

# CARTAS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTE: POLIDEZ OU CORDIALIDADE?

CARTAS DE RECLAMACIÓN: ¿CORTESÍA O CORDIALIDAD?

CUSTOMERS' COMPLAINT LETTERS: POLITENESS OR CORDIALITY

Victoria Wilson \*

Universidade do Estado do Rio de Janeiro

**RESUMO:** A pesquisa concentra-se na análise de cartas de reclamação de proprietários de imóveis residenciais a uma empresa de construção civil com o objetivo de interpretar a interação em termos do uso da polidez em situações de conflito potencial, pois a reclamação envolve sentimentos negativos mais brandos como a insatisfação até os mais fortes como a hostilidade. O recorte teórico baseia-se nos estudos da polidez, especialmente nas contribuições de Goffman (1980) e Brown; Levinson (1987) para a compreensão dos processos de elaboração de face. Porém, a reclamação, em contexto em que um bem material e simbólico (a casa) é o foco, numa cultura dual como a brasileira que convive de modo ambivalente e contraditório com as normas e as leis (DA MATTA, 1979), reacende o “mito da cordialidade”, nos termos postos por Holanda (1995), mas que ainda se revela funcional e frutífero no comportamento do homem cordial brasileiro, segundo Rocha (1998).

**PALAVRAS-CHAVE:** Reclamação. Polidez. Cordialidade.

**RESUMEN:** Esta investigación se concentra en el análisis de cartas de reclamación de propietarios de viviendas a una empresa de construcción civil con el objetivo de interpretar la interacción en cuanto al uso de la cortesía en situaciones de conflicto potencial, pues la queja involucra sentimientos negativos más suaves, como la insatisfacción y aquellos más fuertes, como la hostilidad. El recorte teórico está basado en los estudios de cortesía, especialmente en las contribuciones de Goffman (1980) y Brown&Levinson (1987) para la comprensión de los procesos de elaboración de la imagen social (“face”). Sin embargo, la reclamación en un contexto en el que un bien material y simbólico (la casa) es el foco, en una cultura dual como la brasileña que convive de manera ambivalente y contradictoria con las normas y leyes (DA MATTA, 1979), reaviva el “mito de la cordialidad” en los términos puestos por Holanda (1995), aunque resulta funcional y fructífero en el comportamiento del hombre cordial brasileño, según Rocha (1998).

**PALABRAS CLAVE:** Reclamación. Cortesía. Cordialidad.

**ABSTRACT:** The research focuses on the analysis of complaint letters from residential property owners to a construction company with the purpose of interpreting the interaction in terms of the use of politeness in potential conflict situations, since the complaint ranges from milder negative feelings such as dissatisfaction to the strongest ones such as hostility. The theoretical framework is based on studies of politeness, especially on the contributions of Goffman (1980) and Brown & Levinson (1987) to the understanding of

---

\* Doutora em Letras. Professora Associada da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (Faculdade de Formação de Professores). E-mail: vicwilsoncc@gmail.com.

the face elaboration processes. However, the complaint, inserted in a context whose focus is a material and symbolic good – the home –, and in a dual culture, like the Brazilian, which coexists in an ambivalent and contradictory way with norms and laws (DA MATTA, 1979), re-ignites the “myth of cordiality”, as put by Holland (1995), but still reveals itself as functional and fruitful in the behavior of the Brazilian friendly man, according to Rocha (1998).

KEYWORDS: Complaints. Politeness. Cordiality.

## 1 INTRODUÇÃO

Desde Gilberto Freyre e Sérgio Buarque de Holanda, a cordialidade é tema de reflexão teórica a respeito da formação social brasileira. Para defini-la<sup>1</sup>, optamos pela vertente apresentada em “Raízes do Brasil”, depois revisitada por outros estudiosos, historiadores e antropólogos a que faremos menção neste trabalho. Os eixos em que a cordialidade se assenta estabelecem-se em duas esferas: a pública e a privada, que representariam os dois espaços antagônicos e contraditórios de nossa formação, como bem pontua Roberto da Matta. A primeira esfera corresponde à formação social urbana, ao estado, com suas leis e códigos impessoais, donde emerge a categoria de indivíduo e, posteriormente, cidadão; a segunda, a esfera privada, tem raízes na vida rural, calcada nos valores da família patriarcal, portanto, assentada nas relações íntimas, domésticas, de que decorre a exaltação da pessoa frente ao indivíduo, do predomínio das relações pessoais sobre as coletivas, em que a “rua” torna-se uma extensão da “casa”. É nesse contexto particular que o homem cordial dará vazão aos seus impulsos afetivos e que Sérgio Buarque compreende a cordialidade como a manifestação de “[...] um fundo emotivo extremamente rico e transbordante [...] nossa forma ordinária de convívio social, justamente o contrário da polidez [...]”. Esta aparece como disfarce, defesa diante da sociedade, “[...] peça de resistência para manter intactas a sensibilidade e as emoções [...]” (HOLANDA, 1995, p.147).

Integradas cada uma a domínios distintos, a polidez, ao domínio público, e a cordialidade ao privado, diferenciam-se em termos de comportamento social: a polidez, como a construção da autoimagem pública, racional e formulaica, conforme Brown e Levinson (1987), ou dissimulação, conforme Oliveira (1992); e a cordialidade, como lógica afetiva ou disciplina da simpatia ou concórdia, em que estão situadas as relações de parentesco, vizinhança e amizade e de onde não se exclui o traço da discórdia e da inimizade, conforme bem destaca Sérgio Buarque, em nota da segunda edição de Raízes do Brasil, em resposta a um mal-entendido a respeito do sentido que o termo cordialidade assumiu. Na verdade, diz o autor, “[...] a inimizade pode ser tão cordial quanto a amizade, visto que uma e outra nascem do coração [...]”, indiferentes ou mesmo avessas a “[...] todo formalismo e convencionalismo social [...]” (HOLANDA, p. 205). Como bem observamos, o termo comporta sentimentos contrastantes, compreendendo tanto os sentimentos considerados positivos como os negativos. Essa dualidade, porém, supostamente polarizada e contraditória, manifesta-se, explícita ou implicitamente, revelando traços ora afetivamente positivos ora negativos, ou, ainda, na integração de ambos. A questão que se coloca (cuja resposta parece encaminhar para a confirmação, considerando os nossos dados e a nossa experiência na condição de cidadãos brasileiros, em nossa vivência diária) é a seguinte: existirá ainda uma lógica afetiva do homem cordial? E, caso exista, como se configura? Segundo Rocha (1998, p. 27-9), em estudos sobre o conceito de homem cordial, no Brasil, “[...] a cordialidade ainda é um elemento importante na definição dos nossos padrões de convívio [...]”, e a reflexão a seu respeito deve estar orientada para o exame da “[...] funcionalidade do comportamento do homem cordial” em seus rituais de interação.

A pesquisa<sup>2</sup>, de natureza qualitativa, discute temas relacionados às interações cliente-empresa no contexto da cultura (relacional) brasileira, com o propósito de analisar cartas de reclamação à luz dos fenômenos da polidez e da cordialidade, refletindo sobre os rituais de interação que se estabelecem em circunstâncias nas quais as pessoas precisam solucionar problemas e reivindicar direitos na condição de consumidores (clientes e reclamantes) em suas negociações com a empresa.

<sup>1</sup> Sérgio Buarque de Holanda, ao final de sua obra, faz menção ao uso do termo “cordialidade”, cunhado por Ribeiro Couto. Segundo Elvia Bezerra (2005), Ribeiro Couto inventou a teoria do ‘homem cordial’, e a cordialidade seria a “contribuição brasileira à obra da civilização”, segundo a autora. Mas foi Sérgio Buarque de Holanda quem difundiu o termo e quem lhe deu “fundamento sociológico”, complementa ela.

