a organização da coda avaliativa em seqüências expandidas. No primeiro deles, a seqüência iniciada na UCT 1 é sustentada primeiramente pela “diferença entre os antigos e os novos”

(...) “os dinossauros e os pókemons” (UCT 2). A primeira coda avaliativa “era muito acentuado” (UCT 3) orienta-se para o estigma imposto aos funcionários da época da estatal (“eu sou chamado de dinossauro”). Mas, ao mesmo tempo, essa UCT 3 constitui uma opinião associada à primeira e dá início a outra seqüência com nova sustentação na UCT 4.

Exemplo (15)

Participante	Unidade de construção de turno	Componente Argumentativo
Clara	>e como é que você vê hoje< assi:m, e-essa coisa tá- mais dissolvi:da entre os anti:gos↑ os no:vos...	Pedido de opinião
Gil	eu acho que isso tá melhora:ndo-	1 OPIN > Pedido de opinião
	no iní:cio tinha muito aquela diferença dos antigos e os no:vos- como é? os dinossauros e os pókemons, né? eu sou chamado de dinossauro “ah o Gil é um dinossauro” e tem essa coisa, né?	2 APOI > 1 (Fato)
	→ era MUI:to acentuado-	3 CODA, OPAS > 2
	eu mesmo fui destrutado logo °no início da privatização° dizendo que eu era estaTA:L e que (1.7) eu não sabia mais na:da, que eu tava fora de mercado, aQUE:las coisas, entendeu? mas isso o tempo vai mostra:ndo (1.9) quem tem razão quem não te:m	4 APOI > 3 (Narrativa factiva)
	→ e- acho que tá começando a haver uma:: integração	5 CODA > 1-4 5 OPRE > 1

A organização seqüencial dos movimentos argumentativos nas UCT 3 e 4 parece jogar com o que Schiffrin (1990) chama ‘verdade/sinceridade’ e Shi-xu (2000) ‘objetividade/ subjetividade’. Ou seja, os fatos – que são apresentados no discurso como “evidências” na UCT 4 – atuam como que fazendo retornar a “verdade”/objetividade à expressão “sincera”/subjetiva: “era muito acentuado” (UCT 3). No caso desta coda, há uma *amplificação* de força da proposição (sinalizada pelo intensificador “muito”). Por fim, temos a coda na UCT 5 que orienta-se para toda a seqüência (UCT 1 a 4), parafraseando a UCT 1. É interessante observarmos que essa coda que finaliza a seqüência como um todo atenua a opinião anterior, retomando a avaliação na primeira UCT.

Um exemplo mais complexo da recorrência de coda avaliativa é ilustrado no excerto seguinte. Sua complexidade deve-se primeiramente à percepção de

que, em (16), a avaliação sobre o uso do correio eletrônico é construída muito mais a partir da realidade cultural de Juca – funcionário acostumado a um modelo de trabalho que preza o contato face a face – do que explicitada por outros meios que não os sociais. Depois, pela própria organização seqüencial da estrutura argumentativa ser construída em conjunto com os entrevistadores (UCT 7 a 11), ao contrário de quase todas as outras seqüências do *corpus*, nas quais os entrevistadores apenas encorajam opiniões, mas não contribuem para a argumentação, tal como se observa em (16). Finalmente, pela recorrência do movimento de coda que aparece quatro vezes: nas UCT 3, 5, 12 e 13. Por constituir uma seqüência muito extensa, o exemplo (16) será primeiramente transcrito na íntegra e depois retomado parcialmente nas análises dos movimentos de coda presentes em sua estrutura.

Exemplo (16)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	o que que você a:cha↑ °você que tem vinte nove e anos°, já conheceu-pelo menos duas SERV,	Prefácio ao pedido de opinião
	o que que você acha da comunicação dentro da-da: da SERV- como que é essa comunicação interna, funcio:na, não funcio:na... o que que é bo:m, o que que não é bo:m...	Pedido de opinião
Juca	não o::	1 OPIN > Pedido de Opinião
	e:u o:: a-atualmente- antigamente a gente tinha mais assi::m diálogo-com as pessoas, hoje tá muito assim via notes, via note, qualquer coisa é via note, é tu:do- >correio eletrônico correio eletrônico<	2 APOI > 1 (Fato)
	→ então o correio eletrônico se tornou um negócio assim-é:: ao meu ver, muito FRI::o... °entendeu°,então você não te::m e:: de repente aquele e::lo de:-de comunicação com a pessoa em si::	3 CODA, OPAS > 1,2
	a-até o próprio contato telefônico, né↑ agora é tudo >via note via note via note e-mail via note<	4 APOI > 3
	→ o negócio é:... às vezes fica difícil,	5 CODA, OPAS > 4

	porque >a gente se comunica com pessoas-< e não sabe nem quem é a pessoa- qualquer coisa senta lá lá no computador e >pá pá pá pá pá< quem é a pessoa? °passa por você e você não sabe°, entendeu?	6 APOI > 5 (Narrativa fictiva)
	então eu acho que isso aí:: []	7 CODA > 6 (interrompida)
Clara	°perdeu a integração°	8 ACEI > 6
Juca	é... a nível >quer dizer< a ní:vel do que eu conheci antigame:nte a nível do que tá hoje eu acho que nesse ponto []	7 CODA > 5-6 (continuação) 9 OPAS > 6 (interrompida)
José	hoje é tu:do note	10 APOI > 9 (Fato)
Juca	é tudo note é tudo note []	11 APOI > 10 (Fato)
Clara	são vinte e nove anos,né Juca	Pedido de confirmação
Juca	vinte e nove... e-mails eehh manda os e-mails, >"manda um e-mail manda um e-mail"< (6 turnos)	11 APOI > 10 (continuação)
	→ mas o cara não sai da sala pra i::r- pegar um docume:nto com um cara- com uma pessoa ali:: "ah, manda um note" ou então manda u:m manda um documento é:: não tem ví:a th anh... meios eletrônicos (risos) tudo que é:: (risos) meios eletrônicos, sei lá	11 APOI > 10 (continuação)
	→ eu acho que fica um pouco frio, né,	12 CODA > 3-11 12 OPAS > 3
	→ não sei se isso aí também faz parte da evolu:ção... >que tá levando a isso<, mas é a minha maneira de ver.	13 CODA, OPMOD > 3-12
Clara	falta um pouco de espaço pra também... os-o:: a linguagem dos notes, a conVERsa através dos notes tenta recuperar um pouco essa coisa- que você tá sentindo falta↑ >do mais pessoal<	Pedido de opinião

A primeira coda do exemplo (16), na UCT 3, fecha a seqüência inicial do excerto (UCT 1 a 3). No caso, a coda expressa uma avaliação sobre o uso do correio eletrônico e, ao mesmo tempo, abre uma nova seqüência (UCT 3 a 5). Ou seja, a UCT 3 é também uma opinião (associada à expressa anteriormente na UCT 1), sendo sustentada na UCT 4.

Exemplo (16a)

Clara	o que que você a:cha↑ °você que tem vinte nove e anos°, já conheceu-pelo menos duas SERV,	Prefácio ao pedido de opinião
	o que que você acha da comunicação dentro da-da: da SERV- como que é essa comunicação interna, funcio:na, não funcio:na... o que que é bo:m, o que que não é bo:m...	Pedido de opinião
Juca	não o::	1 OPIN > Pedido de Opinião
	e:u o:: a-atualmente- antigamente a gente tinha mais assi::m diálogo-com as pessoas, hoje tá muito assim via notes, via note, qualquer coisa é via note, é tu:do- >correio eletrônico correio eletrônico<	2 APOI > 1 (Fato)
	→ então o correio eletrônico se tornou um negócio assim- é:: ao meu ver, muito FRI::o... °entendeu°,então você não te::m e:: de repente aquele e::lo de:-de comunicação com a pessoa em si::	3 CODA, OPAS > 1,2
	a-até o próprio contato telefônico, né↑ agora é tudo >via note via note via note e-mail via note<	4 APOI > 3

Na UCT 3, recursos lingüísticos e paralingüísticos⁸⁶ apontam para a subjetividade, por exemplo, a presença do intensificador “muito” e do qualificador “FRI::o”⁸⁷, ou a entonação enfática e alongamento da vogal no adjetivo “FRI::o”⁸⁸. Também o procedimento de auto-reparo, observado no interior da CODA, parece contribuir para o jogo subjetivo/objetivo da fala de Juca. Isso porque a reformulação funciona em (16b) como uma forma de tornar o caráter subjetivo do enunciado alvo de reparo (“o correio eletrônico se

⁸⁶Estamos considerando como recursos paralingüísticos fenômenos supra-segmentais do sistema da língua, tais como pausas, hesitações, articulações mais pausadas ou prolongadas, alongamentos de vogais, bem como a entonação enfática, o ritmo e a altura da voz.

⁸⁷Remetemos às considerações de Hunston e Thompson (1999) e Neves (2000) resenhadas no item 2.3.

⁸⁸Identificamos em nosso *corpus* recursos paralingüísticos, tais como aqueles apontados por Goodwin (1987) e Goodwin (2003) em conversas espontâneas, apresentados no item 2.3. Entretanto, ao contrário dos resultados desses autores, em que os *gatilhos* paralingüísticos (entonação, alongamento de vogal, ênfase, etc.) ocorriam precedendo os adjetivos, nossos dados mostram a prosódia marcando o próprio item avaliador (geralmente adjetivos). Ou seja, não há aqui um *gatilho* que anuncia de antemão que algo vai ser avaliado, como visto por Goodwin (1987) e Goodwin (2003); a prosódia atua no nosso caso como mais uma forma de marcar uma avaliação que já estava sendo realizada.

tornou um negócio assim é:: ao meu ver, muito FRI::o”) mais objetivo em termos de realidade social da empresa (“você não te::m e:: de repente aquele e::lo de-de comunicação com a pessoa em si::”).

Exemplo (16b)⁸⁹

Juca	então o correio eletrônico se tornou um negócio assim- é:: ao meu ver, muito FRI::o... °entendeu°,então você não te::m e:: de repente aquele e::lo de:-de comunicação com a pessoa em si::	3 CODA, OPAS > 1,2
------	--	--------------------

Em (16b), a reformulação especifica a noção abstrata e abrangente do termo “FRI::o” que pode abarcar um vasto quadro de significados. Juca atualiza um desses significados: a ausência de contato pessoal no uso do note. E é justamente esse o *point* da argumentação do entrevistado: por vir de uma cultura estatal que valoriza as relações interpessoais, através da avaliação sobre o uso do correio eletrônico na empresa, Juca avalia negativamente o novo foco gerencial da SERV, orientado para um modelo cultural mais distante socialmente. Ao mesmo tempo, a avaliação de Juca revela a dificuldade de adaptação ao novo mundo do trabalho pós-privatização, mais ligado à tecnologia e ao intercâmbio virtual de informações.

Relevante, para nós, é perceber como a avaliação pode estar relacionada a uma dimensão social. Por exemplo, a avaliação de Juca sobre o uso do correio eletrônico está baseada em sua percepção cultural valorativa das relações sociais face a face no ambiente profissional que ele vivenciara na SERV estatal. Assim, “o correio eletrônico se tornou um negócio assim é:: ao meu ver, muito FRI::o” constitui uma avaliação emocional e subjetiva, mas amparada em aspectos factuais da atual realidade da empresa. Em estudo realizado sobre a transformação das formas de sociabilidade no ambiente de trabalho da SERV após a implantação do correio eletrônico, Oliveira (2006) mostra que o uso do CE,

⁸⁹Seguindo a formatação sugerida por Barbosa (2003), indicamos entre colchetes o enunciado alvo de reparo e em grifo a operação de reparo efetuada. Sinalizamos, ainda, em negrito, os mecanismos de auto-iniciação de reparo, tais como as pausas, alongamentos, truncamentos, repetições, etc., fenômenos constitutivos do processo de (re)formulação da fala, segundo Schegloff *et al.* (1974, 1977). Ainda podem ser observadas nesta reformulação marcas de auto-iniciação de reparo, tais como o alongamento da vogal em “FRI::o” e o marcador de conclusão “então”.

ainda que tenha promovido a agilização e a velocidade no transporte da informação na empresa, restringiu as oportunidades de interação em circunstâncias de co-presença, transformando o senso de comunidade. A autora acrescenta que especialmente os empregados antigos falam com nostalgia de um tempo pré-privatização, em que a identidade era restringida e limitada pelo longo tempo de convívio, pelas experiências de vida em comum, em que havia a oportunidade para a construção de laços de amizade, de verdadeiros relacionamentos. Em tempos pós-privatização, as identidades tornaram-se eletrônicas, e as pessoas passaram a não se conhecer mais (Oliveira, 2006).

Também a segunda coda, na UCT 5, (“o negócio é:... às vezes fica difícil”) é sustentada pela realidade social de Juca na SERV (“até o próprio contato telefônico agora é tudo via note, via note”). No caso, Juca critica o correio eletrônico por limitar as relações ao cenário virtual, pois as sucessivas conexões não são suficientes para criar um relacionamento. Em outros níveis de análise, a avaliação na UCT 5 é sinalizada pelo item “difícil”⁹⁰. Finalmente, assim como a primeira coda, a UCT 5 orienta-se tanto para a sustentação que a precede, atuando como um MA de CODA, quanto para a sustentação subsequente, atuando como um MA de OPAS.

Exemplo (16c)

a-até o próprio contato telefônico, né↑ agora é tudo >via note via note via note e-mail via note<	4 APOI > 3
→ o negócio é:... às vezes fica difícil,	5 CODA, OPAS > 4
porque >a gente se comunica com pessoas-< e não sabe nem quem é a pessoa- qualquer coisa senta lá lá no computador e >pá pá pá pá pá< quem é a pessoa? °passa por você e você não sabe°, entendeu?	6 APOI > 5 (Narrativa fictiva)

O estudo de Oliveira (2006) sobre a implantação desse artefato eletrônico no ambiente da SERV mostra que a restrição às oportunidades de contato pessoal leva à percepção do correio eletrônico como uma ferramenta ineficaz para a

⁹⁰Conforme apresentado em 2.3, certos itens lexicais são característicos de contextos nos quais se está fazendo alguma avaliação. Por exemplo, Hunston & Thompson (1999) apontam algumas palavras claramente avaliativas, dentre elas adjetivos, tais como “difícil”. Já nos termos de Neves (2000) o adjetivo “difícil”, na UCT 5, expressa a propriedade intensional de qualidade disfórica (indicação para o negativo).

construção de verdadeiras parcerias e para a construção de uma identidade compartilhada.

A partir da UCT 7, a argumentação é construída em conjunto com os entrevistadores que confirmam (UCT 8) ou sustentam (UCT 10) as opiniões de Juca. Assim, ainda que interrompida, a UCT 7 constitui ao mesmo tempo uma coda orientada para a seqüência imediatamente anterior e uma opinião que é inicialmente co-sustentada (UCT 10 e 11).

Exemplo (16d)

	então eu acho que isso aí: []	7 CODA > 6 (interrompida)
Clara	°perdeu a integração°	8 ACEI > 6
Juca	é... a nível >quer dizer< a ní:vel do que eu conheci antigame:nte a nível do que tá hoje eu acho que nesse ponto []	7 CODA > 5-6 (continuação) 9 OPAS > 6 (interrompida)
José	hoje é tu:do note	10 APOI > 9 (Fato)
Juca	é tudo note é tudo note []	11 APOI > 10 (Fato)
Clara	são vinte e nove anos,né Juca	Pedido de confirmação
Juca	vinte e nove... e-mails eehh manda os e-mails, >"manda um e-mail manda um e-mail"< (6 turnos)	11 APOI > 10 (continuação)
	→ mas o cara não sai da sala pra i::r- pegar um docume:nto com um cara- com uma pessoa ali:: "ah, manda um note" ou então manda u:m manda um documento é:: não tem vi:a th anh... meios eletrônicos (risos) tudo que é:: (risos) meios eletrônicos, sei lá	11 APOI > 10 (continuação)
	→ eu acho que fica um pouco frio, né,	12 CODA > 3-11 12 OPAS > 3

Finalizando essa sustentação (UCT 11), temos, na UCT 12, a coda “eu acho que fica um pouco frio, né”, que fecha toda a seqüência anterior (UCT 3 a 11). Essa avaliação de Juca constitui, na verdade, uma conclusão inferida a partir dos fatos que são apresentados em relação aos aspectos sociais da empresa: “o cara não sai da sala... pra pegar um documento”, “tudo

que é:: hhhh meios eletrônicos”. Também é interessante observar como essa coda retoma de forma atenuada a avaliação da UCT 3 “então o correio eletrônico se tornou um negócio assim é:: ao meu ver muito frio”, sendo sua força modificada pela mudança da primeira avaliação sobre o correio eletrônico como “muito frio” (UCT 3) para “um pouco frio” na UCT 12.

Por fim, a coda no fecho da seqüência (UCT 13) é complexa: nela há um jogo argumentativo entre verdade/objetividade e sinceridade/subjetividade (cf. Schiffrin, 1990) muito interessante. Juca inicialmente reconhece a necessidade do uso de artefatos eletrônicos no novo modelo de trabalho e, ainda que seu *compromisso* com essa verdade seja atenuado por uma expressão que a questiona (“não sei”), o entrevistado orienta sua opinião para a “verdade” dos fatos (cf. Schiffrin, 1990). Entretanto, a orientação argumentativa do movimento de coda como um todo é a sinceridade/subjetividade em relação ao que Juca está defendendo “mas é a minha maneira de ver”. Ou seja, embora admita uma realidade que o novo capitalismo está exigindo, Juca sacrifica essa verdade em favor de sua sinceridade.

Exemplo (16e)

→ eu acho que fica um pouco frio, né,	12 CODA > 3-11 12 OPAS > 3

→ não sei se isso aí também faz parte da evolu:ção... >que tá levando a isso<, mas é a minha maneira de ver.	13 CODA, OPMOD > 3-12

É interessante mostrar ainda que a avaliação nos MA de CODA emerge em nossos dados através de metáforas (cf. Lakoff & Johnson, [1980] 2002)⁹¹. Estas se manifestam apenas na fala de Gil, sendo dois excertos ilustrativos apresentados a seguir. No primeiro, exemplo (45), Gil condena a grande distância social entre os funcionários que pertencem a escalões de comando na empresa (“esse pessoal de estrutura”) e os outros (“colaboradores”). Gil, mesmo

⁹¹Estamos tomando aqui a noção de metáfora conceptual (cf. Lakoff & Johnson, [1980] 2002), que se refere àqueles conceitos organizados metaforicamente que podem ser encontrados em expressões lingüísticas da fala cotidiana e que, em geral, não são reconhecidos como metáforas. Por exemplo, entre os clássicos conceitos metafóricos descritos por Lakoff & Johnson ([1980] 2002), encontramos as metáforas estruturais, tais como TEMPO É DINHEIRO ou AMOR É VIAGEM, e as metáforas orientacionais, tais como BOM É PARA CIMA; MAU É PARA BAIXO. (Conforme item 2.3 deste estudo).

oriundo de uma cultura nacional e organizacional, se queixa da visão hierárquica da empresa pelo fato de que ela propicia um maior afastamento das pessoas; ele fala da falta dos espaços de convivência social que caracterizaram a cultura da empresa no passado. Em (17), No final da seqüência argumentativa, a combinação de hierarquia e distanciamento entre as pessoas é reforçada pela elocução “faz com que esse pessoal de estrutura se sinta uma nuvem acima dos funcionários”⁹² que resume metaforicamente a opinião de Gil sobre as relações sociais na SERV.

Exemplo (17)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Gil	mas esse negócio de fe:sta essas coisas, voltou a ter no final do ano passa:do... porque ficou um período sem ter- >tinha assim< a gente sabia que tinha no Natal jantar pros gerentes chefes de servi:ço (1.4)	1 APOI > 0,2 (Fato)
	→ >porque eles fa:zem- distinção<	2 APOI, > 1 (justificação) OPAS(implícita)
	quem é gerente, chefe de serviço, quem é- (o que) eles chamam de pessoal de estrutura e o pessoa:l colaboradores, né↑ que é o termo atual pra funcionário é colaborador, né↑ isso- fica variando... já foi companheiro, já foi... (risos) []	3 APOI > 2 (Fato)
Clara	(risos) ()	
Gil	agora são os colaboradores↑	
	→ exi:ste um tratamento diferencia:do, tudo bem- (que tenha que ter) mas eu acho que é: muito acentua:do isso...entende↑	4 OPAS,CODA > 3,1
	→ faz com que e:: esse pessoal de estrutura se sinta (1.4) numa nuvem acima dos... dos funcioná:rios, °entendeu°	5 CODA,OPRE > 4
Clara	vo- você acha que esse lado hierá:rquico,que você acha °que existe° na cultura X européia aqui é muito forte	6 Pedido de opinião
GIL	é. isso dá pra sentir	7 OPIN > Pedido de opinião

⁹²Para efeito de estudo, nas transcrições dos dados, representamos as metáforas em negrito.

A metáfora “uma nuvem acima dos funcionários” pode ser compreendida a partir de uma base física e social, já que em nossa sociedade status é correlacionado ao poder (social e profissional) cuja orientação é PARA CIMA (cf. Lakoff & Johnson ([1980] 2002, p. 63)⁹³. Essa metáfora, portanto, revela a avaliação do entrevistado sobre o distanciamento social entre os segmentos institucionais que compõem a SERV, já que, segundo Gil, aqueles que possuem status superior na empresa (“esse pessoal de estrutura”) sentem-se e são tratados como superiores aos outros funcionários. Por outro lado, a metáfora da “nuvem” não fala apenas da desigualdade de uns viverem no ‘céu’ - com todos os privilégios- ‘e outros na ‘terra/inferno’. Ela implica também um significado mais específico: a dificuldade de acesso às pessoas, a alta distância social que caracteriza os relacionamentos. É esse significado que diferencia na percepção de Gil a cultura hierárquica europeia da brasileira.

Na opinião de Gil, o conhecimento de longa duração, o acesso às pessoas, a interação informal são condições essenciais para a criação de um ambiente favorável a uma boa comunicação. A argumentação de Gil confronta, através da discussão sobre a hierarquia, a natureza mais coletivista da cultura brasileira em contraponto à cultura mais individualista estrangeira. Segundo o entrevistado, os laços entre os membros da organização tornaram-se frouxos. A percepção dos laços frouxos inclui a relação entre a matriz estrangeira e a filial brasileira, como podemos observar em (18), quando Gil avalia o tratamento desigual dado à empresa no Brasil, através da metáfora: “é um negócio de colônia-colonizador”, que recoloca não só a questão da hierarquia, mas a do desinteresse pelo ‘local’.

Exemplo (18)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	>essa associação dos empregados que você falou< não existe aqui dentro...	Pedido de informação
Gil	não. não existe hoje nenhuma associação aqui de:ntro	Resposta
Clara	e você acha que isso a empresa teria uma abertura pra criar?	Pedido de Opinião

⁹³Como exemplos de STATUS SUPERIOR É PARA CIMA, podemos citar: “Ele está no topo de sua carreira”, “Ela baixou de status”, “Ele vive uma escalada de sucesso profissional”.

Gil	te- olha,	1 OPIN > Pedido de opinião
	nessas reuniões quando eu-eu coloquei essa propo:sta ele gostou e até °nas reuniões seguintes um diretor° começou a falar disso- da necessida::de- de todo mundo se reuni::r, ter um cana::l... ter u::ma entidade de apoio pra essas coisas, né,	2 APOI > 1 (Narrativa factiva)
	porque >inclusive eles têm isso na X Europa< °essa coisa toda°, né? e aqui não tem.	3 APOI > 0 (Justificação)
	agora isso é uma incoerência deles	4 CODA, OPAS > 3
	porque lá eles- eles incenTlvam isso fortalecem isso e aqui eles- >como é que se diz< eles colocam um bando de obsTÁculos...	5 APOI > 4 (Justificação)
Clara	hum-hum	6 ACEI > 5
Gil	com- com isso... °entendeu-° então o sentimento que fi:ca com relação A Isto- é um negócio de colônia colonizado:r= °entende°...	7 CODA, OPAS > 5 4 CODA, OPAS > 3
Clara	=°pra lá°	8 ACEI > 5
Gil	pra lá tu::do e pra aqui na:da	9 CODA, OPAS > 7 (continuação)

Segundo Lakoff & Johnson ([1980] 2002), as metáforas têm implicações que iluminam e dão coerência a determinados aspectos de nossa experiência, podendo trazer a realidade até nós. Parece-nos ser o que acontece em (18), pois “um negócio de colônia-colonizador” representa, significativamente no cenário brasileiro, o mecanismo histórico-cultural de exploração do Brasil colônia pela metrópole portuguesa. Ou seja, Gil define a realidade que está em jogo nas relações entre matriz europeia e filial brasileira por meio de uma metáfora cuja inferência é a exploração econômica da primeira pela segunda. Corroborando nossa intuição analítica, nos turnos subseqüentes (UCT 8 e 9), Clara e Gil co-constroem a paráfrase daquela metáfora (“pra lá tu::do e pra aqui na::da”), realizando um jogo interacional, no qual ambos, entrevistadora e entrevistado, complementam a avaliação metafórica anterior e a sustentam, tomando como base um conhecimento partilhado culturalmente pela sociedade

brasileira. E é justamente por amparar-se em bases sociais objetivas para expressar avaliação subjetiva, que consideramos essa metáfora como avaliativa⁹⁴.

Os exemplos aqui ilustrados mostram que, ainda que a coda possa ocorrer no fechamento de seqüências argumentativas tal como mostrado por Gryner (2000)⁹⁵, nos dados que investigamos normalmente sua ocorrência é recursiva: elas geralmente “fecham” e ao mesmo tempo “abrem” seqüências argumentativas, permanecendo subjacente a todas elas um mesmo núcleo básico⁹⁶.

Mas em nosso corpus emergem também movimentos avaliativos opcionais encaixados ora em opiniões ora em sustentações. Embora não constituam uma regularidade da estrutura argumentativa em situação de fala opinativa, tal como a CODA, os encaixes avaliativos são avaliações opcionais inseridas em movimentos de *posição* ou de *sustentação*, de forma a diminuir a ênfase desses movimentos, como veremos nos exemplos seguintes.

4.1.2

Padrões organizacionais de avaliação encaixada

A segunda avaliação identificada em nossos dados acontece quando o entrevistado suspende o fluxo de informação e diz ao entrevistador que algo (coisa, pessoa, evento, etc.) é visto positiva ou negativamente, ou explicita sua emoção em relação ao que está sendo dito. A esse tipo denominamos avaliação encaixada. Nesse caso, há dois padrões básicos de ocorrência: a avaliação pode ocorrer encaixada no constituinte opinião ou encaixada na sustentação. No primeiro caso, a avaliação entrecorta a opinião, quase como se a segmentasse em duas partes, podendo estar orientada para o que está sendo avaliado ou para a própria opinião que está sendo expressa. No segundo caso, a avaliação orienta-se para a sustentação imediatamente precedente. A seguir, ilustramos o padrão básico de organização de avaliação encaixada em opiniões.

⁹⁴Remetemos às discussões de Shi-xu (2000), apresentadas no item 2.2 deste estudo.

⁹⁵Remetemos ao item 2.3.

⁹⁶Cf. quadro 4.

- UCT 1 OPINIÃO (Interrompida)
 UCT 2 AVALIAÇÃO
 UCT 3 OPINIÃO (Continuação)

Figura 6: Padrão organizacional básico de avaliação encaixada em opinião

No exemplo (19) temos uma opinião (UCT 5 e 7) entrecortada por uma avaliação sobre a transparência das relações entre a empresa e os empregados no que respeita à operação de *downsizing* realizada pela atual gestão (“eu acho que foi muito mal comunicado”) na UCT 6. Essa avaliação é sinalizada pela ocorrência do intensificador “muito” anteposto a uma palavra claramente avaliativa “mal” (Hunston & Thompson, 1999), pistas que nos fazem perceber maximização da força da proposição (Gumperz, 2002; Martin, 2001). Entretanto, esse encaixe que mostra como o locutor marca o que poderíamos ver como subjetividade explícita é formulado em *off*, tornando a avaliação menos focada, minimizando desse modo a força da avaliação.

Exemplo (19)

Participante	Unidade de construção de turno	Componente Argumentativo
Clara	>essa associação dos empregados que você falou< não existe aqui dentro...	Pedido de informação
Gil	não. não existe hoje nenhuma associação aqui de:ntro	Resposta
Clara	e você acha que isso a empresa teria uma abertura pra criar?	Pedido de Opinião
Gil	te- olha,	1 OPIN > Pedido de opinião
	nessas reuniões quando eu-eu coloquei essa propo:sta ele gostou e até °nas reuniões seguintes um diretor° começou a falar disso	2 APOI > 1 (Narrativa factiva)
	(4 turnos)	
	porque >inclusive eles têm isso na X Europa< °essa coisa toda°, né? e aqui não tem.	3 APOI > 0 (Justificação)
	(5 turnos)	
	então o sentimento que fi:ca com relação A Isto- é um negócio de colônia colonizado:r= °entende°...	4 CODA,OPAS > 3

(4 turnos)	inclusive um- um dos nossos problemas esse a:no-	5 OPIN > 4
→	que eu acho que foi muito mal comunica:do é:	6 AVAL > 5,7
	são todos os cortes que aconteceram esse ano de funcioná:rios, de despesas, de:: investime:nto↑	7 OPIN(contin.)/APOI > 6 (Fato)
	e dizendo que:: a X América do Sul tá em crise, na X Europa não deu muito lu:cro e:: o dinheiro->(que é daqui) teria que ser cortado-< quando aqui foi a empresa- do grupo que mais lucro DE:U >que saiu em todos os jorna:is<	8 APOI > 5,6,7 (Narrativa factiva)

No caso de (19), a avaliação incide sobre um fato: a falta de transparência da direção da SERV sobre “os cortes que aconteceram esse ano de funcionários, de despesas, de investimento”. Mas em (20), a seguir, é a própria opinião de Leo que está sendo avaliada (“uma opinião construtiva”) na UCT 4. Nesse segundo caso, a avaliação parece funcionar como que antecipando possíveis tipificações negativas decorrentes daquilo que vai ser dito sobre o jornal da empresa “ele é muito ideal” (UCT 5).

Exemplo (20)

Participante	Unidade de construção de turno	Componente Argumentativo
José	você acha que a empresa, ela- ela divulga bem essa missão?	Pedido de opinião
Leo	eu acho que pode melhorar↑ >acho que ela pode melhorar i:sso<	1 OPIN > Pedido de opinião
	ela- ela- ela- anh- eu acho que: o- a ferramenta... que ela usa pra disseminar isso acho que °não°- talvez não seja hoje a mais adequada.	2 OPAS > 1
José	[] °o que que ela usa?°	Pedido de informação
Clara	é, o que que ela u:sa? é o quê↑ o jornal?	Pedido de informação

Leo	é- o jornal, é o seguinte, o jornal, o que eu acho: é que ele é muito:-	3 OPIN > Pedido de opinião
	→ uma- uma- uma opiniã construtiva,	4 AVAL > 3,5
	ele é muito ideal↓	5 OPIN > Pedido de opiniã (continuaçã)
	ele- ele- ele busca sempre uma situaçã ideal de: de que tudo é perfeito,	6 APOI > 5 (Fato)
Clara	[] tudo perfeito	Confirmaçã
Leo	que o mundo é belo	6 APOI > 5 (continuaçã)
Clara	é	Confirmaçã
	e isso traz uma situaçã de que: tá tudo bem↑, que nada precisa ser melhorado...	7 CODA > 5,6 7 OPAS > 1

Em suma, as avaliações encaixadas em opiniões sempre ocorrem entrecortando-as, podendo estar orientadas para o item que está sendo avaliado ou para a própria opinião que está sendo expressa. Geralmente esses encaixes avaliativos realizam-se de modo a minimizar a força da avaliação sobre o fato, tal como em (19), ou de forma a minimizar a força da própria opinião, como podemos observar em (20).

Também as avaliações encaixadas em movimentos de sustentação funcionam de maneira análoga: ou elas atenuam a sustentação precedente, como veremos em (21), ou, quando constituem avaliações explícitas, são formatadas em *off*, de modo a desfocalizar a força da sustentação, tal como (22) ilustra. O padrão organizacional desse tipo de avaliação é ilustrado na figura 7.

- UCT 1 OPINIÃO
- UCT 2 SUSTENTAÇÃO (Interrompida)
- UCT 3 AVALIAÇÃO
- UCT 4 SUSTENTAÇÃO (Continuação)

Figura 7: Padrão organizacional básico de avaliação encaixada em sustentação

No exemplo (21), a avaliação “é muito raro” é encaixada na sustentação “a gente não tem acesso, nunca, a um diretor” (UCT 5). Com a

avaliação na UCT 6, Gil atenua a ausência de contato entre os escalões da empresa, jogando com o que Schiffrin (1990) denomina “verdade e sinceridade” em opiniões: “nunca” é categórico (pressupõe completa ausência de contato, fato que pode comprometer a verdade do que é dito), enquanto que “muito raro” implica pelo menos algum tipo de contato entre o funcionário e seu diretor, orientando-se, dessa forma, mais para a verdade do fato, mas ao mesmo tempo preservando a sinceridade do locutor.