<sup>2</sup> Este trabalho é fruto de tese de doutorado. Recortes desta pesquisa já foram anteriormente publicados em anais e revistas. No entanto, esta versão, atualizada e ampliada, de uma versão anterior em inglês (WILSON, 2014), desenvolve e discute mais profundamente as relações entre polidez cordialidade e o jeito brasileiro. Desse modo, pretendemos ainda contribuir para uma reflexão sobre o “comportamento do homem cordial”, reflexão tão pertinente e contemporânea, se tomarmos como base o Brasil do século XXI, cujas bases políticas e sociais reproduzem e/ou revitalizam vigorosamente as raízes da cordialidade.

## 2 AS CARTAS DE RECLAMAÇÃO NO (MICRO)CONTEXTO DA CULTURA BRASILEIRA

As cartas de reclamação constituem o material de análise deste estudo<sup>3</sup> e foram gentilmente cedidas para a pesquisa pela empresa. Redigidas por proprietários de imóveis residenciais a uma empresa do ramo da construção civil, de onde adquiriram seus imóveis, as cartas caracterizam-se pela solicitação de reparos de danos ocorridos nos imóveis.

A empresa, de grande porte, atua em âmbito nacional, especialmente, e também internacional, atendendo aos grandes centros urbanos com ênfase em imóveis residenciais voltados para clientes pertencentes às classes média e média alta. Desde a implantação do Código de Defesa do Consumidor em 1991<sup>4</sup>, instituído pela lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 a partir do disposto na Constituição de 1988, artigo 5º, inciso XXXII, a empresa conta com um setor **exclusivo** de atendimento ao cliente (raridade na época) com funcionários contratados exclusivamente para esse fim: de atendentes, recepcionistas, arquivistas, técnicos, em geral, até engenheiros especializados e designados para esse fim, ou seja, trabalhadores especializados para atender as demandas reclamadas por proprietários dos imóveis.

A consulta ao material que compõe o nosso *corpus* e o contato com os funcionários foram realizados no Setor de Reclamação da empresa, local onde as cartas eram recebidas, identificadas pelos respectivos imóveis, arquivadas depois de lidas e agendadas segundo o cronograma planejado pelo engenheiro responsável pelo setor. Neste local, funcionava um grande escritório, dividido em várias salas, cada uma voltada para um determinado fim. A sala do engenheiro responsável pelo setor ficava ao lado da sala dos arquivos onde funcionários especializados selecionavam os pedidos por ordem de chegada. Os pedidos eram atendidos de acordo com algumas normas e, depois de selecionados, eram identificados num grande mural na parede desta sala de acordo com o tipo de problema e com a sequência da execução dos reparos, segundo o agendamento estabelecido. No pátio, ficavam operários de plantão e máquinas da empresa.

O setor de reclamação determinava os procedimentos para gerir as reclamações com base em planejamentos definidos pelas normas internas da empresa e pelas relações contratuais com os proprietários. Os pedidos eram atendidos em função dos graus de prioridade e gravidade dos problemas relatados nas cartas. De acordo com tais procedimentos, somente eram atendidas as reclamações enviadas por escrito e que estivessem dentro dos critérios previamente estabelecidos, a saber: (a) dentro do prazo determinado após a entrega das chaves; (b) se o dano se enquadrasse na nomenclatura “erros construtivos”, ou seja, aqueles erros considerados de responsabilidade da empresa. Se as reclamações não se enquadravam nos itens (a) e (b), eram avaliadas como não-pertinentes, e a empresa não se responsabilizava pelos danos ocorridos e, conseqüentemente, os proprietários não seriam atendidos.

Como se pode notar, estamos diante de condutas e procedimentos pautados em códigos impessoais e leis contratuais, a que o cliente tem acesso no ato de compra do referido imóvel. As exceções a esse código impessoal, porém, estavam previstas, mas não explicitadas formal e oficialmente pela empresa, e funcionavam como parte do esquema de marketing empresarial, quando, por exemplo, a empresa prestava serviço aos chamados clientes preferenciais, sujeitos, nesse caso, a outros códigos, mais personalizados evidentemente. Em geral, tratava-se de clientes antigos na empresa ou clientes com alto poder aquisitivo; ou, ainda, clientes considerados “inconvenientes”, “chatos”, devido à insistência com que procuravam a empresa para reclamar ou apenas para manter algum tipo de contato com alguém, pois alguns moravam sozinhos. No entanto, as regras apresentadas têm um cunho contratual e valem para todos igualmente.

Para este trabalho, selecionamos exemplos de cartas na íntegra, combinados com excertos de outras cartas, dependendo da situação. Todas as identidades dos reclamantes foram resguardadas e as cartas aqui exemplificadas mantêm a estrutura e a grafia originais da maneira como foram por eles escritas. Não consideramos as respostas dadas pela empresa. No entanto, pelo modo como os clientes fazem suas reclamações, infere-se o tipo de interação estabelecido entre eles e o engenheiro e a equipe responsável pelo setor de reclamação, representantes da empresa como um todo.

<sup>3</sup> Sobre o material da pesquisa: trata-se de cartas de proprietários de imóveis cedidas pela empresa construtora, cujas respectivas identificações estão omitidas. As cartas estão escritas conforme foram redigidas pelos proprietários e são numeradas, neste trabalho, na sequência com que aparecem, nos exemplos citados, quando na íntegra. Em caso de exemplos com excertos, estes obedecerão nova sequência a partir do número 1.

Como a reclamação é um ato de fala expressivo, porque só reclama quem está insatisfeito com alguma coisa, o contexto da reclamação é, em geral, propício a conflitos na interação. Ao se dirigirem à empresa, os proprietários falam de danos ocorridos em seus imóveis, danos que variam desde vazamentos, infiltração, rachaduras, até um desnível de parede ou chão ou descolamento de pastilhas e pedras mármore ou de granito, enfim, prejuízos materiais e simbólicos que demandam um custo (material, financeiro e afetivo), seja para quem precisa fazer a reclamação, seja para quem a recebe.

A relação custo-benefício nas trocas interacionais foi bem explorada por Leech (1983) ao elaborar as suas máximas, tais como: a máxima do tato, da generosidade, da aprovação, da modéstia, da concordância e da simpatia. Em todas elas, o autor sugere um custo maior para si mesmo em relação ao outro. Nossos exemplos fogem um pouco à regra, uma vez que os clientes sentem-se prejudicados pelos danos e pela qualidade (*ethos* interacional) do atendimento, gerando um desconforto na relação cliente-empresa. Muitos fatores justificam esse tipo de conduta, como veremos adiante na análise das cartas. Mas, considerando as palavras de Michel de Certeau (2001) sobre a casa, contexto de onde se originam as reclamações, podemos compreender como a relação custo-benefício pode ser alterada, contrariando as regras de polidez, de modo a demonstrar como a polidez é contextual e culturalmente situada, apesar do traço universal que também a caracteriza (BROWN; LEVINSON, 1987).

Afirma Certeau (2001) que a casa é para nós o abrigo fechado: “Morar à parte, fora dos lugares coletivos, é dispor de um *lugar protegido*, onde a pressão do corpo social sobre o corpo individual é descartada, onde o plural dos estímulos é filtrado ou, em todo caso, deveria sê-lo teoricamente” (CERTEAU, 2001, p.205). Portanto, o que está em jogo nessas situações não se esgota na reclamação de um bem material, a casa, mas, sim, o que a casa representa em termos simbólicos e afetivos: o lar, o abrigo, a proteção que não poderia ou não deveria ser violada. Os reclamantes de nossas cartas não só falam do desgaste constante que sofrem com os problemas ocorridos em seus apartamentos, mas também apontam para o incômodo de terem de lidar diariamente com a presença de “elementos estranhos” circulando pela casa, invadindo sua privacidade, causando perturbação ao ambiente, alterando o cotidiano, conforme expõe um dos proprietários em sua reclamação à empresa, no trecho da carta abaixo:

Aliado ao fato alertamos que a constante presença de elementos desconhecidos no interior do meu apartamento ocasionam riscos de total responsabilidade da (nome da construtora) e o desconforto e a sujeira inerentes à obra. Entendemos haver sido bastante tolerantes até o presente momento e informamos que caso providências imediatas não sejam tomadas por V.Sas., irei procurar os órgãos competentes para defesa do consumidor, imprensa e os meios judiciais cabíveis. (Carta 1)

Os proprietários ficam e se sentem expostos em sua intimidade, sujeitos aos “olhares indiscretos”, conforme expressão usada por Certeau, pois “[...] cada um sabe que o mínimo apartamento ou moradia revela a personalidade de seu ocupante [...]” (CERTEAU, 2001, p. 204).

Portanto, já podemos adiantar que nas interações estabelecidas entre os clientes e a empresa observaremos a oscilação de condutas pautadas em normas impessoais até aquelas que as transgridem, em direção a práticas pessoais em que se explicitam ou se exacerbam os sentimentos negativos: onde os limites entre polidez e cordialidade se confundem.

Na próxima seção, trataremos da reclamação no contexto em que se manifesta, considerando a problemática e a funcionalidade do conceito do “homem cordial”. Também identificaremos as cartas (e os excertos) em função do tipo de manifestação de afeto, dos mais brandos como a insatisfação – seu ocultamento e dissimulação ou ambivalência –, até os sentimentos mais fortes como a hostilidade explícita.

## 2.1 A RECLAMAÇÃO E A LÓGICA DA CORDIALIDADE

Conforme o antropólogo Roberto Da Matta (1979), a sociedade brasileira equilibra uma ética de caráter relacional com uma de caráter universalizante. No sistema de pessoas, estabelece-se um código ligado à moral pessoal, ao passo que, no sistema social que privilegia o indivíduo e se exclui a pessoa, fica-se sujeito às leis coletivas, isto é, igualitárias e universalizantes. Para Da Matta (1979, p. 191), “[...] no Brasil, temos os dois sistemas operando numa relação de reflexividade de um em relação ao outro, de modo que

sempre confundimos mudar com oscilar de um lado para o outro [...]”. E assim permanecemos até hoje, convivendo (veja-se a política nacional e o jeitinho brasileiro em funcionamento) com a profícua ambiguidade de códigos e esferas (íntima e pública), ambiguidade essa que molda o caráter/jeitinho do povo brasileiro.

Portanto, uma das hipóteses deste estudo reside no fato de que a reclamação, nas reivindicações feitas pelos proprietários de imóveis, tanto pode revelar formas mais impessoais e “racionais”, atendendo às regras da polidez, como também práticas pessoais, oriundas do contexto da família, da intimidade, do lar, mesmo em relações organizacionais, caracterizando, então, uma gramática baseada na cordialidade.

A questão reside em saber como funciona a lógica da cordialidade em espaços urbanos, institucionais e privados, em situações que demandam negociação e gerenciamento de face, porque envolvem pedidos e reclamações, isto é, atos de fala que expressam desde sentimentos<sup>5</sup> mais brandos como a insatisfação até os mais agudos como a hostilidade, ou seja, sentimentos que geram algum tipo de desconforto e que influenciam a interação entre as partes envolvidas. De natureza expressiva, segundo Trosborg (1995) e Wilson (2000), a reclamação, um ato de fala atravessado por um fluxo de emoções, pode gerar situações de confronto. Numa sociedade cordial, como é considerada a brasileira, o princípio que a regula fundamenta-se na neutralização do confronto (ou nos meios de evitá-lo), por isso a reclamação é, em geral, compreendida, na cultura brasileira, como comportamento indesejável, inadequado, que causa algum tipo de constrangimento.

Em nosso trabalho (cf. CERBINO, atual WILSON, 2000 e WILSON, 2010), as emoções que aparecem nas cartas, seja de modo velado, seja de modo ambíguo ou explícito, expressam diferentes graus de insatisfação até expressões mais ostensivas. Algumas cartas, após a descrição dos danos dos imóveis, são organizadas por meio de narrativas de fundo emocional, mostrando como as questões pessoais, emocionais pesam quando se trata de fazer uma reclamação. Há situações em que o morador se coloca como vítima, responsabilizando ostensivamente a empresa, por exemplo, o que indica o quanto o afeto atravessa as experiências pessoais, locais e imediatas, até as relações fora da esfera privada, indício de que o afeto não está restrito apenas à intimidade.

Em suas narrativas e descrições dos problemas, os reclamantes, então, conjugam estratégias de polidez, baseadas nas condutas lógicas, racionais, que caracterizam as relações externas, fora da casa, ou prototípicas do mundo organizacional, a condutas cordiais, típicas do mundo interior, conforme argumenta Holanda (1995), reproduzindo, por sua vez, consciente ou inconscientemente, a lógica dual de acordo com da Matta (1979), em que as emoções atravessam a “rua” e alcançam o espaço público e institucional.

Por essa razão faz-se pertinente a afirmação segundo a qual a cordialidade relaciona-se à pessoa, enquanto a polidez implica “[...] uma presença contínua e soberana do indivíduo [...]” (HOLANDA, 1995, p. 47). Para o historiador, a polidez reveste-se do caráter racional e impessoal e a atitude polida, segundo ele, equivale a: “[...] um disfarce que permitirá a cada qual preservar inatas sua sensibilidade e suas emoções [...] consiste precisamente em uma espécie de mímica deliberada de manifestações que são espontâneas no homem cordial: é a forma natural e viva que se converteu em fórmula”.

No prefácio de 1967, reeditado em 1998 [1995], de Raízes do Brasil, Antonio Candido assim interpreta o fenômeno:

O “homem cordial” não pressupõe bondade, mas somente o domínio dos comportamentos de aparência afetiva, inclusive suas manifestações externas, não necessariamente sinceras nem profundas, **que se opõem aos ritualismos da polidez**. O “homem cordial” é visceralmente inadequado às relações impessoais que decorrem da posição e da função do indivíduo, e não da sua marca pessoal e familiar, das afinidades nascidas na intimidade dos grupos primários (CANDIDO, 1995, p. 17, grifos nossos).

Num universo como o brasileiro, fundado em bases familiares e afetivas que se prolongam na esfera pública, a atitude polida, curiosamente, pode, muitas vezes, soar como sinônimo de hostilidade, por marcar certo grau de distanciamento e formalidade, enfraquecendo os laços de amizade e intimidade, tão necessários à nossa convivência e às nossas relações com o outro. No interior dessa experiência íntima e cordial, cada desacordo, cada confronto, “[...] em lugar de serem enfrentados como uma diferença de

<sup>5</sup> Em nosso trabalho, empregamos indistintamente os termos emoção, afeto, sentimento.

pressupostos, são compreendidos como um ataque pessoal [...]” (ROCHA, 1998, p.57). Para o autor, cada polêmica acaba terminando no “deixa-disso”, numa conciliação que “[...] procura preservar os códigos definidores da estrutura social cujas rupturas devem ser evitadas [...]” (ROCHA, 1998, p. 58).

É a lógica da cordialidade que abre a brecha para práticas sociais tão presentes e comuns na nossa organização social como as práticas ligadas ao *favor* e ao *jeitinho*. Ambas são fruto daqueles rituais de interação baseados no código centrado na pessoa, e não no indivíduo, segundo Roberto da Matta (1979) e afetam todas as classes sociais em praticamente todos os níveis e setores dos espaços públicos. Em geral, a lei aplica-se aos indivíduos quando estes são negros, mestiços, brancos pobres; mas não se aplica a indivíduos que estão amparados pelas relações pessoais, como, em geral, ricos (brancos em sua maioria) e as figuras políticas de mais envergadura ou projeção (salvo as últimas ocorrências na conjuntura política brasileira que parecem indicar movimentos embrionários de mudança de comportamento).