Exemplo (21)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	e:: >a gente tava querendo sentir< é- quais são↑ as necessidades em termos de comunicação interna dentro da SERV... como é que você vê isso↓ >pode-< primeiro pode ser ou dentro do seu seto::r, ou entre os seto:res... >começar assim você falando um pouco sobre isso< °depois eu vou puxando outras perguntas°.	Pedido de opinião
Gil	°tá°- então vamos por etapa- vamos começar por onde eu traba::lho, pra i::r	Prefácio à opinião
Clara	[] ótimo	Marcador de encorajamento
Gil	subindo no nível	Prefácio à opinião(contin.)
Clara	ótimo, ótimo	encorajamento
Gil	bom, dentro do X setor, eu acho que ho:je existe um >sério problema<-	1 OPIN > Pedido de opinião
	>não só↑ hoje, como antes também havi:a< mas eram situações diferentes-	2 APOI > 1 (Fato)
	o de hoje eu acho que >não existe nenhuma comunicação-< °de:ntro do X seto::r°, dos...	3 OPAS > 1
	>porque aqui nós< temos- anh... o chefe de serviço, que é o chefe imediato, o gere::nte, e depois vem o direto::r...	4 APOI > 1,3 (Justificação) (interrompida)
	que a gente num tem ace:sso nunca↑ (3)>a um diretor é	5 APOI > 1,3
	→ muito ra:ro<	6 AVAL > 5
	°porque° o europeu é muito hierarquiza:do↑ e eles- (1.8) >fazem questão de manter< essas °dis-distâncias° entendeu↑	7 OPAS, APOI > 4,5,6 (Justificação)

	ago:ra dentro do X seto::r anh-anh... onde eu trabalho... >eu acho que não existe comunicação< de NA:da↓...	8 CODA > 4-8 8 OPRE > 1
	se a gente não vai atrás::s de procurar saber alguma coi:sa, NEM↑ o CHE::fe de serviço nem gere:nte (1.2) comunica coisa alguma (3.6)	9 APOI > 8 ("Evidência" formal)
	o::... >por exemplo<, vou dar um eXEMPlo, eu sou líder de proje::to (1.3) eu tenho que me reportar a um chefe de servi::ço:: à:s ve:zes eu fico procurando ele °um, dois dia:s° e::... não vejo ele aparecer- vou procurar saber ele TÁ viaja:ndo.a trabalho. e não houve nenhuma comunicação dizendo >"ó, tô viajando, vou me ausentar uma semana"<	10 APOI > 8,9 (Narrativa fictiva)
Clara	ótimo	Encorajamento
Gil	>"qualquer coisa procura o gerente< ou procura um outro chefe de servi:ço"...	11 APOI > 8,9 (continuação)
	nada di:sso, entendeu?	12 CODA > 8-11
Clara	quantos vocês são nesse X setor?	Pedido de informação

Observamos em (21) como a avaliação encaixada na sustentação pode atenuar o fato que está sendo apresentado. Já em (22), a seguir, o movimento avaliativo "eu diria que muito boa" (UCT 5) – encaixado na sustentação (UCT 4) – contribui para enfatizar o fato que está sendo focalizado: "a performance da empresa". Mas, ao mesmo tempo, o encaixe avaliativo na UCT 5 é formatado como se fosse em *off* e essa estratégia torna menos focada a avaliação.

Exemplo (22)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	esse: a questão do ponto da confiança, você acha que PAssa pelas diferenças cultura:is Brasil-X Euro:pa↑	Pedido de opinião
João	PAssa↓ pou:co, já passou mais mas ainda PAssa↑ (1.6)	1 OPMOD > 1
	e eu acho que não pelas pessoas que estão aqui... mas- pela diretriz que vem da matriz↓	2 OPAS > 1

	que tem que haver uma:: customização tem que haver uma- adequação a:-a nossa cultura e a nossa realiDAde...	3 APOI > 2 (Justificação)
	e (há) também a: a performance↑ da empresa, que tem sido bo:a↑... nos últimos tempos...	4 APOI > 3 (Fato)
	→ eu diria que muito bo:a↑...	5 AVAL > 4
	dentro do padrão do grupo, até se destaca...	6 APOI > 5 (Fato)
Clara	°hum-hum°	Encorajamento
João	então isso tem que- tem que se:r visualiza:do	7 CODA > 4,5,6
Clara	°hum-hum°	Encorajamento
João	existe uma:: >por parte do RH< uma: boa vontade muito grande↑ eu entendo isso↓ é:: eu tenho comentado ultimamente (1.4) que:::... tem ocorrido demissões↑ e elas vão	8 APOI > 0 (Fato)

Na UCT 5, é como se João abrisse um parêntese em sua fala para enfatizar o desempenho da filial brasileira, avaliação sinalizada pela maximização da força através da alternância entre “tem sido boa”, na UCT 4, e “muito boa”, na UCT 5. Mas a formulação dessa avaliação explícita é desfocalizada pelo encaixe na sustentação de João.

O exemplo (22) apresenta ainda outra peculiaridade da dimensão avaliativa na argumentação na fala opinativa aqui investigada: a ocorrência de opiniões complexas – por nós denominadas opiniões modificadas (OPMOD) – cujas construções têm a força modificada, seja pela mudança em *footing* (Goffman, 1981), seja pela modalização percebida a partir das *pistas de contextualização* (Gumperz, [1982] 2002). Por exemplo, no caso da UCT (1), em (22), a opinião “passa pouco” atenua a atual influência das diferenças culturais entre Brasil e X Europa nas relações sociais na SERV. Mesmo essa pequena influência sendo confirmada pela comparação com a situação inicial pós privatização (“já passou mais”), a opinião tem sua força amplificada (Martin, 1999, 2003) em “mas ainda passa”, tanto pela orientação argumentativa recair sobre o último elemento expresso quanto pelo acréscimo do item “ainda”, sinalizando a persistência dos problemas oriundos das diferenças culturais entre Brasil e X Europa.

Essa especificidade das opiniões será descrita no capítulo 5, quando mostrarmos como a avaliação se manifesta na fala opinativa que investigamos. Antes, porém, dedicamos-nos a apresentar o modelo potencial que construímos a partir da identificação dos padrões organizacionais de avaliação descritos neste item.

4.2

Modelo potencial

O modelo potencial da argumentação na fala opinativa analisada na presente pesquisa – elaborado a partir dos padrões organizacionais descritos no item 4.1 – tem como ponto de partida dois constituintes da argumentação propostos por Schiffrin (1987): a *posição* e a *sustentação*⁹⁷. Tal como a autora, entendemos em nossa análise a *posição* como composta por uma “idéia” (ou conteúdo proposicional) e pelo *compromisso*⁹⁸ do falante com aquela idéia. O componente *sustentação*, por sua vez, pode se realizar por *justificação*⁹⁹ (via relação de causalidade) ou pela apresentação de “*evidência*”¹⁰⁰. No caso desse segundo tipo de sustentação, embora haja uma miríade de categorias consideradas “evidências” pela literatura¹⁰¹, as seqüências argumentativas de nosso *corpus* apresentam principalmente a ocorrência de *exemplificação*, isto é, a ilustração da posição através de fatos concretos. Dentre os exemplos que atuam na sustentação

⁹⁷Tendo em vista que o componente *disputa* proposto por Schiffrin (1987) não ocorre em nossos dados, não o estamos utilizando em nossa análise. Esse componente é característico de contextos argumentativos nos quais há um antagonista presente que refuta as posições (*claim*) que estão sendo expressas. Em nosso *corpus*, ao contrário, os entrevistadores contribuem e/ou encorajam as opiniões dos entrevistados, conforme descrito no item 3.2.3.

⁹⁸Remetemos às discussões no item 2.1 deste estudo, quando apresentamos nosso posicionamento teórico sobre a noção de *compromisso*. Tal questão será objeto de estudo analítico no capítulo 5.

⁹⁹Cabe ressaltar que o componente *justificação*, tratado por Gryner (2000) como um constituinte independente da sustentação (cf. item 2.3), será por nós incluído na defesa de uma opinião, isto é, como uma forma de sustentar uma posição.

¹⁰⁰Optamos por representar a sustentação por “evidência” entre aspas, não apenas por muitas dessas “evidências” não poderem ser comprovadas empiricamente, mas principalmente pela mudança de perspectiva que ocorre na “evidência” expressa em narrativas, cujas falas reportadas não podem ser consideradas realmente factuais, tendo em vista a possibilidade de transformação do discurso quando alguém reporta a fala de outro (cf. Tannen, 1989). Nos termos da autora, quando os falantes colocam as palavras de outro no discurso, eles não estão apenas reportando, mas construindo falas que trazem mudanças fundamentais, mesmo quando as palavras do outro são ciosamente reportadas (Tannen, 1989, p. 101).

¹⁰¹As “evidências” têm sido tradicionalmente consideradas a partir do critério da ‘verdade’ e/ou da certeza a que se chega pelo raciocínio ou pela apresentação dos fatos. Os tipos mais comuns de “evidências” referenciadas pela literatura são os exemplos (fatos ou narrativas factuais ou hipotéticas) e os dados estatísticos.

de posições nas seqüências argumentativas de nosso *corpus*, identificamos três tipos: a “*evidência*” *formal*¹⁰², os *fatos* e as *narrativas*¹⁰³.

Por fim, por ter emergido uma dimensão avaliativa nas seqüências argumentativas aqui investigadas, acrescentamos a esses constituintes um terceiro – a *coda* –, primariamente identificado por Gryner (2000) em dados de fala opinativa como expressão de atitude do falante que fecha a seqüência argumentativa¹⁰⁴. Assim, nosso modelo potencial é constituído por três componentes argumentativos: *posição*, *sustentação* e *coda*.

No intuito de refinarmos nossa investigação sobre a estrutura da argumentação na fala opinativa, fazemos uso de movimentos argumentativos (Gille, 2001), constituídos por UCT, unidades de análise apresentadas nos itens 3.3.2 e 4.1 (no início do presente capítulo). Para a descrição dessas categorias, ou tipos de MA, tomamos como parâmetro o alinhamento (postura) diante de uma opinião. Ao realizar um movimento argumentativo, o locutor assume um *compromisso* frente a uma opinião, isto é, ele se responsabiliza por uma opinião, compromete-se com ela¹⁰⁵. Como apresentado no item 2.1, em nosso estudo o *compromisso* é tratado como o grau de adesão (ou *alinhamento*, cf. Goffman, 1981) que o falante assume em relação a uma *posição*¹⁰⁶. Aliando esse parâmetro aos componentes da argumentação identificados em nossos dados – *posição*, *sustentação* e *coda* – e aos movimentos argumentativos acima explicitados, construímos o modelo potencial do qual emergem os padrões organizacionais descritos no item 4.1. Apresentamos a seguir o quadro esquemático desse modelo.

¹⁰²Conforme será ilustrado no capítulo 5 deste estudo, a justificação é identificada pela presença do silogismo “se F então P”, referenciado no item 2.1 do presente estudo.

¹⁰³O estudo de Oliveira, Bastos e Pereira (2007) embasa nossa análise das narrativas que atuam na sustentação de opiniões nos dados que investigamos, conforme será apresentado no capítulo 5.

¹⁰⁴Remetemos ao item 2.3 deste estudo.

¹⁰⁵Por exemplo, a esse respeito, afirmam van Eemeren *et al.* (1996, p. 3): “*For an utterance to count as the expression of a standpoint, it is crucial that the person involved may be considered to have taken position for or against a certain proposition about the subject of discourse*” (“Para que uma elocução conte como expressão de um compromisso, é crucial que a pessoa envolvida possa ser considerada como assumindo uma postura pró ou contra uma determinada proposição em relação ao tópico do discurso” (Trad. Nossa)).

¹⁰⁶Remetemos ao itens 2.1 e 4.2 deste trabalho, quando apresentamos nossa interpretação do *compromisso* em relação a uma *posição*, aqui entendido a partir dos conceitos de *alinhamento* (Goffman, 1981), *pistas de contextualização* (Gumperz, 2002) e *amplificação* (Martin, 1999, 2003).

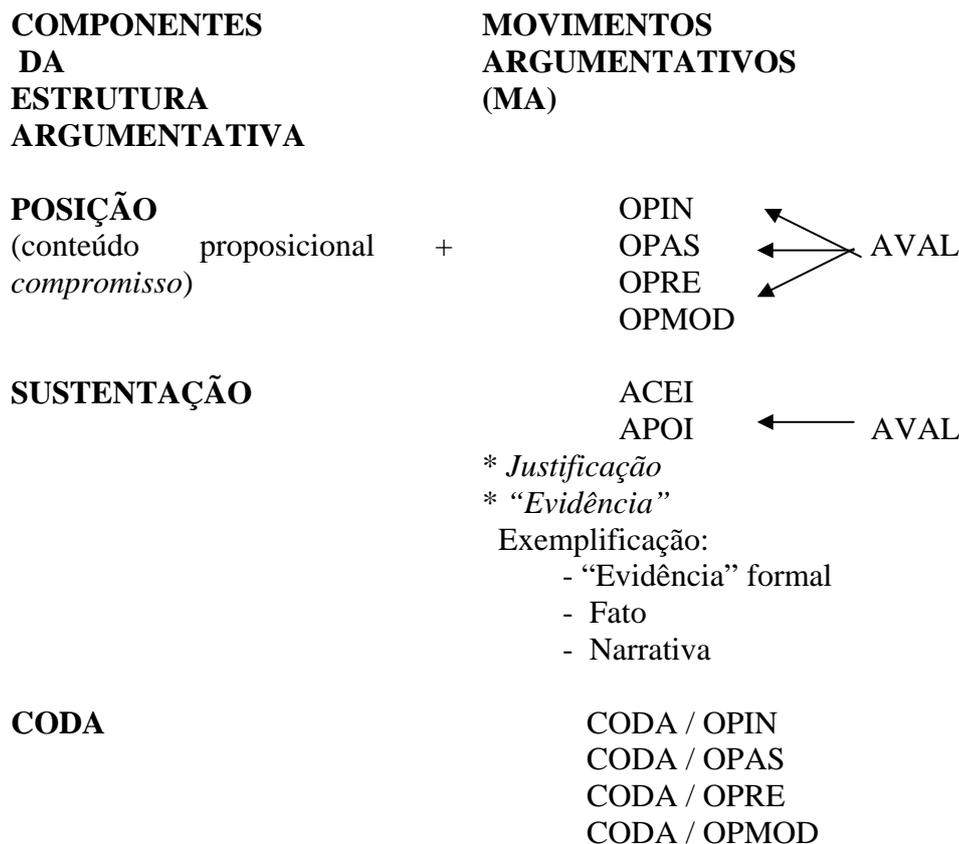


Figura 8: Modelo potencial da estrutura da argumentação na fala opinativa

O modelo potencial aqui proposto é constituído por três componentes: *posição*, *sustentação* e *coda*. A *posição* expressa a tese ou ponto de vista a ser defendido pelo locutor¹⁰⁷; a *sustentação* é o componente destinado a apoiar a *posição*; e, finalmente, a *coda* indica que alguma pessoa, coisa, situação, ação, evento, estado de coisas está sendo visto positiva ou negativamente.

Cada um desses componentes apresenta movimentos argumentativos (MA) específicos, a saber: OPIN, OPAS, OPRE e OPMOD constituem MA característicos da *posição*; ACEI e APOI são os MA distintivos da *sustentação* (o ACEI se manifesta como um simples sinal de concordância, e o APOI pode se realizar como *justificação* (por causalidade) ou pela apresentação de “*evidências*” (“*evidência*” formal, fato ou narrativa)); enquanto o movimento argumentativo CODA caracteriza o componente *coda*. Este, tal como ilustrado no item 4.1.1, configura-se ao mesmo tempo como um MA que fecha uma seqüência

¹⁰⁷Como vimos citando neste e em capítulos precedentes, estamos considerando que a *posição* é composta por uma “*idéia*” (informação/conteúdo proposicional) e pelo *compromisso* (alinhamento/postura) do locutor com aquela “*idéia*”.

argumentativa e como um MA de *posição* que inicia outra seqüência. Além desses MA, característicos dos constituintes regulares da estrutura argumentativa no contexto de fala opinativa aqui investigado, ocorrem também movimentos opcionais de avaliação (AVAL) que são encaixados em movimentos de opinião ou de sustentação. Tal como ilustrado no item 4.1.2, as avaliações encaixadas atenuam a força da avaliação por sua formulação realizar-se em *off*, de modo a desfocalizar a força da avaliação.

Algumas observações especiais devem ser feitas em relação à ocorrência dos componentes argumentativos na estrutura do discurso de opinião que investigamos. Primeiro, há um alto grau de variação na ordem dos constituintes, ou seja, nenhum componente possui uma posição fixa na estrutura da argumentação. Segundo, a ocorrência dos constituintes é facultativa, com exceção da opinião que ocorre explícita ou de forma inferencial em todas as seqüências argumentativas. Terceiro, um mesmo constituinte pode conter mais de uma função argumentativa, como: *avaliação e posição, posição e sustentação*, etc¹⁰⁸. Essa característica é ilustrada a seguir através da retomada do exemplo (17)¹⁰⁹, no qual Gil ampara-se em experiências factuais descritivas da estrutura social e organizacional da empresa como base de realidade para expressão da opinião “A estrutura hierárquica da empresa produz um tratamento diferenciado entre os funcionários”. Na UCT 2, “porque eles fazem distinção” atua tanto como justificação causal dos exemplos de distanciamento das relações sociais na SERV (UCT 1), quanto como uma opinião sobre o caráter hierárquico da empresa.