É nesse cenário assim que o filho do fazendeiro, o sobrinho do juiz, o primo do empresário, o amigo do político, isto é, os “afilhados”, independentemente de sua classe social, são apadrinhados pelas autoridades e por instâncias públicas, seja por e para troca de favores, seja para a realização de transações escusas e jogadas políticas, práticas que, infelizmente, vêm se acentuando, na vida política nacional, com e como os já famosos esquemas de corrupção. Quanto ao *jeitinho*, os fatores mais decisivos para a sua prática e obtenção são exclusivamente individuais e, de acordo com estudos da antropóloga Livia Barbosa, não dependem, pelo menos diretamente, dos elementos que formam a identidade social das pessoas nem da posição privilegiada que ocupam, desde que estas saibam pedir, ser simpáticas etc. (BARBOSA, 1992, p. 41). O *jeitinho* surge e é utilizado a partir da situação, “[...] criando espaços pessoais em domínios impessoais [...]”. Em síntese, trata-se, ainda, de acordo com a autora, de um expediente ambíguo: “Situa-se entre o favor considerado honesto e positivamente caracterizado e a corrupção desonesta, percebida de forma negativa [...]” (BARBOSA, 1992, p. 45).

É essa dualidade complementar que, segundo Roberto da Matta (1997, p.89), acaba por gerar “[...]várias fontes de cidadania, cada qual sendo básica e todas operando de modo a permitir uma série de compensações sociais.” Não há dúvida de que temos cordialidade, afirma o autor,

[...] mas também não parece haver dúvidas [...] de que essa cordialidade está dialeticamente relacionada à lógica brutal das identidades sociais, seus desvendamentos e o fato de que o sistema oscila entre cumprir a lei ou respeitar a pessoa. Cria-se, assim, uma zona fronteira e ambígua, confundindo os domínios pessoal e impessoal, as esferas pública e privada, colocando em xeque os valores morais e as noções mais básicas de direito, pois fundidas aos esquemas do favor e do privilégio (DA MATTA, 1979, p.167).

Ao lado, portanto, das leis globais e universalizantes (impessoais) convivem leis “particularizantes”. Portanto, nossa identidade está sedimentada nessa contradição inerente e fundante, conforme demonstram Madeira e Veloso (1999). Ao mesmo tempo em que impulsionada por novas formas de participação política na sociedade, quer pela atuação da mídia, quer pelo fortalecimento de grupos sociais que lutam pela reivindicação de direitos, ainda é sustentada por esquemas de raiz particularizante, devido ao processo de colonização exploratória e extrativista dos portugueses, cujas raízes aqui se mantiveram dissociadas de uma tradição cultural e distanciadas de um modelo econômico mais estável.

A heterogeneidade de valores, o conflito de interesses e as laminações do tecido social constituem para as referidas autoras a base da formação da sociedade brasileira (MADEIRA; VELOSO, 1999, p.76). A ideologia do “homem cordial”, afirmam elas, está assentada na própria ambivalência que a constitui e que oculta até certo ponto a violência contida nos processos colonizadores espanhol e português, por meio do comportamento personalista (MADEIRA; VELOSO, 1999, p.169). A cultura desleixada e predatória fez gerar o aspecto contraditório e ambivalente do *self* cordial do brasileiro: ao lado da suavidade convive a violência; ao lado da moral, o banditismo. Essa realidade, herança de nossa formação colonial, rural e patriarcal, é responsável pela formação de padrões de relacionamento social, que criaram uma aguda ambiguidade entre os domínios do público e do privado e permitiram uma aproximação muito estreita entre as noções de direito e privilégio nas palavras das autoras.

O processo histórico e social brasileiro incorporou esse padrão de comportamento, levando as relações familiares (*script* cultural) – da casa – como a cordialidade, a simpatia, o privilégio, a hospitalidade – para as relações sociais mais amplas – da rua –, onde impera uma lógica menos pessoal, por isso mais individualista e universalista. Como já dissemos, o indivíduo fica à mercê das leis gerais, globais e impessoais ao passo que a pessoa, segundo Da Matta (1979, p.169), merece solidariedade e tratamento diferencial. No mundo social brasileiro, declara o autor em outra obra: “[...] o que sempre se espera em qualquer situação de conflito ou disputa é o ritual do reconhecimento, que humaniza e personaliza as situações formais, ajudando todos a hierarquizar as pessoas implicadas na situação” (DA MATTA, 1997, p.80).

No bojo desse conhecido dilema brasileiro, e, em consequência do mesmo, algumas questões se impõem; a saber: que tipo de interação é previsto em contextos como os da reclamação? Ou melhor, que tipo de sociabilidade é adequada em contextos nos quais emoções negativas são previsíveis e devem ser evitadas? Como os reclamantes, na condição de cidadãos, indivíduos e não pessoas, lidam com suas emoções no espaço público e constroem seu discurso num país em que “adquirir direito à voz em sociedade caracterizada pela instabilidade do espaço público recorda a atmosfera de verdadeiras batalhas?” (ROCHA, 1998, p.41)

Com base nessa perspectiva, as cartas de reclamação selecionadas serão analisadas em sua função discursiva e interacional, em suas dimensões performativa e pragmática, isto é, observando as expressões linguísticas como atos de linguagem, ou seja, ações que as pessoas fazem com e sobre a linguagem em suas interações. Estamos partindo do princípio, segundo Kerbrat-Orecchionni (2005, p. 33), de que “[...] todos os enunciados possuem intrinsecamente um valor de ato, até mesmo as asserções [...]”. É a esta dimensão performativa que estamos nos referindo, ampliando a concepção inicial de Austin (1970), no sentido de que “[...] todos os enunciados são dotados de uma carga pragmática [...]” (KERBRAT-ORECCHIONNI, 2005, p. 33), cujo valor ilocucional varia de acordo com a situação. Austin (1970) estabelece a distinção entre três tipos de atos: locutório, ilocutório e perlocutório. O ato locutório corresponde ao conteúdo linguístico usado para se dizer algo; o ilocutório está associado à força performativa, e será central em nossos estudos, pois corresponde ao ato que é efetuado quando se diz algo cuja força varia em função da natureza das interações e dos propósitos dos interactantes; e o perlocutório equivale à indicação dos efeitos causados sobre o outro pelo fato de se dizer algo (cf. WILSON, 2008).

Interessa-nos interpretar as expressões linguístico-discursivas empregadas pelos reclamantes nas práticas sociais, analisando as diferentes forças ilocucionais que os reclamantes imprimem em seus escritos: se se ajustam ou não às regras de polidez e face e / ou atualizam a lógica da cordialidade e como o fazem, a fim de alcançarem os objetivos desejados de serem bem atendidos em suas reivindicações, o que significa terem seus problemas solucionados em relação aos danos ocorridos em seus imóveis.

Por essa razão, a modalização do discurso torna-se elemento importante na análise, uma vez que interfere no grau da força ilocucionária da reclamação, acentuando-a ou tornando-a mais leve ou sutil, ou mesmo, dissimulando-a. Por modalização ou modalidade, tomamos, neste trabalho, a concepção de Neves (2002) que a vincula, com base em outros autores, à força ilocucionária dos atos de fala (cf. NEVES, 2002, p. 179), o que é bastante pertinente e produtivo para a compreensão do tipo (ou qualidade) de afeto e polidez que se manifesta, uma vez que, dependendo da força ilocucionária, a reclamação oscila em seus traços afetivos, redefinindo o mito da cordialidade e reconstruindo “novas” regras comportamento, em função das expectativas geradas e das particularidades da cultura brasileira. Neves (2002), baseando-se em Coquet (1976), afirma que: “[...] a língua não é um espaço fechado e abstrato, mas, sim, um universo discursivo, um espaço polêmico no qual as significações se colocam em oposição e em interação [...]” (NEVES, 2002, p. 179).