Exemplo (17)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Gil	mas esse negócio de fe:sta essas coisas, voltou a ter no final do ano passa:do... porque ficou um período sem ter- >tinha assim< a gente sabia que tinha no Natal jantar pros gerentes chefes de servi:ço (1.4)	1 APOI > 0,2 (Fato)
	→ >porque eles fa:zem- distinção<	2 APOI, > 1 (justificação) OPAS(implícita)

¹⁰⁸Observamos que o fato de um constituinte poder conter mais de uma função argumentativo foi apontado por van Eemeren & Grootendorst (1992, p. 14) e Gryner (2000, p. 103).

¹⁰⁹O exemplo (17) foi ilustrado no item 4.1.1.

	quem é gerente, chefe de serviço, quem é- (o que) eles chamam de pessoal de estrutura e o pessoal: colaboradores, né↑ que é o termo atual pra funcionário é colaborador, né↑ isso- fica variando... já foi companheiro, já foi... (risos) []	3 APOI > 2 (Fato)
Clara	(risos) ()	
Gil	agora são os colaboradores↑	
	→ exi:ste um tratamento diferencia:do, tudo bem- (que tenha que ter) mas eu acho que é: muito acentua:do isso...entende↑	4 OPAS,CODA > 3,1
	→ faz com que e:: esse pessoal de estrutura se sinta (1.4) numa nuvem acima dos... dos funcioná:rios, °entendeu°	5 CODA,OPRE > 4
Clara	vo- você acha que esse lado hierá:rquico,que você acha °que existe° na cultura X européia aqui é muito forte	6 Pedido de opinião
GIL	é. isso dá pra sentir	7 OPIN > Pedido de opinião

A UCT 4 também acumula funções argumentativas: o MA de CODA que enfatiza o grau de distanciamento hierárquico na empresa constitui também uma retomada enfática da opinião defendida pelo entrevistado em toda essa seqüência argumentativa. Na UCT 5, a CODA fecha a seqüência, podendo ser interpretada ainda como uma opinião que resume (em sentido figurado) a opinião precedente.

Portanto, um mesmo turno de fala pode caracterizar movimentos argumentativos diferentes. Por motivos de clareza e economia, entretanto, não incluiremos essa distinção em nossa análise. Partiremos da suposição básica de que a argumentação é organizada em torno de opiniões, mas não daremos conta, para cada movimento (e unidade de sentido correspondente) do nível de MA subordinado, a não ser que o foco da análise o exija.

Nossa quarta observação diz respeito a cada movimento argumentativo ser determinado tanto pelo movimento precedente, do qual constitui a resposta, como pelo subsequente, ao qual serve de iniciativa¹¹⁰. Por fim, destacamos que os MA de *sustentação* orientam-se para apoiar as opiniões em jogo, enquanto que a

¹¹⁰Como ilustrado nos exemplos do item 4.1, em nossa análise utilizamos o símbolo > para apontar a direção de um movimento argumentativo.

CODA pode estar orientada para a sustentação imediatamente precedente ou para a seqüência argumentativa como um todo. Os movimentos opcionais de avaliação encaixada (AVAL) podem orientar-se ora para a opinião defendida pelo locutor ora para os MA utilizados para sustentá-la. Essa orientação múltipla da avaliação na fala opinativa que investigamos é ilustrada graficamente na figura 4, a seguir.

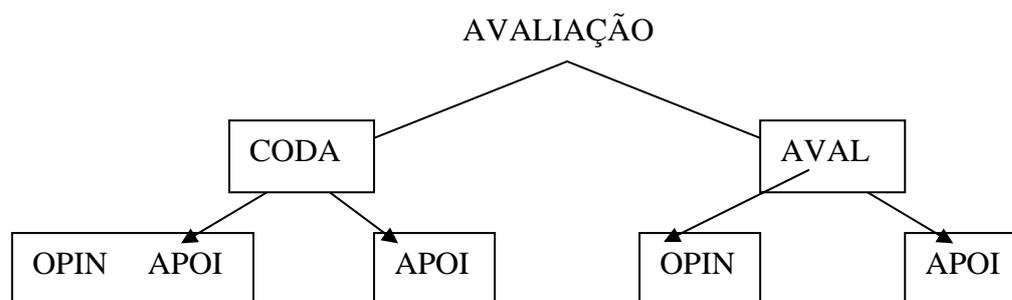


Figura 9: Orientação da avaliação na argumentação da fala opinativa

No presente capítulo, elaboramos o modelo potencial da estrutura argumentativa da fala opinativa que investigamos e apresentamos seus padrões organizacionais de avaliação. Nos capítulos seguintes dedicamo-nos a mostrar como a avaliação se manifesta no discurso de opinião nos constituintes *posição* e *sustentação*.

5

A dimensão avaliativa nas opiniões

Como vimos discutindo neste trabalho¹¹¹, ainda que a tradição tenha privilegiado o caráter objetivo da argumentação, a questão da subjetividade sempre esteve imbricada aos estudos argumentativos. Por exemplo, na própria definição de *opinião* (cf. Schiffrin, 1990), a *posição* está entrelaçada à avaliação¹¹²; segundo van Eemeren & Grootendorst (1992), pontos de vista também podem ser expressões de *opiniões*; e o *compromisso* apontado por Schiffrin (1987) como um componente da *posição* trata do grau de comprometimento da fala com o que é dito. Em suma, a literatura tem referenciado a presença da dimensão subjetiva/avaliativa na argumentação, mormente nas opiniões, embora nem sempre essa subjetividade tenha sido apontada de forma definitiva pelos autores.

Este item destina-se, então, a desvelar como a subjetividade – aqui entendida como expressão de atitude ou de avaliação – se manifesta nas opiniões que investigamos, a partir dos padrões identificados no capítulo 4. Conforme descrito nesse capítulo, consideramos as opiniões como movimentos argumentativos (MA) que pertencem ao componente *posição* (Schiffrin, 1987). Também entendemos que a *posição* é constituída por dois elementos: a “idéia” (*dictum*) e o “compromisso” (*modus*)¹¹³, este último visto como as atitudes que o locutor pode assumir com relação ao conteúdo proposicional expresso pela elocução por ele produzida, englobando também os aspectos relativos às relações interpessoais colocadas em jogo na interação.

Como apresentado nos itens 2.1 e 4.2 deste trabalho, a noção do *compromisso* que um locutor assume diante da *idéia* veiculada por sua elocução é tratada em nossa pesquisa tomando primeiramente como parâmetro o conceito de

¹¹¹Remetemos principalmente aos capítulos 1, 2 e 4 deste estudo.

¹¹²Como mostrado no item 2.1, a definição de Schiffrin (1990) distingue argumentações em cima de questões que podem ser mais passíveis de verificação e outras que são fruto da subjetividade, relacionadas a crenças e valores, tal como apontado também por Shi-xu (2000).

¹¹³De acordo com Silveira (2000), “na tradição dos estudos gramaticais, dois componentes do enunciado têm sido identificados: o componente proposicional (*dictum*) e o componente modal (*modus*), o último sendo visto como um julgamento ou uma qualificação que o falante expressa acerca do conteúdo proposicional”.

footing (Goffman, 1981)¹¹⁴. A partir dessa noção, podemos compreender que o *alinhamento* (Goffman, 1981) adotado pelo falante está relacionado ao *compromisso* (Schiffrin, 1987), pois o papel que se assume é uma forma de comprometimento, já que os locutores podem distanciar-se do que é dito, apenas animando a fala de outrem, ou alinhar-se à própria fala, assumindo autoria e/ou responsabilidade sobre sua elocuições. Em outros termos, através da maneira como o locutor escolhe opinar pode ser percebido um maior ou menor grau de compromisso com relação à opinião¹¹⁵.

Mas uma outra questão se coloca aqui: seja como animador seja como autor¹¹⁶ pode-se imprimir maior ou menor força ao que é dito. Por exemplo, dizer que a comunicação na SERV é “muito formal” ou “meio formal” tem a ver com modificação de força da opinião, não com a mudança de papéis. Entretanto, como esse tema não se encontra contemplado nas discussões de Goffman ([1979] 2002, 1981), para darmos conta da modificação de força nas opiniões, aliamos ao conceito de *footing* (Goffman, 1981) as *pistas de contextualização*¹¹⁷ (Gumperz, [1982] 2002)¹¹⁸. Nossa tese, portanto, é a de que o *compromisso* em uma posição envolve duas noções: a autoria e responsabilidade sobre o que é dito (Goffman, 1981) e a força com que é dito (Gumperz, [1982] 2002; Martin, 1999, 2003). É o que tentaremos demonstrar no item 5.2. Mas antes, no intuito de proporcionar maior compreensão sobre as categorias com as quais estamos lidando, mostramos no item 5.1 a organização dos movimentos argumentativos de opinião identificados como característicos do componente *posição* em nosso *corpus*.

¹¹⁴Segundo Goffman (1981), os falantes assumem vários *footings* em relação a suas próprias declarações, formatando, dessa forma, a trajetória da interação.

¹¹⁵Como citado no item 2.1 deste estudo, a noção de *compromisso* (Schiffrin, 1987) inclui ainda a *representação*, correspondente ao estilo adotado pelo falante para apresentar a idéia, sendo esse terceiro componente da posição tratado aqui como parte do *compromisso*, já que, a nosso ver, diz respeito a questões relativas ao “tom”, se consideramos este constituinte como *alinhamento* (Goffman, 1981).

¹¹⁶Conforme discutido no item 3.2.3, todos os entrevistados são *responsáveis* por suas falas.

¹¹⁷Conforme apresentado no item 2.1, as *pistas de contextualização* (cf. Gumperz, [1982] 2002) são marcas lingüísticas, paralingüísticas, prosódicas e/ou não-verbais, constituídas de vários (sub)sistemas de sinais culturalmente estabelecidos, que contribuem para a sinalização de pressuposições contextuais.

¹¹⁸De acordo com nossa argumentação no item 2.1, a análise das *pistas de contextualização* (cf. Gumperz, [1982] 2002) é complementada pela noção de *amplificação* (Martin, 1999, 2003).

5.1

Movimentos argumentativos de posição: OPIN, OPAS, OPRE e OPMOD

Nossa análise identifica quatro movimentos argumentativos (MA) de posição: iniciais (OPIN), associadas (OPAS), opiniões que repetem ou parafraseiam uma opinião anterior (OPRE), e opiniões modificadas (OPMOD). A primeira introduz um tópico novo, determinado tematicamente pela pergunta do entrevistador; a segunda introduz opiniões relacionadas com outras já abordadas na entrevista; a terceira repete ou parafraseia uma opinião anteriormente expressa; enquanto que o quarto tipo de opinião distingue-se tanto por possuir estrutura dual quanto por ter sua força modificada internamente. Essas opiniões podem ocorrer logo após o questionamento do entrevistador ou durante o desenvolvimento da fala do entrevistado¹¹⁹, mas normalmente as opiniões iniciais ocorrem imediatamente após o pedido de opinião do entrevistador e as outras durante o curso da fala. Por exemplo, o excerto (23) reproduz o MA de OPIN que introduz a primeira opinião da seqüência, ocorrendo, no caso, imediatamente subsequente à pergunta da entrevistadora.

Exemplo (23)

Participante	Unidade de construção de turno	Componente Argumentativo
Clara	hoje você acha que a cultura é: entre o informal e o formal ou é informal ainda?	Pedido de opinião
Gil	eu acho que tá ficando muito formal	1 OPIN, AVAL > Pedido de opinião

Os outros tipos opinião que ocorrem em nossos dados – associadas (OPAS), repetidas (OPRE) e modificadas (OPMOD) – geralmente não vêm imediatamente subsequentes ao pedido de opinião do entrevistador. O exemplo (24), a seguir, apresenta uma opinião inicial na UCT 1 (“dentro da X setor, eu acho que hoje existe um sério problema”) que é complementada na UCT 3 por uma opinião associada (OPAS) (“eu acho que não existe

¹¹⁹Remetemos ao item 3.2.3 onde descrevemos a organização seqüencial das entrevistas que investigamos.

nenhuma comunicação dentro da X setor ”). A UCT 9 parafraseia a UCT 3, configurando-se então como uma OPRE: “dentro da X setor no- onde eu trabalho, eu acho que não existe comunicação de nada”.

Exemplo (24)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	e:: >a gente tava querendo sentir< é- quais são↑ as necessidades em termos de comunicação interna dentro da SERV...	Pedido de opinião
	(10 turnos)	
Gil	→ bom, dentro do X setor, eu acho que ho:je existe um >sério problema<-	1 OPIN > Pedido de opinião
	(2 turnos)	
	→ o de hoje eu acho que >não existe nenhuma comunicação-< °de:ntro do X seto::rº, dos...	3 OPAS > 1
	(10 turnos)	
	→ ago:ra dentro do X seto::r anh-anh... onde eu trabalho... >eu acho que não existe comunicação< de NA:da↓...	8 CODA > 4-8 8 OPRE > 1

O quarto tipo de MA de posição, a opinião modificada (OPMOD), também pode ocorrer ‘enganchada’ na pergunta do entrevistador ou pode ser expressa durante o desenvolvimento da fala do entrevistado. O fragmento (25) que mostra um exemplo de opinião modificada¹²⁰.

Exemplo (25)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	esse: a questão do ponto da confiança, você acha que PAssa pelas diferenças cultura:is Brasil-X Euro:pa↑	Pedido de opinião
João	→ PAssa↓ pou:co, já passou mais mas ainda PAssa↑ (1.6)	1 OPMOD > 1

¹²⁰Este exemplo será retomado mais adiante, item 6.2.2, quando analisarmos a avaliação em opiniões que têm a força modificada.

Ainda que tenhamos identificado as formas de ocorrência de opiniões em termos sequenciais, nossa análise neste capítulo não levará em consideração essa distinção estrutural, já que nosso interesse de pesquisa é a dimensão avaliativa dessas opiniões. Nossa investigação, então, procurará mostrar como a avaliação se manifesta nas opiniões que investigamos, tanto nas opiniões condicionadas pelos pedidos de opinião dos entrevistadores quanto naquelas que os entrevistados espontaneamente expressam.

5.2

Opiniões e avaliação

Buscamos mostrar nesta seção como a avaliação se manifesta nas opiniões das seqüências argumentativas que investigamos. Para efeito de análise, identificamos dois padrões básicos de opinião presentes em nosso *corpus*:

- i) declarações simples (OPIN, OPAS, OPRE);
- ii) declarações complexas (OPMOD).

Esses dois tipos de movimento argumentativos de *posição* são ilustrados respectivamente nos itens 5.2.1 e 5.2.2 a seguir.

5.2.1

Opinião avaliativa simples: OPIN, OPAS e OPRE

As opiniões, as quais estamos denominando *opiniões avaliativas simples*, realizam-se normalmente pela forma “eu acho X”. Na maior parte das opiniões desse tipo, X pode ser identificado formalmente como uma oração introduzida pelo conectivo “que” contendo um predicativo de natureza avaliativa. Dentro de uma perspectiva social e interacional da linguagem, X expressa uma avaliação sobre coisas, pessoas, ações, eventos, comportamentos, etc., como podemos observar nos exemplos a seguir.

Exemplo (26)

Participante	Unidade de construção de turno	Componente Argumentativo
Clara	hoje você acha que a cultura é: entre o informal e o formal ou é informal ainda?	Pedido de opinião
Gil	eu acho que tá ficando mui::to formal	1 OPIN, AVAL > Pedido de

Em (26), a forma da opinião está sendo gerada pelo próprio pedido de opinião, já que Gil retoma anaforicamente o item “formal” da pergunta da entrevistadora “é entre o informal e o formal ou é informal ainda?”. Por outro lado, a opinião de Gil não remete a nenhuma das duas opções do pedido de opinião (“entre o informal e o formal ou é informal”); ao contrário, a OPIN *amplifica* (cf. Martin, 1999, 2003) a avaliação sobre o caráter “mui::to formal” da cultura da empresa¹²¹.

Recursos paralingüísticos¹²², tais como aqueles apontados por Goodwin (1987) e Goodwin (2003) em conversas espontâneas¹²³, são também identificados em nosso *corpus* como marcas de avaliação. Entretanto, ao contrário dos resultados desses autores, em que os gatilhos paralingüísticos (entonação, alongamento de vogal, ênfase, etc.) ocorrem precedendo os adjetivos, nossos dados mostram a prosódia marcando o próprio item avaliador (geralmente adjetivos). Ou seja, não há aqui um gatilho que anuncia de antemão que algo vai ser avaliado, como visto por Goodwin (1987) e Goodwin (2003); a prosódia atua no nosso caso como mais uma forma de marcar uma avaliação que já estava sendo realizada. O alongamento de vogal em “mui::to formal” pode ser, então, identificado como um gatilho avaliativo, assim como a entonação enfática e alongamento da vogal em “fri::o”, no excerto (27), a seguir, constituem recursos paralingüísticos que anunciam ao interlocutor que uma avaliação está

¹²¹Neste caso, a pista lingüística que nos permite perceber a maximização da força da opinião de Gil nos é fornecida pelo uso do intensificador “mui::to” anteposto ao adjetivo.

¹²²Estamos considerando como recursos paralingüísticos fenômenos supra-segmentais do sistema da língua, tais como pausas, hesitações, articulações mais pausadas ou prolongadas, alongamentos de vogais, bem como a entonação enfática, o ritmo e a altura da voz.

¹²³Cf. item 2.3, os participantes de uma interação podem exibir avaliações através de fenômenos não-segmentais (entonação, alongamentos, ênfases ou sobreposições) nos trechos em que há uma avaliação Goodwin (1987). Goodwin (2003) trata dos gatilhos que anunciam ao interlocutor que aquilo sobre o que se está falando constitui um item avaliável: pausas e alongamentos de vogais imediatamente precedentes a adjetivos avaliativos.

sendo realizada. O exemplo mostra uma opinião também expressa na forma “eu acho X”. Entretanto, no caso, a opinião de Juca não incide sobre um comportamento social¹²⁴, mas sobre um artefato tecnológico (o uso do correio eletrônico). Em (27), X atenua a força da opinião do entrevistado (“eu acho que fica um pouco frio”) pela ocorrência de “um pouco” junto ao qualificativo “frio”. É interessante observar ainda que a opinião em (26) retoma de forma atenuada opiniões anteriormente apresentadas na seqüência¹²⁵.

Exemplo (27)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	o que que você a:cha↑ °você que tem vinte nove e anosº, já conheceu-pelo menos duas SERV,	Prefácio ao pedido de opinião
	o que que você acha da comunicação dentro da-da: da SERV- como que é essa comunicação interna, funcio:na, não funcio:na... o que que é bo:m, o que que não é bo:m...	Pedido de opinião
Juca	não o:: (24 turnos) meios eletrônicos risos) tudo que é:: (risos) meios eletrônicos, sei lá	1 OPIN > Pedido de opinião
	→ eu acho que fica um pouco frio, né,	12 CODA > 3-11 12 OPAS > 3

As opiniões apresentadas nos exemplos seguintes são também estruturadas na forma “eu acho X”, sendo que nelas X expressa também algum tipo de avaliação social: em (28), X constitui uma avaliação do comportamento das outras áreas da empresa em relação à extinção do setor de manufatura (“eu acho que (...) deu uma acalmada”); em (29), X é uma avaliação sobre o comportamento

¹²⁴Na realidade, ao avaliar o correio eletrônico, o entrevistado também avalia implicitamente o comportamento social daqueles que endossam o uso do artefato tecnológico (mais voltados para um modelo de trabalho focado no ‘fazer’) em detrimento daqueles que, assim como Juca, repudiam a implantação dessa nova tecnologia na SERV por serem herdeiros de um modelo de trabalho focado nas ‘pessoas’.

¹²⁵Remetemos à primeira opinião da seqüência (exemplo (16), analisado no item 4.1.1): “então o correio se tornou um negócio assim é:: ao meu ver, muito FRI::o”.

social dentro do setor de X setor (“eu acho que hoje existe um sério problema”).

Exemplo (28)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
José	e você sente que:: é- como é que você sente que é:: a visão das outras áreas da empresa com relação a-a-a sua área, né, você falou a-a “a gente sente que a: empresa meio que trata a área como-como >o patinho feio<” e você acha que as outras áreas também vêm dessa forma?	Pedido de opinião
Juca	°também também° é: (28 turnos) porque se em noventa e oito ia acabar↑, dois mil e dois ainda não acabou (risos)tá entendendo?	1 OPIN > Pedido de opinião 2 APOI > 0
	→ então é:: eu acho que com isso deu uma acalmada	3 OPAS, CODA > 0

Em (28), a nominalização de “acalmar” contribui para atenuar a avaliação de Juca sobre as relações entre a fábrica e os outros setores da SERV. Em (29), a avaliação é amplificada (Martin, 199, 2003) pelo qualificador (“sê:rio”)¹²⁶ cujo escopo incide sobre um termo considerado por Thompson e Hunston (1999, p. 14) como Claramente avaliativo (“problema”). Então, podemos dizer que, em (28), tais pistas apontam para a minimização e, em (29), para a maximização da força da opinião que está sendo expressa.

Exemplo (29)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	e:: >a gente tava querendo sentir< é- quais são↑ as necessidades em termos de comunicação interna dentro da SERV... (12 turnos)	Pedido de opinião
Gil	→ bom, dentro do X setor, eu acho que ho:je existe um >sé:rio problema<-	1 OPIN > Pedido de opinião

¹²⁶Nota-se que a entonação enfática na ocorrência deste item constitui um gatilho avaliativo, nos termos de Goodwin (2003).

Em todos os exemplos acima, a *opinião simples* tem a forma “eu acho X”. Em outros casos, contudo, esse tipo de opinião realiza-se como uma “pequena cláusula” (Dias, 2006)¹²⁷ que marca a fala do locutor, projetando sua avaliação acerca do tópico em discussão. A autora ampara-se na teoria *Appraisal* (cf. White, 2003)¹²⁸ para identificar as categorias avaliativas expressas pelas “pequenas cláusulas” por ela investigadas, sendo que seus resultados apontam para a maior ocorrência de avaliações de *apreciação*¹²⁹. Por exemplo, o excerto (30), a seguir, mostra a UCT 3 realizando-se, em termos estruturais, como uma “pequena cláusula” (Dias, 2006) que funciona na opinião de Gil como uma avaliação das instáveis relações entre funcionários que estavam na SERV desde quando a empresa era estatal (os “antigos” ou “dinossauros”) e aqueles contratados pós-privatização (os “novos” ou “pókemons”). A unidade apositiva na UCT 4 dá sustentação ao *juízo* (White, 2003) de Gil expresso “pequena cláusula” (Dias, 2006).

Exemplo (30)¹³⁰

Participante	Unidade de construção de turno	Componente Argumentativo
Clara	>e como é que você vê hoje< assim, e-essa coisa tá- mais dissolvi:da entre os anti:gos↑ os no:vos...	Pedido de opinião
Gil	eu acho que isso tá melhora:ndo-	1 OPIN > Pedido de opinião
	no iní:cio tinha muito aquela diferença dos antigos e os no:vos- como é? os dinossauros e os pókemons, né? eu sou chamado de dinossauro “ah o	2 APOI > 1 (Fato)

¹²⁷Conforme resenhado no item 2.3, em termos estruturais, “pequena cláusula” é a denominação de Dias (2006) para a unidade base – constituída de um verbo de ligação ou apenas de um sintagma nominal – em construções apositivas.

¹²⁸Remetemos ao item 2.3, quando foram descritas as categorias avaliativas propostas pela teoria *Appraisal* (White, 2003).

¹²⁹O *corpus* analisado por Dias (2006) não apresenta nenhuma ocorrência da categoria *afeto*, aparecendo em maior número a *apreciação*, seguida pelo *juízo*. Ainda que não estejamos lidando com tais categorias, uma análise preliminar nos permite dizer que em nosso *corpus* emergem preponderantemente avaliações de *juízo*. As diferenças contextuais entre os dados de Dias (2006), audiências de conciliação do PROCON que incitam o conflito e a refutação *imediate e real* das opiniões, e os nossos, entrevistas de consultoria que pressupõem o encorajamento para o desenvolvimento das opiniões, poderiam explicar a distinção dos resultados. Mas parece-nos que principalmente o alvo da avaliação é distinto; no nosso caso, as avaliações incidem mais sobre o comportamento humano em relação a normas ou a regras e convenções de comportamento, tendo como ponto de referência o sistema de normas sociais; nesse sentido, expressam *juízo* (cf. White, 2003).

¹³⁰Para efeito de análise, seguimos as sugestões de Dias (2006) e sublinhamos a unidade base da “pequena cláusula” que estamos ilustrando.

Gil é um dinossauro” e tem essa coisa, né?

→ era MUI:to acentuado-	3 CODA, OPAS > 2
eu mesmo fui destrutado logo °no início da privatização° dizendo que eu era estaTA:L e que (1.7) eu não sabia mais na:da, que eu tava fora de mercado, aQUE:las coisas, entendeu? mas isso o tempo vai mostra:ndo (1.9) quem tem razão quem não te:m	4 APOI > 3 (Narrativa factiva)
→ e- acho que tá começando a haver uma:: integração	5 CODA > 1-4 5 OPRE > 1

Além de poder se realizar pela formatação “eu acho X” ou por meio de “pequena cláusula”, a opinião pode ocorrer sem que possamos identificá-la como uma estrutura recorrente. Por exemplo, em (31), a opinião de Leo vem condicionada pelo pedido de opinião da entrevistadora e tem sua força amplificada (Martin, 1999, 2003) pela presença do intensificador “muito” junto ao verbo atitudinal “sentir”. Além disso, a repetição “senti muito, senti muito” contribui para o envolvimento conversacional (Tannen, 1989) e acentua a emoção de Leo em relação aos problemas advindos das diferenças culturais entre brasileiros e X europeus.

Exemplo (31)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	e essa questão cultural, você que veio de uma empresa de cultura americana↑aquí uma cultura europe:ia com a brasileira,	Prefácio ao pedido de opinião
	você sentiu que isso é um problema de comunicação?	Pedido de opinião
Leo	→ [] senti mu:ito, senti mu:ito eh:	1 OPIN > Pedido de opinião

Mas há ainda outra forma de expressar uma opinião simples. No caso de (32), a seguir, Leo avalia as relações sociais na empresa, retomando argumentações anteriores nas quais apresentava a questão das normas que ‘engessam a empresa’ e aprisionam os funcionários numa camisa de força como

fatores de interferência na comunicação¹³¹. O dêitico “esse” aponta para as outras situações de “enGESSAMENTO” já citadas por Leo e é a partir desse enquadre que ele avalia a desigualdade de poder na empresa.

Exemplo (32)

Participante	Unidade de construção de turno	Componente Argumentativo
Clara	tem reuniões internas freqüentemente?	Pedido de informação
Leo	é- às vê- é: >até por isso↑ que eu tô te< falando eh- no início eu falei que e:h- é: esse gerente é: ele é MUI:to objetivo (16 turnos) sa:be↑, e:u senti que bem no início↑, quando ela privatizou, que tinha u:m- uma preocupa:çã:o↑	Prefácio à resposta 2 APOI > 0 (Exemplo interrompido)
	é isso que eu digo da formalidade↓... esse enGESSAME:Nto...	3 OPAS > 1,2
	i:s- eu não vê:- ninguém ma:is trabalha assim↑... ninGUÉ:M↑ mais trabalha assim↓...	4 APOI > 3 (Fato)

No caso da opinião em (32), entendemos que a palavra “enGESSAMENTO”, quando usada metaforicamente, implica uma conotação negativa. Mas essa dimensão avaliativa é alcançada quando buscamos apoio em um background externo: quando Leo fala do “enGESSAMENTO”, ele se refere a uma nova ordem de trabalho projetada pelo mercado atual. O entrevistado, na verdade, está criticando normas sociais da SERV que a colocam em choque com o capitalismo veloz de hoje. Assim, a avaliação está imbricada à subjetividade, mas também está relacionada à objetividade das normas sociais, podendo essa dualidade ser desvelada quando compreendemos o indivíduo construído socialmente.

Os exemplos acima constituem uma pequena amostra das opiniões avaliativas simples identificadas em nossos dados. Mas há outra forma de expressar uma opinião com dimensão avaliativa. Nesse segundo caso, a

¹³¹Por exemplo, quando questionado sobre a comunicação vertical na empresa: “é muito formal, entendeu” (...) “eu às vezes dou muitas voltas pra poder falar uma coisa pra uma pessoa, que tá de repente acima de mim, quando eu poderia simplesmente, se ela tivesse uma outra abertura, um outro tipo de abertura”.

declaração é complexa, sendo aqui denominada opinião modificada (OPDIV). É o que veremos a seguir.

5.2.2

Opinião avaliativa complexa: OPMOD

As opiniões avaliativas complexas, aqui denominadas opiniões modificadas (OPMOD), ocorrem apenas na fala de João, o funcionário sobrevivente que ocupa cargo de gerente na atual gestão. Em todas elas há algum tipo de contraste entre a primeira parte da opinião e a segunda parte imediatamente subsequente. Nesse jogo argumentativo, o locutor modifica a força da opinião, seja assumindo autoria e/ou animando a fala de outro(s) (cf. Goffman [1979] 2002, 1981), seja modalizando o que é dito (via pistas de contextualização, cf. Gumperz, [1982] 2002)¹³². Através da modificação de força da opinião, então, o locutor sinaliza um maior ou um menor compromisso com a verdade que está sendo expressa.

Em nossos dados, algumas opiniões modificadas (OPMOD) são caracterizadas pela presença do marcador de contraste “mas” que orienta a argumentação para a segunda parte da opinião¹³³. Entretanto, esse marcador não atua nas OPMOD como um operador que contrapõe argumentos orientados para conclusões contrárias, tal como referenciado pela literatura¹³⁴. No nosso caso, a segunda parte da OPMOD não constitui necessariamente uma refutação à primeira parte, atuando de outras formas na argumentação. Por exemplo, em (33), a primeira parte da opinião (“a empresa hoje é uma empresa enxuta, em

¹³²Lembramos que nossa análise faz remissão também à noção de *amplificação* (Martin, 1999, 2003), conforme discutido no item 2.1.

¹³³Conforme Koch (2001, p. 35), quando ocorrem argumentos orientados para conclusões contrárias, principalmente em construções em que o segundo argumento é introduzido pelo operador de contraste “mas” e seus similares, o primeiro argumento introduzido pelo locutor é um *argumento possível* para uma conclusão *R*; a este, opõe-se um *argumento decisivo* para a conclusão contrária *não-R*. Dessa forma, a orientação argumentativa aponta para o segundo argumento apresentado (no nosso caso, o ‘peso’ da argumentação recai sobre a segunda parte da OPMOD).

Estamos tomando aqui o sentido de *operador argumentativo*, cunhado por Ducrot (1976), no âmbito da Semântica Argumentativa, para designar certos elementos da gramática de uma língua que têm por função indicar (“mostrar”) a força argumentativa dos enunciados, a direção (sentido) para o qual apontam (cf. Koch, 2001, p. 30).

¹³⁴Cf. Koch (2001, p. 35), dentre os operadores argumentativos, o “mas” é considerado “o operador argumentativo por excelência” entre aqueles que contrapõem argumentos orientados para conclusões contrárias.

termos de pessoal”) parece criar o contexto para a afirmação forte feita na segunda parte (“existem pessoas hoje que podem ser substituídas e devem ser substituídas”).

Exemplo (33)¹³⁵

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	em termos de gru:pos↑, você acha que:- uma das questões da: dentro da SERV seri:a a- a divisão da SERV em muitos grupos, (2 turnos) como é que você vê↑... como u:m dificultador um desafio aí pra ser venci:do, via comunicação↑, essa divisão em grupos... e qual o grupo que você acha que precisa ser mais trabalhado na (integração) []	Pedido de opinião
João	não: não vê- o grupo que eu ve:jo são os diversos setores... cada um com suas METas↓	1 OPIN > Pedido de opinião
Clara	tá.	Encorajamento
João	e essa:s eh METas não se fecham como u:m um todo harmônico, né↑	1 OPIN > Pedido de opinião (continuação)
	o:u ou seja como aquele exemplo que eu te dei []	2 APOI > 1 (Fato)
Clara	hum hum, do veículo	3 APOI > 2 (Fato)
João	eu po:sso te dar outros↑ a redução de pessoal... pura e simplesmente por parte do RH↑ (58 turnos) >torno a dizer<... o que faz uma empresa são os seus recursos principalme:nte- huMANos, >porque os próprios recursos humanos é que compram os recursos materiais< (risos)	4 APOI > 2 (Fato) 6 APOI > 0 (Justificação)
	então↑ esses recursos humanos são os mais importantes na empresa, é preciso que a- a empresa pare um momento e reavalie isso.	7 CODA > 6

¹³⁵Optamos por indicar na análise como OPMOD (1) e OPMOD (2) as duas partes que compõem a opinião modificada.

-
- a empresa hoje é uma empresa enxuta em termos de pessoal, 8 OPMOD (1)
- mas existem pessoas hoje que... que ainda- eh podem ser substituídas e devem ser substituídas 8 OPMOD (2)

Em (33), a primeira parte da OPMOD se orienta para a realidade da SERV e a segunda aponta para uma avaliação mais apropriada: a empresa está enxuta em número de funcionários, mas não em termos de mão-de-obra qualificada. Dessa forma, a opinião avaliativa complexa de João orienta-se para uma avaliação mais adequada do processo de *downsizing* realizado pela empresa. No caso, ambas as partes da OPMOD são expressões de opiniões, mas nossos dados mostram também exemplos de opiniões modificadas em que o contraste ocorre entre a sustentação (através da qual podemos inferir qual a opinião defendida pelo locutor) e a opinião propriamente dita. Assim acontece em (34), quando João expressa sua crítica à atual gestão da SERV de forma implícita. Desde o início da entrevista, o gerente vinha sugerindo que não havia transparência da atual gestão quanto às metas da empresa e à utilização dos recursos humanos. Ao expressar sua opinião no exemplo seguinte, João coloca em oposição dois fatos, privilegiando o segundo. Ou seja, ele admite que, por ser gerente, “conhece o planejamento estratégico”, para depois direcionar a argumentação para a falta de transparência no que respeita a “conhecer como a empresa também quer utilizar seus recursos humanos pra alcançar essas metas”.