Dessa forma, agrupamos as cartas em três categorias em função do afeto que expressam na reclamação, baseando-nos no modelo de afeto de Shimanoff (1987). No primeiro grupo, apresentaremos um único exemplo de carta, já que se trata de um exemplo recorrente dentro da categoria definida como “pseudo-neutralidade”, aqui designada como “afetividade velada”; no segundo, optamos por mais de um exemplo para identificar a “ambivalência afetiva” encontrada num pequeno conjunto de cartas; já no último grupo, designado por “expressão aberta de emoções”, optamos por trazer excertos de diferentes cartas para mostrar condutas variadas relativas às maneiras de lidar com as emoções e a face, que se manifestam de modo mais explícito do que nos grupos anteriores.

### 3 POLIDEZ E CORDIALIDADE: ANÁLISE DAS CARTAS DE RECLAMAÇÃO

Na análise das cartas, observamos que os proprietários dos imóveis, no ato de reclamar, expressam suas emoções de forma distinta de acordo com: (i) a dimensão do dano; (ii) a qualidade da interação estabelecida entre as partes envolvidas; (iii) a recorrência das reclamações feitas à empresa.

Destacamos predominância de alguns modos de se proceder à reclamação entre as cartas analisadas, a saber: reclamações protocolares na forma de solicitações formulaicas em que as emoções eram veladas e o afeto se apresentava como se fosse “neutro”, de modo que as faces dos envolvidos ficassem preservadas; reclamações ambivalentes, oscilando entre expressões estereotipadas de polidez a manifestação de sentimentos negativos, explicitando a vulnerabilidade das faces; bem como reclamações com manifestação clara da contrariedade em situações tais em que o cliente nada mais tinha a perder, em um contexto no qual a insatisfação era levada às últimas consequências, sem receio da perda de faces.

Segundo a teoria da polidez e o princípio da cooperação, as pessoas tendem a evitar confrontação, o que as leva a usarem a polidez como recurso e mecanismo de proteção das faces. Ser agradável, conforme Lakoff (1973), é uma regra bem produtiva em situações delicadas e constrangedoras, e como a reclamação envolve muitos riscos de perda de face, é preciso manter uma imagem do *self* delineada em termos de atributos sociais aprovados (cf. GOFFMAN, 1980, p.72). Desse conceito de *self*, Goffman (1980) define dois tipos de face: uma face defensiva, marcada pelo acanhamento, compostura, modéstia depreciativa e orientada pelo salvamento da própria face; e outra protetora, voltada para a face do outro e pautada pelo respeito, polidez, cortesia.

Brown e Levinson (1987) retomam e desenvolvem esse modelo dual de face, propondo: uma face positiva (que corresponde à face protetora de Goffman; ligada à autoimagem positiva) e uma negativa (equivalente à face defensiva, caracterizada pelo desejo de não-imposição e pela preservação pessoal). Portanto, diante de situações de ameaça potencial à face, o falante pode proceder segundo três desejos: o de comunicar o conteúdo do ato; o de ser eficiente; e o de manter a face do outro a qualquer preço. Por outro lado, se a relação custo-benefício não se mantiver em equilíbrio, se não houver temor em perda das faces, a impolidez é um mecanismo que se ativa na interação.

As cartas deslizam entre esses eixos: atenção mútua às faces por meio de estratégias de atenuação dos atos de fala mais ofensivos; preferência pelo esfriamento total da proteção recíproca da face, no reforço de sentimentos negativos; até recursos não-polidos ou impolidos.

As estratégias de polidez serão consideradas em termos da multifuncionalidade discursiva que resulta na combinação diversificada de estratégias utilizadas pelos reclamantes, em termos de lógicas que nem sempre se aplicam ao princípio de cooperação, porque se estabelecem dentro de parâmetros muito particulares, consequentemente, na produção de outras lógicas. Assim, se o comportamento polido pode ser tomado como disfarce, dissimulação, mas esperado (e eficaz) na esfera pública para a obtenção das soluções desejadas; o não-polido pode ser considerado rude, grosseiro, devendo ser evitado na esfera pública para a manutenção das regras de boa convivência entre os indivíduos. No entanto, em situações de confronto, ainda que seja para a obtenção de resultados satisfatórios, pode haver um rompimento das regras de “boa conduta”, estimulado por diversos fatores, conforme pretendemos demonstrar a seguir.

#### 3.1 O CONTROLE DAS EMOÇÕES: A AFETIVIDADE VELADA

Segundo Oliveira (1992), em análise de contexto empresarial, toda ação pedida que envolve um custo e/ou um bem do interlocutor, seja uma informação, um documento, um material, pode ter sua chance de sucesso aumentada em função de uma atitude de negociação do ato de imposição (um pedido é um ato de imposição, por exemplo). Isso se aplica ao nosso contexto, uma vez que a reclamação (que envolve a reparação de danos materiais decorrentes de uma falha de construção) é um ato de fala altamente impositivo que requer de ambas as partes envolvidas o agenciamento de uma série de operações discursivas e sociais em prol da manutenção do controle de emoções desagradáveis e de conflitos potenciais.

O primeiro grupo de cartas representa um conjunto de procedimentos que obedeceram a um mesmo *script* ou ritual de fazer a reclamação à empresa. Todas as cartas eram encaminhadas de forma protocolar, com baixa densidade informacional, contendo apenas descrições básicas: o endereçamento, as saudações inicial e final, a identidade do proprietário e a identificação do apartamento, a descrição objetiva do dano e a assinatura.

Devido às regularidades observadas no modo de encaminhamento das reclamações, agrupamos essas cartas em termos do *apagamento das marcas afetivas em função do alto controle das emoções*. Há inúmeros casos de cartas que se enquadram nessa categoria e correspondem ao primeiro contato dos reclamantes com a empresa construtora, o que significa ser a primeira vez em que estes se dirigiam à empresa formalmente. Vejamos um modelo de carta que corresponde a esse grupo.

Eu, (nome), proprietária do apartamento 901, situado a (endereço), venho através da presente solicitar a V. S. que vistorie e conserte POSSÍVEL INFILTRAÇÃO EM TETO DE 'RECUO EXTERNO' DE ÁREA DE SERVIÇO. Certo de vossas atenções, subscrevo-me. (Carta 2)

Podemos verificar que o ato de reclamar manifesta-se, por meio de uma solicitação/pedido: “venho através da presente solicitar”. Em cartas que reproduzem esse modelo, os clientes limitam-se a introduzir diretamente a solicitação ao reclamado, informando-lhe tão-somente, por meio de descrições econômicas, os danos ocorridos no imóvel, sem fazer nenhuma referência explícita à expressão de insatisfação por terem um problema em seu imóvel. Como a meta a ser atingida pelo cliente implica a solução e reparação do dano, tudo indica que o controle das emoções foi o primeiro recurso encontrado como “estratégia de polidez” em prol do êxito da meta em pauta.

Assim, a solicitação, empregada como ou no lugar da reclamação, compreende, de um lado, a atenuação do teor de imposição intrínseco ao ato de reclamar e, de outro, dissimula a expressão de insatisfação do cliente. Podemos observar que a solicitação vem acompanhada de duas ações que complementam a solicitação: “vistoriar e consertar”. Não há nessas sequências de atos de fala qualquer evidência de criação de um vínculo de natureza mais pessoal (e afetiva) do cliente com a empresa, a não ser a ênfase da descrição do dano em caixa alta. Essa carta sugere que o reclamante se baseia “[...] na certeza de que a ação desejada será realizada, ou, pelo menos, tem condições de sê-lo.” (cf. OLIVEIRA, 1992, p. 233).