Exemplo (34)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	o que que poderia fazer pra haver mais essa: comunicação, até↑ pessoas, né↑ nem só o trabalho, mas se conhece:rem...	Pedido de opinião
João	(1.3) acho que... primeiro é::... o: na parte social se houvesse... (12 turnos) uma outra: outra: necessida:de é conhecer exatame:nte o-o:: que que a emPREsa... em termos de planejamento estraté:gico...	1 OPIN > Pedido de opinião 2 OPAS(1)> 0

- é- a gente conhe:ce... >o
planejamento estraTÉ:gico,
o gerente, chefe de serviço,
a gente tenta repassar<...
pro subordinado 3 OPMOD (1) > 1
- mas conhece:r como a empresa
também↑quer utilizar seus recursos
humanos pra alcançar essas metas...
de que forma? com que tipo de
valorização↑, o que que ela espera
dos funcioná:rios efetivame:nte↓
o que que e:la... preTE:Nde em
relação aos funcioná:rios... 3 OPMOD (2) > 1
-
- enfim↓ ess-esse tipo de: comunicação 4 CODA > 2-3
que eu vejo que tem-tem que ficar
mais cla:ro

Em (34), João privilegia um aspecto positivo e um aspecto negativo, mas a orientação argumentativa aponta para a segunda parte da OPMOD, isto é, a opinião do gerente se orienta para o fato de não haver clareza na comunicação entre SERV e funcionários. Em outras palavras, a opinião João é construída de forma aparentemente imparcial, já que ele vê o aspecto positivo, embora direcione argumentativamente para o negativo.

Há outras OPMOD, entretanto, que não necessitam do marcador “mas” sinalizando a modificação da opinião. O locutor joga com a modalização de força das elocuições (cf. Gumperz, 2002; Martin, 2001) e/ou com a alternância de papéis (Goffman, 1981), sendo que nessa mudança em *footing* a força da opinião pode estar sendo modificada. Nesse caso, a opinião parece ser, por si só, avaliativa. Em outros termos, não necessita de marcas de avaliação pelo fato de ser avaliativo o próprio jogo de papéis efetuado no interior da opinião. Por exemplo, no excerto seguinte, ao ser questionado sobre a funcionalidade dos notes na SERV, João expressa inicialmente uma avaliação positiva sobre o artefato tecnológico (“ele é um bom instrumento”) que contribui para seu alinhamento convergente à implantação do correio eletrônico na SERV. Entretanto, em seguida, o funcionário se desalinha da opinião favorável a esse artefato tecnológico, apresentando uma opinião contrária à primeira, embasada na voz de outrem (“mas se você ver aí fora”). Assim, João relativiza sua opinião ao mostrar o positivo (“ele é um bom instrumento”)¹³⁶ e o negativo (“ele tem se tornado em paralelo um dos

¹³⁶A OPMOD (1) é sinalizada pelo adjetivo eufórico “bom” cuja propriedade intensional (cf. Neves, 2000) indica uma avaliação positiva do correio eletrônico.

maiores entraves administrativos”)¹³⁷ do correio eletrônico, baixando, portanto, a força da primeira opinião. Por outro lado, o gerente não se compromete, pois, ainda que a orientação argumentativa da OPMOD aponte para o negativo, essa opinião negativa é construída no jogo polifônico de evidências atribuídas a outra(s) voz(es)¹³⁸ que sustenta(m) que o note é “um dos maiores entraves administrativos”.

Exemplo (35)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	como é que você vê a comunicação via notes? é uma coisa que funciona bem? tem servido pra um melhor funcionamento da empresa↑ ou não↑	Pedido de opinião
João	→ olha, ele é um bom instrumento	1 OPMOD (1)
	→ ma:s se você ler- aí fora, ele tem se tornado um do:s... um paralelo como um dos maiores entraves administrativos..	1 OPMOD (2)

Portanto, a mudança do papel de autor para animador (Goffman, [1979] 2002) modifica a força da opinião, mostrando a avaliação negativa do entrevistado em relação ao correio eletrônico. Em (35), a OPMOD está claramente expressa. Mas há casos que a opinião modificada se manifesta de forma implícita e a modificação de força ocorre na sustentação. Vejamos como João apresenta esse tipo de opinião modificada quando a entrevistadora lhe pede sugestões para melhorar a comunicação na empresa.

Exemplo (36)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
João	→ (1.3)acho que... primeiro é::... o: na parte social se houvesse... eh externamente à SERV... uma:: uma forma de entrosamento maior	1 OPMOD (1)
	→ >parece que a empresa agora tá:< buscando isso↑... né↑... através	1 OPMOD (2)

¹³⁷A avaliação negativa do correio eletrônico é sinalizada pela palavra “entraves”, que, a nosso ver, conota avaliação negativa.

¹³⁸Presumimos que João se refira à literatura e à mídia especializadas.

de:... eh... algumas festividade:s,
algumas ocasiões, proporcionar esse
tipo de:....
[]

Clara	tipo o que:....	Encorajamento do desenvolvimento da opinião
João	eventos	2 APOI > 1
Clara	Natal	3 APOI > 2
João	Natal eh... dia dos pais, confraternização aqui no restaurante... esse:.... esse tipo de: evento.	4 APOI > 2,3 (Fato)

A condicionalidade presente no silogismo “na parte social se houvesse externamente na SERV uma forma de entrosamento maior” (OPMOD (1)) implica a inferência de que não há entrosamento social na empresa, mas, ao mesmo tempo, revela um anseio de João no que respeita às relações sociais na organização. O entrevistado reconhece a tentativa de a empresa realizar o que ele colocara como hipótese (ou como uma forma de atender ao seu desejo), elencando eventos promovidos pela SERV (“Natal, dia dos pais, confraternização aqui no restaurante”). Entretanto, essa segunda parte da OPMOD implícita de João é introduzida pelo marcador de impessoalidade “parece”¹³⁹, que atua no sentido de baixar a força da proposição por admitir a possibilidade de vozes alternativas que discordem do que está sendo dito.

Assim, João não se compromete em ambas as partes da OPMOD: a orientação negativa da primeira parte da opinião não é apresentada explicitamente¹⁴⁰, e a orientação positiva, que posicionalmente poderia representar a opinião defendida por João, é impessoalizada pelo marcador “parece”. Isto é, embora a opinião do gerente esteja na segunda parte da OPMOD, que mostra o aspecto positivo, ela vem sustentada por vozes alternativas que questionam ou levantam dúvidas sobre a vontade da empresa de promover um entrosamento maior entre os funcionários¹⁴¹.

¹³⁹Segundo a noção de *engajamento* (White, 2003), “parece” caracteriza o recurso “*entertain*”, que invoca alternativas de diálogo, conforme apresentado no item 2.3.

¹⁴⁰Como descrito acima, a primeira parte desta OPMOD é construída inferencialmente por especificação formal.

¹⁴¹Essa estratégia de indiretividade funciona ainda como uma forma de contradição: ao dizer e desdizer, o gerente viola a máxima da qualidade, nos termos de Brown & Levinson (1987).

Mas há casos de OPMOD em que não há mudança em *footing* (Goffman, 1981) marcando a avaliação. Esta é sinalizada pela modificação de força realizada através de pistas de contextualização (Gumperz, 2002) que direcionam a opinião para o negativo. O exemplo (37) ilustra esse tipo de OPMOD.

Exemplo (37)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	esse: a questão do ponto da confiança, você acha que Passa pelas diferenças cultura:is Brasil-X Euro:pa↑	Pedido de opinião
João	→ PAssa↓ pou:co,	1 OPMOD (1) > Pedido de opinião
	→ já passou mais	1 OPMOD (2) > 1 2 OPMOD (1) > 1
	→ mas ainda PAssa↑ (1.6)	2 OPMOD (2) > 2

Ao responder ao pedido de opinião da entrevistadora sobre as “diferenças culturais Brasil-X Europa”, um tópico particularmente conflituoso para quem ocupa cargo de confiança na atual gestão, como é o caso do gerente João, ele opta por construir sua opinião de forma complexa. Como o exemplo (37) ilustra, temos aí duas opiniões modificadas: a OPMOD (1) expressa uma opinião atenuada pelo qualificativo “pouco”, que, numa escala de gradação de intensidade, aponta para um nível de interferência pequeno das diferenças culturais entre brasileiros e estrangeiros na SERV; a OPMOD (2), por sua vez, remete ao passado, no qual havia “mais” antagonismo. Ou seja, na expressão da primeira opinião avaliativa modificada, João não se compromete: no presente, quase não há problemas culturais (“passa pouco”), sendo a questão problemática localizada no passado (“já passou mais”). Entretanto, se consideramos que esta opinião recursivamente compõe também a primeira parte da segunda OPMOD do exemplo (43), vemos aí a orientação argumentativa apontando para o fecho “mas ainda passa”. Isso porque, além de trazer o marcador “mas” orientando argumentativamente para essa última opinião, a presença de “ainda” retoma a opinião inicial, como somando argumentos a favor de uma mesma conclusão: “as diferenças culturais entre Brasil e X Europa interferem na comunicação na SERV”. Portanto, a opinião aparentemente imparcial de João está, na realidade, se

orientando argumentativamente para o aspecto negativo das relações sociais entre brasileiros e estrangeiros na empresa.

Por projetar um jogo de força com a própria opinião, o uso freqüente de opiniões modificadas na fala do gerente corresponde a um estilo orientado para a reparação da força de posições que são contrárias. Nesse sentido, essa estratégia orienta-se para diminuir a importância da opinião, ou seja, ao modificar seu ponto de vista, o gerente estaria se reservando contra possíveis refutações¹⁴². Finalmente, a recorrência de OPMOD na fala de João está orientada tanto para uma identidade relacionada ao cargo que ocupa de gestor de pessoas quanto por uma identidade de sobrevivente do modelo de gestão de pessoas da época da estatal e da cultura brasileira de modo geral, em que há o foco nas pessoas e não na tarefa.

¹⁴²Remetemos ao item 3.2.3, quando discutimos o “triálogo” instaurado nas entrevistas que analisamos, conforme mostrado por Vieira e Oliveira (2005).

O jogo objetivo/subjetivo da avaliação na sustentação

Enquanto a *posição* pode ser considerada o ‘coração’ da argumentação, a *sustentação* constitui a argumentação propriamente dita: aí são apresentadas as provas ou razões (os suportes) da posição. Ou seja, é neste componente argumentativo que são apresentados fatos objetivos trazidos ao discurso para sustentar as opiniões. Por outro lado, esses fatos podem ser usados para negociar a “verdade” e a “sinceridade” de uma posição (cf. Schiffrin, 1990)¹⁴³: enquanto as opiniões projetam a “sinceridade” (ou subjetividade) do locutor, as narrativas orientam-se tanto para a “verdade” (ou objetividade) dos fatos quanto para a “sinceridade” do locutor, na medida em que os fatos narrados são enquadrados dentro de uma perspectiva que contextualiza a própria posição do locutor. Shi-xu (2000)¹⁴⁴ vai além nessa discussão e mostra que fatos objetivos usados em sustentação de opiniões revelam normas sociais ou institucionais que projetam avaliações negativas sobre a cultura do outro. Já Wegman (1994) considera que esses fatos apresentados como sustentação factual¹⁴⁵ podem ser entendidos através de um processo inferencial como uma avaliação¹⁴⁶.

De acordo com nosso modelo potencial, apresentado no item 4.2, a sustentação nas seqüências argumentativas que investigamos é expressa pelos MA de APOI *justificação* e “*evidência*”¹⁴⁷. Em ambos os casos, são argumentos racionais ou fatos que estão sendo apresentados como sustentação das opiniões e neles muitas vezes não há nenhum traço de subjetividade, pois são formatados como objetivos. Entretanto, eles nos fazem inferir quais valores da sociedade o

¹⁴³Remetemos ao item 2.2, no qual resenhamos as discussões de Schiffrin (1990) sobre o jogo de “verdade” e “sinceridade” na argumentação.

¹⁴⁴Remetemos às discussões no capítulo 2 deste estudo.

¹⁴⁵De acordo com Wegman (1994, p. 290), há diferentes tipos de argumentação factual, a saber: argumentação causal, generalização descritiva, argumentação por analogia, etc.

¹⁴⁶Conforme resenhado no item 2.3, Wegman (1994, p. 291) demonstra que na estrutura argumentativa a deClaração avaliativa constitui, na verdade, uma conclusão a partir dos fatos que são apresentados na declaração factual, propondo o seguinte esquema silogístico: “*Se X (provavelmente) conduz a U e Y tem (muitas) conseqüências danosas, então X é perigoso*”.

¹⁴⁷Embora constitua também um MA de sustentação das opiniões apresentadas pelos entrevistados, o MA de ACEI não será focalizado nesta seção por ocorrer apenas nas elocuições dos entrevistadores como um movimento de concordância e encorajamento ao desenvolvimento da fala dos entrevistados.

locutor está avaliando. Ou seja, relacionam-se tanto à objetividade quanto à subjetividade, pois mostram a opinião de um indivíduo, mas desse indivíduo projetado a partir de normas sociais.

6.1

Justificação

Optamos por distinguir a *justificação* a partir de Grynner (2000), cujo estudo mostra que podemos identificar esse movimento argumentativo por geralmente ser introduzido pelos conectivos causais *porque* e *que* explícitos ou recuperáveis no contexto (p. 101). O exemplo (38), a seguir, mostra como o jogo objetivo/subjetivo pode se dar na sustentação por justificação. Em ambos os casos ilustrados no fragmento a seguir, a avaliação de Gil orienta-se para a alta distância que marca as relações sociais na empresa¹⁴⁸.

Exemplo (38)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	e:: >a gente tava querendo sentir< é- quais são↑ as necessidades em termos de comunicação interna dentro da SERV... como é que você vê isso↓ >pode-< primeiro pode ser ou dentro do seu seto::r, ou entre os seto:res... >começar assim você falando um pouco sobre isso< °depois eu vou puxando outras perguntas°.	Pedido de opinião
Gil	°tá°- então vamos por etapa- vamos começar por onde eu traba::lho, pra i::r	Prefácio à opinião
Clara	[] ótimo	Marcador de encorajamento
Gil	subindo no nível	Prefácio à Opinião (contin.)
Clara	ótimo, ótimo	encorajamento
Gil	bom, dentro do X setor, eu acho que ho:je existe um >sé:rio problema<-	1 OPIN > Pedido de opinião

¹⁴⁸Segundo discussões de Oliveira (2005), na fala de Gil, o significado de hierarquia remete ao grande distanciamento das pessoas na organização.

>não só↑ hoje, como antes também havi:a< mas eram situações diferentes-	2 APOI > 1 (Fato)
o de hoje eu acho que >não existe nenhuma comunicação-< °de:ntro do X seto::r°, dos...	3 OPAS > 1
>porque aqui nós< temos- anh... o chefe de serviço, que é o chefe imediato, o gere::nte, e depois vem o direto::r...	4 APOI > 1,3 (Justificação) (interrompida)
que a gente num tem ace:sso nunca↑ (3)>a um diretor é	5 APOI > 1,3
→ muito ra:ro<	6 AVAL > 5
°porque° o europeu é muito hierarquiza:do↑ e eles- (1.8) >fazem questão de manter< essas °dis-distâncias° entendeu↑	7 OPAS, APOI > 4,5,6 (Justificação)
ago:ra dentro do X seto::r anh-anh... onde eu trabalho... >eu acho que não existe comunicação< de NA:da↓...	8 CODA > 4-8 8 OPRE > 1

A OPAS na UCT 3: “o de hoje eu acho que não existe nenhuma comunicação dentro do X setor” é uma conclusão inferida com base na “evidência” introduzida por causalidade: “que a gente não tem acesso, nunca a um diretor, é muito raro” (UCT 5 e 6). Isso porque a opinião expressa na UCT 3 pode ser considerada como o passo final de um silogismo subjacente:

- (38a) i. Se não temos acesso a um diretor, não há comunicação no do X setor.
ii. Não há acesso a um diretor.
iii. Então, não há comunicação no do X setor.

Assim, a realidade social da empresa é usada como justificação para a avaliação negativa de Gil sobre a comunicação no setor em que trabalha. Também na justificação subsequente a esta (“porque o X europeu é muito hierarquizado”, na UCT 7), um fato cultural sustenta a crítica de Gil ao modelo de trabalho da atual gestão da SERV. Ou seja, as sustentações de Gil são fundamentadas em valores sociais que entram em choque com as normas hierárquicas da cultura europeia. Nesses exemplos de justificação, os fatos objetivos apresentados por Gil nas UCT 5 e 7 ‘equilibram’ a subjetividade da

opinião do entrevistado e cumprem o papel de trazer a objetividade (ou ‘verdade’, nos termos de Schiffrin, 1990) ao discurso de opinião.