No entanto, a reclamação, elaborada como pedido de ação reparadora, sem a expressão explícita de sentimentos negativos, não deixa de ser uma forma velada de se fazer uma declaração de expectativas não satisfeitas, pois a existência de um dano material implica um custo para o cliente, um custo para a empresa (pois evidencia falha na construção) e torna-se motivação suficiente para um pedido de correção (é assim que os pedidos são vistos/sentidos pelo engenheiro responsável pelo setor, conforme o registro dos nossos dados). O dano ocorrido e a falha constatada são atos que ameaçam a face positiva da empresa e que podem gerar, no mínimo, um constrangimento na relação cliente-empresa. Sob a perspectiva do cliente, o atendimento a suas reclamações, embora previsto, pode não ser compatível com as expectativas da empresa, criando-se, a partir daí, situações que podem abalar a estabilidade da interação.

Num contexto de confrontação potencial e de formalidade como este, em que as expectativas dos reclamantes podem vir a ser frustradas, a preferência por performativos do tipo “pedir” / “solicitar”, por um lado, parece indicar uma estratégia de polidez e um grau menor de imposição, contribuindo para a ênfase no teor de expressividade quase nulo na tentativa de se evitar ou dissimular o teor desagradável ou o potencial ofensivo que possa vir a se manifestar em decorrência de um não atendimento, por exemplo. Por outro lado, esse tipo de reclamação, centrado apenas no conteúdo proposicional, ou seja, apenas na informação, corresponde ao que Brown e Levinson (1987) denominam de um ato de ameaça à face *on record*, em que não há qualquer tipo de ação reparadora por parte do cliente.

A “despersonalização” afetiva, associada à formalidade, à economia da negociação, ao distanciamento entre as partes, se implica simbolicamente a intenção da não-confrontação, logo, um desejo de atender à clareza e à não-imposição, nos termos propostos por Lakoff, (1989), o que parece, em nossa cultura, criar um efeito paradoxal. Para Lakoff (1989, p. 122):

A politeness style then has several levels of meaning, and depending on the context in which it occurs, it might be understood in terms of one or more of them. At base, each style signifies a reality: coolness and separateness for distance, warmth and closeness for intimacy. Secondly, within the politeness-interactive system in OC (ordinary conversation), each represents a societally-preferred conventional mode of presentation of self: distance comes to symbolically convey non-confrontation; camaraderie to convey safe confrontation.<sup>6</sup>

Numa cultura relacional como a brasileira, porém, a não-confrontação, embalada como um FTA (ato de ameaça à face) do tipo direto e com mínima ação reparadora, pode ser tomada como “afronta”, orgulho ou deselegância, e até mesmo como falta de cordialidade, devido ao distanciamento afetivo. Esse tipo de “solicitação”/ “negociação” pode ser interpretado como uma atitude não empática, porém é a esperada em contextos públicos, de caráter impessoal.

A opção pelo discurso “neutro”, distante, formal e impessoal tende, assim, a se ajustar às convenções sociais e contratuais. Em contextos de conflito iminente, as pessoas procuram pesar o custo e se certificarem se as recompensas podem trazer resultados satisfatórios sem que seja preciso expressar emoções negativas abertamente. Por essa razão, o pedido, como macroato, converte-se em fórmula ritualizada e cristalizada de se fazer uma reclamação, em que o cliente adere ao *script* organizacional, prototipicamente inibidor da exteriorização de sentimentos. Ou seja: em contextos em que a expressão de afeto não é aceitável ou recomendável (embora prevista em alguns casos), optar pelo discurso “neutro” em termos expressivos indica optar pela polidez como forma racional e dissimulada de controle de emoções desagradáveis ou indesejadas.

A análise aponta para fatores de ordem subjetiva envolvidos na realização da reclamação, tais como: (i) os proprietários dos imóveis representados por esse grupo não querem confrontar-se com a empresa e usam o pedido como o recurso mais natural para se dirigir à empresa; (ii) consideram que as falhas ocorridas são decorrentes de erros construtivos e estão dentro do prazo estabelecido pela empresa; (iii) temem expor sentimentos negativos e, por isso, não serem atendidos. Outros fatores, de ordem contextual e pragmática, também se observam: (i) a empresa pode não receber bem reclamações que demonstrem afeto negativo; (ii) e, por essa razão, pedidos marcados pela despersonalização teriam melhor aceitação e prioridade no atendimento; (iii) textos mais claros e objetivos são mais eficazes, o que implicaria maior receptividade e agilidade no atendimento.

É na atitude adotada pelos proprietários que se instaura um lugar de enunciação, a origem de uma identidade. Na proposição de uma conduta e de um código convencional, pode-se compreender a necessidade de se instituir um papel social: os proprietários estabelecem uma dentre várias instâncias de sociabilidade e escolhem uma que os defina numa relação impessoal e universalizante, sujeita a códigos e regras de polidez e manutenção das faces; em que prevaleça um *ethos interacional* baseado nos deveres e direitos, na obrigação e não no “jeitinho”, nas leis da cidadania fundadas na relação (cliente) consumidor *versus* empresa e, não, na relação pessoa *versus* pessoa.

Passemos, então, ao segundo grupo de cartas.

### 3.2 A AMBIVALÊNCIA DAS EMOÇÕES OU A VULNERABILIDADE DAS FACES

O que distingue o grupo de cartas desta seção em relação ao grupo anterior diz respeito à exposição mais clara de expressões indicadoras de afeto, que variam entre emoções de cunho positivo e negativo. A reclamação nesses casos distingue-se pela “ambivalência afetiva” no tratamento dispensado à empresa pelo reclamante. As reivindicações vêm rotuladas por outros performativos, além dos pedidos, seja descrevendo, seja denunciando a gravidade dos problemas descritos.

<sup>6</sup> Tradução nossa: O estilo polido apresenta vários níveis de significado e dependendo do contexto em que ocorre pode ser compreendido em termos de um ou mais de um estilo. Em sua essência, cada estilo significa uma realidade: frieza e separação através do distanciamento e “calor humano” e aproximação pela intimidade. Em segundo lugar, cabe notar que no cerne do sistema interativo de polidez em OC (conversações ordinárias), cada sistema apresenta um modo convencional do self socialmente preferido no qual a distância remete [pode remeter] simbolicamente à não-confrontação ao passo que a camaradagem remete [pode remeter] à confrontação.

O agravamento da força ilocucionária da reclamação é tal que as cartas são introduzidas ou concluídas por pedidos de desculpas, elogios ou expressões modalizadoras de caráter subjetivo, potencializando os princípios de cooperação e polidez. Daí a razão de os reclamantes buscarem nas estratégias de elaboração de face e polidez meios para desarmar o potencial agressivo. Segundo Trosborg (1995), atos que responsabilizam o outro, em geral, são preparados de modo que não se tornem tão ameaçadores à face positiva e negativa do reclamado; por isso, expressões que sugerem descontentamento coocorrem com estratégias menos diretas, apontando para uma cooperação: reclamar é, pois, um ato que constrange e ameaça a face de modo tão direto que reclamantes sentem a necessidade de se desculparem perante o outro antes mesmo de fazerem um pedido ou uma reclamação.

Há vários exemplos em nosso *corpus* que demonstram essa atitude ambígua em que o reclamante mostra sua satisfação pelo atendimento recebido (polidez ou cordialidade?), como forma de salvar a sua própria face e honrar a face da empresa, ocorrendo ao lado de índices ilocucionais fortes que transgridem as regras do bom relacionamento e da polidez.

Por exemplo, na primeira carta abaixo, convivem situações do tipo: pedido de desculpas pela reclamação marcada no emprego de *infelizmente* (um uso ambíguo deste modalizador), ao lado de expressões verbais fortes como *desejo denunciar* problemas, acompanhado da expressão adverbial temporal *mais uma vez*, que agrava a força ilocucionária da reclamação. No final, o proprietário se esmera em elogios para: *mostrar minha satisfação com a gentileza e seriedade com que meus apelos e reclamações são recebidos por Dr. X e, sobretudo, pelo simpático Sr. Z.* Vejamos a carta na íntegra:

Infelizmente, mais uma vez desejo denunciar problemas que afetam o meu imóvel e que pode, num breve espaço de tempo provocar prejuízos maiores e mais importunos para a minha privacidade. Desta vez, trata-se de um vazamento no apartamento 302, no banheiro da suíte master; de onde uma água escorre direto sobre a superfície do meu espelho e, ainda, infiltra em um suporte de madeira, que guarda luminárias.

Seria prudente mandar verificar com urgência, pois só estaremos em casa até a próxima quinta-feira. A demora na avaliação dos problemas por parte dos senhores certamente acarretará prejuízos maiores para sua empresa.

Desejo, na oportunidade, mostrar minha satisfação com a gentileza e seriedade com que meus apelos e reclamações são recebidos por Dr. X e, sobretudo, pelo simpático Sr. Z.

Aguardo providências.

Atenciosamente,

(Carta 3)

Nesta carta, encontramos uma mescla de modalizadores que ora atenuam o grau da força ilocucionária da reclamação, ora o acentuam com expressões mais fortes: há verbos como *constatar* para se referir aos danos encontrados em que a reclamação é feita sob o rótulo da solicitação (*solicitamos que seja feita*); porém, a solicitação aponta para a explicitação do desejo de ser encontrada a “devida” solução: *encontrada a devida solução que a situação exige*. Não é o caso de uma ameaça ainda, mas há uma intensificação do grau de imposição no pedido feito, o que faz toda a diferença com a opção pelo adjetivo “devida” nessa reclamação.

O grau de imposição do ato de reclamar se agrava em outras passagens: “Seria prudente mandar verificar com urgência, pois só estaremos em casa até a próxima quinta-feira. A demora na avaliação dos problemas por parte dos senhores certamente acarretará prejuízos maiores para sua empresa.” Entre o enfraquecimento do futuro do pretérito como modalizador em “seria prudente”, segue-se o sintagma “mandar verificar com urgência” em que os três elementos lexicais combinados já denotam o tom de imposição e ameaça do reclamante que culmina com a ameaça explícita: “A demora na avaliação dos problemas por parte dos senhores certamente acarretará prejuízos maiores para sua empresa.” Ou seja, toda a reclamação, afinal, nesta carta, está condicionando a empresa a reparar os danos, caso contrário a empresa será “certamente” (mais um modalizador para marcar a posição de superioridade do cliente) prejudicada.

No entanto, a ambivalência se manifesta, quando lemos no final da carta o exagero no tom cordial (ou protocolar?) com que o proprietário se dirige à empresa: “Desejo, na oportunidade, mostrar minha satisfação com a gentileza e seriedade com que meus apelos e reclamações são recebidos por Dr. X e, sobretudo, pelo simpático Sr. Z.”

Tomemos outro exemplo:

Desculpe-me por mais uma vez solicitar seus préstimos para que seja feito em meu apto., sito a (endereço) uma vistoria onde os ladrilhos e revestimentos da varanda e das janelas (Fachada) do prédio estão soltando. São nas cores verde e bege.

Mais uma vez agradeço e aguardo pelo solicitado. (Carta 4)

A diferença desta carta para aquelas do primeiro grupo reside na presença de um pedido de desculpas e de favor (“préstimos”) no ato da reclamação em razão de ser um pedido de reiteração: “mais uma vez solicitar seus préstimos”. A alternância de diferentes forças ilocucionárias com diferentes propósitos gera ambiguidade discursiva e indeterminação semântica no plano afetivo-interacional, modificando os efeitos que possam gerar algum tipo de constrangimento na negociação entre o cliente e a empresa. De acordo com Goffman (1980, p.105), “[...] uma relação social pode ser vista como um modo pelo qual a pessoa é forçada a confiar sua autoimagem e sua face ao tato e à boa conduta de outros.”

A vulnerabilidade dos sentimentos que se evidencia sugere a fragilidade com que são pautadas as relações interpessoais e, conseqüentemente, as que se estendem para as relações pessoais e institucionais. Ainda, segundo Goffman (1980, p.93), “[...] sempre que há uma ameaça à face uma elaboração deve ser feita.” Quanto a esses tipos de atos, Brown e Levinson (1987), Lakoff (1989) e Leech (1983) argumentam que os falantes podem atenuá-los por meio de estratégias de reparação, o que é evidenciado pelo ato de desculpar-se e de pedir um favor, como se não fosse dever da empresa atender às solicitações feitas. Nessas circunstâncias, tudo parece indicar que o reclamante percebe o ato de ameaça envolvido (antecipando os efeitos perlocucionários que a reclamação envolve) e leva em conta a relação custo-benefício quando se dirige à empresa.

Para Holmes (1984) e Culpeper (1996), a expressão de sentimentos positivos aumenta o grau de solidariedade entre os envolvidos na interação, reduzindo os efeitos negativos em situações de conflito potencial. A vulnerabilidade das faces torna-se uma saída para a minimização do custo (social e afetivo), atuando como estratégia de alinhamento – solidariedade e simpatia.

No trecho da primeira carta destacada deste grupo, a recorrência a esse tipo de jogo social e afetivo minimiza o impacto da reclamação: o reclamante se vitimiza e procura negociar em termos mais personalizados, compartilhando os sentimentos vividos quando se refere à reclamação como apelo e explicita a identidade dos funcionários envolvidos, apelando (“meus apelos”) para a cordialidade positiva pelo emprego de nomes qualificativos positivos para se referir aos funcionários: “Desejo, na oportunidade, mostrar minha satisfação com a gentileza e seriedade com que meus apelos e reclamações são recebidos por Dr. X e, sobretudo, pelo simpático Sr. Z.” Já o segundo exemplo “apela” para as desculpas e o favor como meio de alinhamento e solidariedade.

A tentativa, em ambos os casos, parece ser a de evitar o desequilíbrio ritual por meio de procedimentos neutralizadores ou restauradores das faces: um tipo de manobra defensiva, utilizada por meio do pedido de desculpas e pela solicitação do apelo corresponde a uma fachada de acanhamento ou compostura. Estratégias dessa natureza tendem a criar uma obrigação recíproca entre as trocas mútuas de desejos de face. Em situações de reclamação, estão em jogo e em exposição as faces do cliente e as da empresa em que a autoimagem precisa ser preservada para a satisfação de ambas as partes envolvidas, pela solução dos problemas e cumprimento das responsabilidades devidas.

A ambivalência dos sentimentos parece operar de modo a que o reclamante se ajuste ao enquadre organizacional ao mesmo tempo em que lhe permite modificá-lo, lançando mão de expressões afetivas: pedir com jeito/jeitinho; ser simpático na maneira de falar, na cultura brasileira, constituem ingredientes importantes para que se alcancem os objetivos esperados. A alternância de diferentes forças ilocucionárias modifica os efeitos que possam se tornar desagradáveis, ampliando a opção da empresa de modo que esta possa atender satisfatoriamente às reivindicações do proprietário. O uso de práticas mais conciliadoras desfaz ou põe em suspensão a desigualdade das relações sociais para manifestar familiaridade e intimidade. Barbosa assinala:

Mais do que o sexo ou qualquer outro fator, a maneira de falar, de *‘pedir o jeito’*, é o elemento fundamental para a sua concessão. Tem que ser simpática, cordial, mostrar necessidade ou até mesmo humildade, mas jamais arrogância ou autoritarismo. Tudo pode ser posto a perder se a maneira de falar se mostra impositiva ou grosseira. “*Eu até faria se ele(a) tivesse pedido de outra maneira*” é uma forma comum de justificativa para se negar um jeito a alguém. Não é de surpreender que para se obter o *jeito*, é necessário antes de mais nada um “bom

papo” e saber pedir. Portanto, ter dinheiro ou *status* pode ajudar mas nunca será suficiente. Por outro lado, bons argumentos podem levar alguém a abandonar determinado curso da ação e a adotar outro (BARBOSA, 1992, p.38).