Em outros exemplos de *justificação*, a avaliação é sinalizada pela modalidade deôntica¹⁴⁹ e pela reformulação da fala do entrevistado. Por exemplo, em (39), ao ser questionado sobre a influência das diferenças culturais entre Brasil e X Europa no que tange à confiança entre funcionários e empresa, o entrevistado desloca o foco para as relações entre a matriz europeia e a filial brasileira, argumentando que o problema ocorre devido à falta de adequação das diretrizes da organização à filial do Brasil. Essa opinião é sustentada por meio da *justificação* “(por)que tem que haver uma customização” que é alvo de um auto-reparo que precisa melhor o sentido do termo “customização”, i.e., “tem que haver uma adequação” à cultura e realidade brasileiras. O uso do modal indica uma necessidade da empresa: a adequação da matriz europeia às características da filial brasileira. Isto é, a modalidade deôntica presente no auto-reparo implica a ausência de entrosamento na organização, numa avaliação negativa da gestão europeia¹⁵⁰.

Exemplo (39)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	esse: a questão do ponto da confiança, você acha que PAssa pelas diferenças cultura:is Brasil-X Euro:pa↑	Pedido de opinião
João	PAssa↓ pou:co, já passou mais mas ainda PAssa↑ (1.6)	1 OPMOD > 1
	e eu acho que não pelas pessoas que estão aqui... mas- pela diretriz que vem da matriz↓	2 OPAS > 1

¹⁴⁹Conforme apontado por Fairclough (2003, p. 171), “declarações com modalidade deôntica constituem um dos *sinais de avaliação*”.

¹⁵⁰Para efeito de análise, neste exemplo seguimos a formatação sugerida por Barbosa (2003) e indicamos entre colchetes o enunciado alvo de reparo e em grifo a operação de reparo efetuada. Sinalizamos, ainda, em negrito, os mecanismos de auto-iniciação de reparo, tais como as pausas, alongamentos, truncamentos, repetições, etc. Embora no exemplo (39) não haja marcas explícitas de iniciação do auto-reparo, tal como apontadas pela Análise da Conversa (Jefferson, 1974; Schegloff *et al.*, 1977), consideramos que o paralelismo sintático entre o enunciado alvo de reparo e o reparo – a recorrência de “tem que” – atua como marcador de auto-iniciação da reformulação.

→ que [tem que haver uma:: customização] tem que haver uma- adequação a:-a nossa cultura e a nossa realiDAde...	3 APOI > 2 (Justificação)
<hr/>	
e (há) também a: a performance↑ da empresa, que tem sido bo:a↑... nos últimos tempos...	4 APOI > 3 (Fato)

Tal como em Arminen (1996), o enunciado alvo de reparo torna visível a emoção de João e o enunciado reparador atua no sentido de fazer retornar a objetividade à fala. No caso do exemplo (39), a credibilidade da opinião pode ficar prejudicada pelo clima emocional impresso no que está sendo defendido e o enunciado reparador cumpre papel de precisar ou especificar melhor a informação contida no enunciado alvo de reparo, tornando a argumentação mais real e objetiva. Nesse exemplo, João critica o tratamento da matriz X europeia em relação à empresa brasileira. Já no exemplo seguinte João critica a falta de planejamento estratégico do grupo gestor da filial no Brasil. Em (40), a *justificação* é formatada por fatos objetivos que João traz ao discurso, baseando-se em sua experiência profissional. Os fatos mostrados pelo entrevistado, ainda que atenuados pela condicionalidade, constituem aspectos da realidade da empresa. Isto é, embora apresentados de forma hipotética, os fatos na UCT 2 podem ser compreendidos, no nível inferencial, como situações reais que – provavelmente – ocorrem dentro da SERV, resultando daí a opinião avaliativa de João: “eu acho que as áreas são muito distantes” (UCT 1).

Exemplo (40)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	e:: e me diga lá↑ é- >como é que você vê a comunicação dentro da SERV?< o que que pode melhora:r, quais são os pontos fortes, pontos fracos, alguma coisa assim...	Pedido de opinião
João	(3.2) bom (1.8) ela preci:sa melhorar muito a comunicação↑ né... e::h (2.2) tanto em termos e::h qualitativos como quantitativos, né, talvez uma aproximação maiO:R... entre as áreas as- eu acho que as áreas são °muito° distANTes (2.4)	1 OPIN > Pedido de opinião

→ porque::(1.8) e::h se você tem vários setores... com Metas... estabelecidas é:: pra cada específica pra cada setor... que: às vezes as METas es-específicas pra cada setor... ela:s (1.6) se esbarram, elas se confundem com as metas dos outros setores	2 APOI > 1 (Justificação)
→ exemplo. se a meta de um setor que cuida de:: veículos- é reduzir pura e simplesmente o número de veículos, ela vai afetar a meta de outro que tem co:mo ferrame:nta esse próprio veículo↑... né↑...	3 APOI > 2 ("evidência" formal)
isso:: é::... existe uma:: >rotatividade:de<	4 OPIN > 1
(em termos), não sei se eh- tem ocorrido eh como eu tô imaginando	5 AVAL > 4
uma rotatividade muito grande de pessoal dentro da empresa e nós não conhecemos as outras pessoas que trabalham em outras áreas... como:: (1.3)da área técnica, não conheço, nem outras pessoas que trabalham no-no na área comercial, >principalmente< se não tem um-um trato no dia-a-dia.	6 OPIN > 4 (continuação)

No fragmento (40), além da *justificação*, João expressa também um outro tipo de sustentação, mas formatado por meio de um silogismo formal que atua como uma “evidência” da opinião do gerente¹⁵¹. As explicações sobre a logística do planejamento estratégico de uma empresa “fictícia” contribuem (em ambas as sustentações: justificação, na UCT 2, e exemplo por “evidência” formal, na UCT 3) para incorporar maior objetividade à opinião avaliativa de João “eu acho que as áreas são muito distantes”.

6.2

“Evidência”

A grande maioria das sustentações que emergem em nosso *corpus* tem sido tradicionalmente considerada pela literatura como “evidência”, realizada como *exemplificação* por “evidência” *formal*, *fatos* ou *narrativas*. Identificamos como “evidência” *formal* os exemplos sinalizados pelo clássico silogismo de premissa e conclusão “se F então P”, referenciado no item 2.1 do presente estudo.

¹⁵¹Como descrito no item 4.2, distinguimos dentro da sustentação por “evidência” MA de *exemplificação* apoiados em “evidência” *formal*, *fatos* e *narrativas*.

Distinguimos as *narrativas* dos *fatos* por estes constituírem exemplos típicos ou representativos de determinada situação enquanto aquelas são exemplos que se alongam em narrativa detalhada, entremeada de descrições e muitas vezes marcada pelo discurso reportado (cf. Aristóteles, 1959). Para identificar as *narrativas* que atuam na sustentação de opiniões nos dados que investigamos, baseamo-nos nos resultados de Oliveira, Bastos e Pereira (2007) cuja pesquisa tem como fonte os mesmos dados com os quais lidamos em nosso estudo¹⁵².

No fragmento seguinte, Leo, funcionário pós-privatização, apresenta duas sustentações por *exemplificação* que ratificam traços da cultura americana como pragmáticos e orientados para os resultados. Ao ser questionado sobre as diferenças culturais entre Brasil e X Europa, Leo escolhe falar sobre o modo – dinâmico e empreendedor – americano de gerenciamento. Leo constrói essa imagem empreendedora do americano primeiramente por meio de um *fato*: “o americano é:: ele- ele... por exemplo vai te dar TO::das as ferramentas possíveis pra você conseguir produtividade... TODAS” (UCT 2). Imediatamente após, na UCT 3, por meio de silogismos, o americano é representado como o do “aqui e agora”. Esse é o seu tempo. Afinal, “ele já te contratou sabendo do que ele precisa”.

Exemplo (41)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	e essa questão cultural, você que veio de uma empresa de cultura americana↑ aqui uma cultura europé:ia com a brasileira, você sentiu que isso é um problema de comunicação?	Pedido de opinião
Leo	[] senti mu:ito, senti mu:ito eh:	1 OPIN > Pedido de opinião
Clara	onde é que você vê assim... a a diferença, o que que cria o choque ()	Pedido de opinião

¹⁵²É importante dizer, entretanto, que, ao contrário de nossa pesquisa, em que lidamos com apenas quatro entrevistas, o estudo de Oliveira, Bastos e Pereira (2007) abrange o total das vinte entrevistas que compõem o acervo do Projeto do Projeto “Identidade social e trabalho: subjetividade e afiliação no contexto da organização empresarial”, apoiado pelo CNPq e coordenado pela Profa. Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira no Programa de Pós-Graduação da Puc-Rio, como referenciado na introdução deste trabalho.

Leo	[→ eh... o:: o americano é:: ele- ele- °por exemplo° ele vai te dar TO::das as ferramentas possí:veis pra você conseguir produtividade... TO:DAS...	2 APOI > Pedido de (Fato) opinião
	→ se ele tiver que mandar você pro exterior ele vai manda:r↓... °se tiver que te dar um computador novo ele vai te dar°↓, mas não é amanhã- ele vai te dar ago:ra- ele já te contratou sabe:ndo do que ele precisa...	3 APOI > 2 ("Evidência" formal)
	mas a situação da SERV, como ela foi privatiza:da, é uma OUtra completamente diferente- >eles também passa:ram no< iní:cio, né, >°os americanos também passaram no início°<	3 APOI > 2 (Fato)
Leo	mas eles são MUlto mais objetivos... eles são MUlto mais prá:ticos... e é isso que gera lu:cro↓ essa burocraci:a de- eh ess- esse exce:sso de formalida:de, o americano não tem isso↑	4 CODA > 2 4 OPAS > 0

Essa forma indireta de avaliar a cultura X européia não constitui uma ocorrência isolada na fala de Leo; ao contrário, quase sempre as opiniões deste entrevistado sobre o modelo de trabalho X europeu são construídas de modo indireto¹⁵³. A indiretividade de Leo pode ser explicada como uma violação da máxima da relevância (cf. Brown & Levinson, 1987): como ele escolhe falar sobre a cultura empreendedora dos americanos, o interlocutor pode pressupor que ele não queira falar sobre os traços gerenciais europeus por estes não corresponderem àqueles exigidos por um mercado globalizado do qual Leo reivindica fazer parte. Mesmo formatando a sustentação como um fato objetivo, esta está amparada em normas sociais projetadas pelo novo capitalismo. Retomamos essa questão mais adiante, quando discutirmos outras sustentações por meio de *narrativas* na argumentação de Leo.

Antes, ilustramos como objetividade e subjetividade encontram-se imbricadas na sustentação por exemplificação. Em (42), Juca faz uso de um fato que mostra o contraponto entre duas situações: a anterior, na qual “a gente tinha mais assi:m diálogo com as pessoas”, e a atual, quando “qualquer coisa é via note, é tu:do: correio eletrônico correio eletrônico”.

¹⁵³Observamos que muito de nossas discussões neste item estão fundamentadas na análise de Oliveira (2005) sobre a identidade profissional do entrevistado Leo.

Exemplo (42)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	o que que você a:cha↑ °você que tem vinte nove e anos°, já conheceu-pelo menos duas SERV,	Prefácio ao pedido de opinião
	o que que você acha da comunicação dentro da-da: da SERV- como que é essa comunicação interna, funcio:na, não funcio:na... o que que é bo:m, o que que não é bo:m...	Pedido de opinião
Juca	não o::	1 OPIN > Pedido de Opinião
	e:u o:: a-atualmente- antigamente a gente tinha mais assi::m diálogo-com as pessoas, hoje tá muito assim via notes, via note, qualquer coisa é via note, é tu:do- >correio eletrônico correio eletrônico<	2 APOI > 1 (Fato)
	→ então o correio eletrônico se tornou um negócio assim-é:: ao meu ver, muito FRI::o... °entendeu°, então você não te::m e:: de repente aquele e::lo de:-de comunicação com a pessoa em si::	3 CODA, OPAS > 1,2

Na UCT 2, embora esteja apresentado um exemplo concreto/objetivo, Juca sinaliza a subjetividade com repetições¹⁵⁴ ou acelerando o ritmo da fala¹⁵⁵ “>via note, via note, qualquer coisa é via note<” (...) “é tu:do: >correio eletrônico correio eletrônico<”. Num nível macro, a objetividade dessa sustentação relaciona-se às normas sociais de um modelo de trabalho com o foco nas pessoas, o qual o funcionário pré-privatização valoriza. Como já descrito em estudo de caso realizado por Oliveira (2006) sobre o uso do correio eletrônico na SERV, a fala de Juca projeta a crítica à expansão do uso da comunicação eletrônica que restringe os encontros face a face, as oportunidades de construção de laços de amizade, de verdadeiros relacionamentos. Por outro lado, essa sustentação objetiva nos faz perceber o individual e subjetivo de Juca, pois a nova empresa está colocando em cheque o modelo de trabalho família que o entrevistado preza e, com isso, sua própria identidade. Na verdade, Juca fala do sofrimento de ajustar sua identidade à nova ordem relacional.

¹⁵⁴A repetição é apontada por Labov (1972) como um elemento avaliativo, sendo ainda apontada por Tannen (1989) como uma estratégia de envolvimento na fala.

¹⁵⁵Marcas prosódicas identificam avaliação (cf. Goodwin, 2003).

Também no caso de Gil, outro funcionário pré-privatização, a interpretação de suas opiniões não pode ser desvinculada da nova ordem de trabalho, característica do novo capitalismo. A rede de relações passou a ser efêmera, os compromissos, de curto prazo. Por exemplo, o estudo realizado por Oliveira (2005) sobre a identidade profissional desse entrevistado mostra que Gil se ressentia da perda da estabilidade de uma comunidade de pessoas que compartilham histórias e compromissos de longo prazo, além daqueles que se referem às visões e valores centrais da organização. Na opinião de Gil, entre as pessoas na organização, os laços se afrouxaram a partir de operações como o downsizing, mas também a partir de contratações inspiradas por um modelo de gestão focado na tarefa e no 'cada um por si'. No excerto a seguir, vemos como Gil sustenta sua opinião por meio de uma *exemplificação* (UCT 3) que, no caso, pode ser interpretada como uma generalização descritiva (cf. Wegman, 1994)¹⁵⁶ que categoriza os novos colegas como uma garotada que não tem uma identidade própria, que se ajustam ao modelo de tamanho único vendido no mercado.

Exemplo (43)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	hoje você acha que a cultura é: entre o informal e o formal ou é informal ainda?	Pedido de opinião
Gil	eu acho que tá ficando mui:to formal	1 OPIN, AVAL > Pedido de opinião
Clara	°muito formal°	Confirmação da opinião
Gil	é:	2 OPRE > 1, confirmação da opinião
	→ até:: a garotada °agora°, muito formal-muito uniformiza:do... você repara a garotada chegando aí... os ho:mens >vêm todos vestidos mais ou menos do mesmo jeito eles têm todos o mesmo jeito<... eles tê:m a: mesma atitude eles falam da mesma maneira,	3 APOI > 2 (Fato)
	>é uma coisa muito uniformizada† ho:je<,eu acho que fo::ge um pouco da individualiDAde...	4 CODA > 1,2,3

¹⁵⁶Como referido no início desta seção, Wegman (1994) considera a avaliação um processo inferencial à luz de certos fatos que são apresentados na sustentação factual e, dentre os tipos de sustentação factual, a autora cita a generalização descritiva.

A avaliação de Gil sobre os funcionários recém contratados – “a garotada agora, muito formal, muito uniformizado” – é a conclusão de um processo inferencial pelo qual o entrevistado recorre a descrições dos novos contratados pela empresa – “os homens vêm todos vestidos mais ou menos do mesmo jeito (...) eles têm a mesma atitude, eles falam da mesma maneira” – que garantem seu julgamento avaliativo. Ainda que esteja amparada em uma “evidência”, a avaliação de Gil projeta sua percepção cultural enquanto profissional adaptado a um modelo gerencial mais focado nas relações interpessoais. Dessa forma, ao apresentar julgamentos avaliativos sobre os brasileiros que correspondem ao perfil de profissional que está sendo privilegiado pela atual gestão, o funcionário antigo resiste a aceitar o discurso da nova ordem de trabalho e fala do seu desconforto em sobreviver numa cultura organizacional que é focada no trabalho e não nas pessoas. Numa análise macro, então, a avaliação de Gil (UCT 3) reprovava o novo modelo da empresa, no qual, segundo ele, a nova palavra de ordem é adotar o comportamento padrão, ‘tamanho único’ (“os homens vêm todos vestidos mais ou menos do mesmo jeito, eles têm todos o mesmo jeito, eles têm a mesma atitude, eles falam da mesma maneira”). Aí também vemos o jogo subjetivo/objetivo das sustentações: ao mesmo tempo em que os fatos na UCT 3 tornam ‘verdade’ a opinião de Gil sobre a cultura na empresa (“muito formal”, nas UCT 1 e 2), eles se orientam para a subjetividade do funcionário, na medida em que projetam sua imagem como um profissional que valoriza a própria identidade profissional. Essa interpretação é corroborada pela análise dos fragmentos de ocorrência do pronome ‘eu’ na fala de que Gil se apresenta apenas como membro da organização – antes ou depois da privatização (cf. Oliveira, 2005)¹⁵⁷.

Além da *especificação formal* e do *fato*, identificamos em nossos dados uma outra forma de sustentar uma opinião por “evidência”: as *narrativas factivas*, *fictivas* e *hipotéticas*. As *narrativas factivas* têm sido tradicionalmente referenciadas como “factuais”. Em nosso trabalho, entretanto, elas são denominadas *fativas*, pois nossa análise assume uma abordagem construcionista da linguagem, segundo a qual o discurso é construído no processo da interação.

¹⁵⁷De acordo com Oliveira (2005), Gil se situa na entrevista como: ‘eu sou líder de projeto’, ‘eu trabalho no setor x’, ‘eu trabalhei anos no sistema da folha de pagamento’, ‘são vinte e seis anos que eu estou aqui’.

Nessa perspectiva, apresentar uma informação de uma dada situação é um lance conversacional ativo que transforma fundamentalmente a natureza do que foi dito (Tannen, 1989, p. 105)¹⁵⁸. A identificação do segundo tipo de sustentação por meio de narrativa em nossa pesquisa é realizada a partir do trabalho de Oliveira *et al.* (2007) que distingue entre *narrativas factivas* e *fictivas*. Segundo as autoras, estas diferem daquelas por não se referirem a fatos localizados num tempo determinado, mas a fatos que se repetem e que constituem padrões exemplares de ações rotineiras no contexto do trabalho¹⁵⁹. Oliveira *et al.* (2007) mostram que as *narrativas fictivas* inseridas em seqüências argumentativas se voltam simultaneamente para a interação oficial (os entrevistadores) e a não oficial (a direção que poderá ter acesso às gravações). Nos dados investigados pelas autoras, as *narrativas fictivas* sinalizam a orientação do falante ora para a interação com o entrevistador, buscando criar contexto, ora para a interação com a platéia oculta (a direção), projetando “o perfil de profissional das organizações pós-burocráticas como alguém competente para fazer e falar sobre o trabalho”. As narrativas hipotéticas, por sua vez, relacionam-se à possibilidade de se criar no discurso uma realidade cuja existência constitui apenas matéria de criação retórica para fundamentar uma opinião.

Em todas elas percebemos o jogo objetivo/subjetivo das sustentações na fala opinativa. Por um lado, ainda que apresentadas como sustentações objetivas, são sinalizadas por recursos de expressão subjetiva; por outro, quando são formatadas inferencialmente por meio de fatos objetivos (Wegman, 1994), revelam a avaliação subjetiva do locutor sobre normas ou comportamentos sociais (cf. Shi-xu, 2000). É o que veremos nos exemplos seguintes.

No excerto seguinte, temos um exemplo de *narrativa factiva*: ao responder à pergunta formulada pelo entrevistador sobre a visão das outras áreas da empresa em relação à fábrica de X produto, Juca apresenta uma narrativa com a qual

¹⁵⁸Remetemos aos nossos comentários no item 4.2, quando apresentamos os MA de “evidência” entre aspas por considerá-los como construções de “evidências empíricas”.

¹⁵⁹O termo “fictiva”, cunhado por Oliveira *et al.* (2007), é baseado nas análises de interação fictiva como estratégia argumentativa no discurso do tribunal (Pascual, 2006) e, nesse contexto, relaciona-se ao triálogo instaurado quando o advogado faz perguntas ao réu, mas visando ao júri (interação fictiva). Nos dados que investigamos, o triálogo se instaura entre participantes oficiais (entrevistadores e entrevistados) e não oficiais (a platéia oculta: a direção da empresa), como discutido no item 3.2.3.

descreve problemas vivenciados por sua gestão no contato interno com outros setores administrativos da SERV.

Exemplo (44)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
José	e você sente que:: é- como é que você sente que é:: a visão das outras áreas da empresa com relação a-a-a sua área, né, você falou a-a “a gente sente que a: empresa meio que trata a área como-como >o patinho feio<“ e você acha que as outras áreas também vêem dessa forma?	Pedido de opinião
Juca	°também também° é:	1 OPIN > Pedido de opinião
	→ nós tivemos uma série de problemas onde é:: com algum-algumas partes da:: da empresa que a gente necessitava de alguma coisa, tá, quando a gente ia tentar buscar um-essa alguma coisa aí:>“ah mas a fábrica vai acabar a fábrica vai acabar”< então, quer dizer, essa idéia da:: que a fábrica ia acabar não era só-não foi só voltada >°na coisa°< algo algo al- OUTRAS PARTes da empresa também peGaram isso e >°coisa°<	2 APOI > 1 (Narrativa factiva)
	então acho que hoje... diminuiu um pouquinho tá... nu:n-não acabou não, mas diminuiu um pouquinho	3 CODA > 1-2

No fragmento acima, a experiência narrada pelo entrevistado na UCT 2 comporta estratégias de envolvimento, tal como a animação da fala dos outros funcionários da empresa (“ah mas a fábrica vai acabar a fábrica vai acabar”). Essa estratégia, ao mesmo tempo em que expressa a emoção de Juca, contribui para fornecer maior factualidade à sua fala¹⁶⁰. Podemos observar ainda nessa seqüência argumentativa que, embora Juca aceite como inevitável o fato de que “a fábrica vai acabar”, ele argumenta não para que se volte atrás nessa decisão, mas para que, durante o período em que o setor de produção do X produto ainda estiver ativo, sua função seja reconhecida pela empresa como necessária e relevante.

¹⁶⁰A mudança em *footing* do papel de *responsável* (“quando a gente ia tentar buscar um-essa alguma coisa”) para o papel de *animador* (“ah mas a fábrica vai acabar a fábrica vai acabar”) desloca a autoria da fala para a voz dos outros funcionários da empresa, estabelecendo um caráter mais factual ao dito.

Os fragmentos seguintes, exemplos (45) e (46), apresentam respectivamente *narrativas factiva* e *hipotética*, sustentações extraídas da fala de Leo. No primeiro deles, assim como no exemplo (41) descrito anteriormente nesta seção, a avaliação sobre o modelo de gestão X europeu é feita de modo indireto, através de uma comparação com o modelo americano.

Exemplo (45)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Leo	mas eles são MUItto mais objetivos... eles são MUItto mais prá:ticos... e é isso que gera lu:cro↓, entendeu↑ essa burocraci:a de:- eh ess- esse exce:sso de formalida:de, o americano não tem i:sso↑	1 OPAS, CODA > 0
José	()	
Leo	o:lha... eu acho que poderia ser melhora:do °também°↓ é muito forMAL eh::... °entendeu°↑	2 OPIN > 0
	→ o:lha >pra você ter uma idéia< uma vez eu tava na X-EUA, veio um vendedor de maçaRI:cos... o: o presidente↑ da empresa veio, ele arregaçou as ma:ngas e cortou uma chapa↑ (pô)... pra mostrar que o produto dele é bom↑... ele não pediu pra ninGUÉ:M fazer nem ficou olhando->ele foi lá e arregaçou< a °ma:nga°, o °america:no° e cortou↑ (1.4)	3 APOI > 2 (Narrativa factiva)
	eles são exemplo de:- e ELES são assim MESmo↑ °eles são assim°↓	4 CODA > 1-3 4 OPRE > 1

Na UCT 1, o significado negativo que Leo privilegia na avaliação da comunicação vertical na empresa é o formalismo, isto é, de uma cultura orientada para as normas. Com a narrativa factiva, Leo distancia-se de seus sentimentos, trazendo “evidências” para dar suporte à sua argumentação. Por outro lado, os aspectos culturais subjacentes à narrativa de Leo projetam implicitamente uma avaliação sobre as dificuldades da empresa de se comportar do modo que seria apropriado a uma cultura empreendedora, conforme observa Oliveira (2005).

Já no exemplo (46), a seguir, Leo lança mão de uma *narrativa hipotética* para sustentar sua opinião sobre a cultura formal que ‘engessa’ a empresa. A narrativa é construída a partir de uma possível interação do entrevistado com seu superior direto e mostra que a desigualdade de poder – quem não tem poder não

pode falar para o seu superior o que quer – passa pela questão das normas que ‘engessam a empresa’ e as pessoas¹⁶¹.

Exemplo (46)

Participante	Unidade de construção de turno	Componente Argumentativo
Clara	tem reuniões internas freqüentemente?	Pedido de informação
Leo	é- às vê- é: >até por isso↑ que eu tô te< falando eh- no início eu falei que e:h- é: esse gerente é: ele é MUI:to objetivo (20 turnos) é isso que eu digo da formalidade↓... esse enGESSAME:Nto...	Prefácio à resposta 1 OPAS > 0
	i:s- eu não vê:- ninguém ma:is trabalha assim↑... ninGUÉ:M↑ mais trabalha assim↓...	2 APOI > 1 (Fato)
	→ agora, eu não posso falar isso↑... não posso chegar pro meu- pro meu- meu su- superior dire:to e “olha, esse enge:ssamento é PÉ:ssimo↑... (olha) desse jei:to...”	3 APOI > 2 (Narrativa hipotética)
	>você aQUI você não POde↑< e:: você tem que ser o LE:o que eles querem que você seja↓ até você poder ser o Leo toTA::L e que vá dar LEO::s, né.	4 CODA > 1-3

Numa análise macro, a *narrativa hipotética* de Leo na UCT 3 trata de uma nova ordem de trabalho e da não adequação de uma empresa de cultura formal ao novo capitalismo. Subjacente, então, à narrativa, podemos inferir a avaliação negativa de uma empresa que se orienta para normas sociais que não são mais adequadas ao cenário globalizado, de mudanças velozes e de hiper-competitividade.

Por fim, apresentamos as *narrativas fictivas* (Oliveira *et al.*, 2007) que emergem nas seqüências argumentativas que investigamos. Tal como referenciado anteriormente¹⁶², são narrativas que emergem do, e remetem ao, mundo do trabalho, relevante para o aqui e agora da interação (cf. Oliveira, *et al.*, 1997). Por exemplo, em (47), Gil faz uso de uma *narrativa fictiva* (UCT 4) para mostrar a

¹⁶¹Para maior aprofundamento desta questão, remetemos ao trabalho de Oliveira (2005).

¹⁶²Remetemos ao início do presente item e à seção 4.2.

falta de comunicação entre subordinados e superiores no setor em que trabalha. Observemos como a situação narrada na UCT 4 não ocorre num mundo de fantasia, nem num cenário hipotético (contra-factual) e também não corresponde ao modelo canônico de narrativa oral, marcado temporalmente. Por isso, a consideramos *fictiva* (cf. Oliveira *et al.*, 2007).

Exemplo (47)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	e:: >a gente tava querendo sentir< é- quais são↑ as necessidades em termos de comunicação interna dentro da SERV... como é que você vê isso↓ >pode-< primeiro pode ser ou dentro do seu seto::r, ou entre os seto:res... >começar assim você falando um pouco sobre isso< °depois eu vou puxando outras perguntas°.	Pedido de opinião
	(5 turnos)	
Gil	bom, dentro do X setor, eu acho que ho:je existe um >sé:rio problema<-	1 OPIN > Pedido de opinião
	(15 turnos)	
	ago:ra dentro do X seto::r anh-anh... onde eu trabalho... >eu acho que não existe comunicação< de NA:da↓...	8 CODA > 4-8 8 OPRE > 1
	se a gente não vai atrás::s de procurar saber alguma coi:sa, NEM↑ o CHE::fe de serviço nem gere:nte (1.2) comunica coisa alguma (3.6)	9 APOI > 8 ("Evidência" formal)
	→ o::... >por exemplo<, vou dar um eXEMPlo, eu sou líder de proje::to (1.3) eu tenho que me reportar a um chefe de servi::ço:: à:s ve:zes eu fico procurando ele °um, dois dia:s° e::... não vejo ele aparecer- vou procurar saber ele TÁ viaja:ndo.a trabalho. e não houve nenhuma comunicação dizendo >"ó, tô viajando, vou me ausentar uma semana"<	10 APOI > 8,9 (Narrativa fictiva)
Clara	ótimo	Encorajamento
Gil	>"qualquer coisa procura o gerente< ou procura um outro chefe de servi:ço"...	11 APOI > 8,9 (continuação)
Gil	nada di:sso, entendeu?	12 CODA > 8-11
Clara	quantos vocês são nesse X setor?	Pedido de informação

Através da narrativa na UCT 4, Gil apresenta uma “evidência” da dificuldade de acesso às pessoas que coordenam o X setor. Considerando nosso background sobre os dados que investigamos, os fatos objetivos que Gil traz ao discurso nos fazem inferir uma avaliação negativa sobre a cultura hierárquica da empresa¹⁶³ ou sobre um modelo de gestão que não leva em conta a participação dos funcionários. Ou seja, ainda que fatos objetivos sejam trazidos à fala, eles revelam quais valores sociais estão sendo avaliados, apontando, no caso da narrativa fictiva na UCT 4, para uma cultura organizacional que associa à hierarquia uma alta distância social entre as pessoas, além de ser focada no trabalho e não nas pessoas (cf. Oliveira, 2005).

Também outro funcionário antigo, Juca, se ressentia da perda do modelo de ‘organização-família’ característico da SERV pré-privatização. Mas Juca orienta sua artilharia para a implantação do correio eletrônico na empresa pós-privatização, como podemos observar no segmento (48). Através de uma narrativa fictiva (UCT 6), Juca remete à própria experiência de trabalho, reportando o ‘ordinário’, não o ‘extraordinário’ como prevê a narrativa oral canônica (cf. Oliveira *et al.*, 2007).

Exemplo (48)

Participante	Unidade de Construção de Turno	Componente Argumentativo
Clara	o que que você acha [†] °você que tem vinte nove e anos ^o , já conheceu-pelo menos duas SERV,	Prefácio ao pedido de opinião
	o que que você acha da comunicação dentro da-da: da SERV- como que é essa comunicação interna, funcio:na, não funcio:na... o que que é bo:m, o que que não é bo:m...	Pedido de opinião
Juca	não o::	1 OPIN > Pedido de Opinião
	e:u o:: a-atualmente- antigamente a gente tinha mais assi:m diálogo com as pessoas, (32 turnos)	2 APOI > 1 (Fato)
	eehh manda os e-mails >“manda um e-mail manda um e-mail”< qualquer qualquer coisa é:: comunicação por e-mail e:	3 APOI > 0 (Fato) (continuação)

¹⁶³Tal como visto no exemplo (38), item 6.1, o significado de hierarquia, na fala de Gil, remete à distância social entre as pessoas na empresa (Oliveira, 2005).

>quer dizer<- de repente o cara num-num-não se levanta da-da sala dele pra de repente tomar uma providência num-num-no Ato,	4 APOI > 3 (Fato)
não é o meu caso porque eu °tô sempre rodando ° >(por) tra-trabalhar na (área industrial)< não é	5 AVAL > 4
→ mas o cara não sai da sala pra i::r- pegar um docume:nto com um cara- com uma pessoa ali:: "ah, manda um note" ou então manda u:m manda um documento é:: não tem vi:a th anh... meios eletrônicos (risos) tudo que é:: (risos) meios eletrônicos, sei lá	6 APOI > 5 (Narrativa fictiva)
eu acho que fica um pouco frio, né,	7 CODA > 3-7

Em (48), por meio de uma *narrativa fictiva*, Juca mostra a realidade da empresa, projetando, em um nível inferencial, sua avaliação negativa sobre um novo modelo trabalho que não valoriza as relações sociais face a face, diferentemente do que ele vivenciara na SERV estatal. Também na narrativa da UCT 6 situações objetivas trazidas ao discurso projetam, em um nível inferencial, avaliações que expressam a subjetividade do locutor. No caso de (48), a crítica de Juca a um novo modelo de gestão no qual a ênfase no grupo foi substituída pela ênfase nos indivíduos.

Juca e Gil, em função de suas histórias de vida, resistem a um ajuste de suas identidades às de um perfil de profissional valorizado num mundo globalizado¹⁶⁴. Mas, na realidade, eles estão falando não só do sofrimento do ajuste, mas, orientando-se para a interação não oficial, tentam levar à empresa uma consciência do que eles perderam e o que eles consideram não ser o melhor para a organização do ponto de vista deles.

Por fim, as *narrativas fictivas* que ocorrem em nosso *corpus* posicionam os entrevistados como profissionais de perfis apropriados a uma cultura organizacional focada nas pessoas. Já nas entrevistas analisadas por Oliveira *et al.* (2007), as *fictivas* emergem principalmente na fala dos funcionários pós-privatização e constroem uma imagem de profissional adequado ao novo capitalismo. Mas em ambos os casos as *narrativas fictivas* servem aos propósitos

¹⁶⁴Tal questão, conforme apontado por Oliveira (2005), implica um ajuste identitário que pode levá-los a se 'quebrarem' tendo que ser um tipo de pessoa que eles não são.

de uma construção de imagem positiva de profissional: os novos contratados projetam a identidade reivindicada pela nova ordem, enquanto os remanescentes da estatal mostram uma resistência a esse modelo, projetando atributos que eram valorizados antes da privatização. No nosso caso, os entrevistados pré-privatização querem mesmo projetar essa imagem não coerente com a nova ordem do trabalho, já que acreditam serem eles os verdadeiros profissionais, envolvidos com a empresa, etc.