Se, no primeiro grupo de cartas, a clareza e a objetividade das informações compreendiam um único ato, como o pedido para fazer a reclamação, e as emoções ficavam sob controle, nesse grupo, a opção por vários atos ilocucionais, associados a pedidos e a sentimentos ora agradáveis ora hostis e ameaçadores, representa uma tática de reforço e justificativa para a reclamação. Por essa razão, o ato de reclamar apresenta uma natureza múltipla e vem rotulado por outros atos de linguagem dependendo do tipo de afeto envolvido e da natureza da interação. Para alcançar os objetivos desejados e evitar os indesejáveis, a estratégia é sempre envolver emocionalmente no ‘seu problema’ a pessoa de quem se depende naquele momento. Para isso, procura-se ‘apelar para os bons sentimentos’, ‘boa vontade’ e ‘compreensão’.

Nesse jogo interativo, a ambivalência afetiva mantém e reproduz as práticas sociais e interacionais prototípicas do brasileiro. É nesse domínio “mole” de nossa sociedade que a polidez se confunde com o jeitinho e a cordialidade como forma de garantir determinados ganhos ou evitar ou suportar os efeitos negativos diante das ameaças realizadas, ainda que tais ameaças sejam as reivindicações legais e de direito. Para Calligaris (2005, p. 47), “[...] a cordialidade significa uma maneira de se relacionar que se opõe e eventualmente desmente as relações abstratas próprias ao mundo moderno [...]”. Por isso, muitas vezes, confundimos, segundo o autor, “[...] subordinação com submissão e, contra qualquer sistema abstrato de trocas e obrigações, preferimos a concretude complexa dos favores [...]” (id., p.47), daí não sabermos propriamente reclamar, confundindo reivindicações com súplicas ou apelos.

### 3.3 A EXPRESSÃO ABERTA DAS EMOÇÕES: DA INSATISFAÇÃO À INDIGNAÇÃO

Nesta seção, apresentamos alguns exemplos de situações que correspondem ao grupo de cartas que se caracteriza pela expressão aberta de sentimentos negativos e em atos de desaprovação à empresa na condução dos serviços prestados. As cartas têm, portanto, um foco explícito e duplamente orientado e, em sua maioria, são cartas de reiteração de pedidos, ou seja, pedidos que foram feitos anteriormente – que não foram atendidos ou que foram atendidos de modo insatisfatório. Assim, encontramos na estrutura das cartas: (i) reclamação direta à empresa quanto à qualidade dos serviços prestados e quanto às falhas no imóvel e descaso no atendimento; (ii) manifestação aberta de sentimentos negativos em relação ao item (i). Trata-se de situações que expressam diretamente uma desaprovação à empresa em resposta contratual à face que lhes foi proporcionada e uma reação de ordem emocional que varia desde emoções brandas, como a insatisfação, até emoções mais agudas, como a raiva e a indignação.

Para Goffman (1996 [1985]), a expressão de sentimentos desagradáveis ou hostis é a resposta potencial esperada em situações cuja preocupação com a face não foi recíproca. Além disso, cartas de reiteração não só constituem um ato de reforço de imposição, como também implicam um ato de desaprovação. A expressão de emoções fortes e negativas corresponde, em termos de face, a uma projeção do tratamento que está sendo dispensado já que as culturas se organizam segundo alguns princípios morais em torno dos quais as pessoas esperam ser valorizadas e tratadas adequadamente (GOFFMAN, 1996 [1985]). Para Burkitt (1997), as emoções e os comportamentos, sejam agressivos ou não, são resultantes das interações e só têm um impacto sobre a vida social porque são nela e por ela constituídas.

Em situações em que o conflito é claro e nas quais os objetivos entre as partes parecem incompatíveis, as pessoas tendem a abrir mão de alguns princípios de cooperação, e a não-polidez ou impolidez, na forma de confronto e de ameaça aberta, parece ser uma das condutas recorrentes, como mostram nossos exemplos. Abaixo, destacaremos partes de um anexo de uma das cartas correspondentes a esse grupo e, em seguida, depois dos comentários, apresentaremos excertos de cartas para mostrar a modificação de conduta quando não se respeitam mais as regras de polidez. No exemplo abaixo, podemos observar como o reclamante rompeu com as regras de polidez depois de ter constatado o quanto a sua face já fora negligenciada pela empresa e o quanto esse fato provocou um sentimento de desgaste na interação e nas emoções em jogo. Vejamos:

É extremamente desgastante a forma de interpretação dada pelos Srs. que representam a empresa de Engenharia, ao classificar como problemas de desgaste devido ao uso, os fatos já citados exaustivamente, em várias correspondências e também pessoalmente durante estes últimos dois anos. Desta foram, só podemos concluir que compramos um apartamento descartável.

É inteiramente insano submeter-nos aos transtornos de obras e descasos da construtora, com apenas dois anos de uso, colocando em risco todos os objetos de decoração além dos móveis e aparelhos de Ar Refrigerado. [...] A empresa vai ter que me ouvir, pois já fiquei muito constrangido [...] na frente de todas as visitas que já recebemos [...].

Que faço, espero suas providências? (Aliás é o que faço nos dois últimos anos) **Reclamo com quem, se nem os donos da empresa se preocupam com ela?** (negrito do proprietário) (CARTA 5)

Esse é um dos exemplos dentre tantos outros do nosso *corpus* que vão reforçar experiências as mais desgastantes vividas pelos proprietários, que, afinal, não vislumbram a possibilidade de terem seus direitos assegurados. Há vários usos e expressões linguísticas no exemplo que transbordam insatisfação: o uso de adjetivos como: “desgastante”; “descartável” para se referir ao modo como a empresa parece “olhar” para o imóvel; “insano” para a referência ao desgaste de conviver com os “transtornos” de obras recorrentes no apartamento; o constrangimento vivido pelo proprietário diante de outras pessoas: “fiquei muito constrangido”. Somam-se aos adjetivos, os advérbios, também estes modalizando a situação, acentuando a força ilocucional da reclamação como em: “extremamente” desgastante; “inteiramente” insano. Ao final, um último recurso ao apelo moral, isto é, à responsabilidade da empresa, impactando em sua imagem positiva no mercado imobiliário: “Reclamo com quem, se nem os donos da empresa se preocupam com ela?”

A insistência sistemática nas incontáveis reivindicações é recorrente em grande número de cartas que correspondem a esse grupo. A opção por determinados recursos e procedimentos linguísticos põe em cena o grau de insatisfação do cliente quanto ao descaso sentido pelos proprietários.

Excertos de cartas distintas, em seguida, serão apresentados com o intuito de demonstrar a regularidade de ocorrências linguísticas que expressam afeto negativo, tais como: (i) expressões adverbiais (locuções e orações), indicando tempo decorrido; (ii) modalizadores na qualidade de intensificadores de tempo; (iii) verbos e locuções verbais aspectuais (ênfase no aspecto durativo e permansivo), entre outros recursos linguísticos que agravam a força ilocucionária da reclamação. Vejamos alguns exemplos, circunscritos apenas à parte introdutória das cartas:

(i) Expressões adverbiais (locuções) e orações reduzidas de gerúndio e particípio como: “até hoje”; “ratificando”; “reiteradas vezes”, são enunciados que polemizam a interação:

Ratificando o que mostrei ao Engo. No dia (xx), exponho alguns dos problemas apresentados no imóvel e que até hoje, nenhum foi solucionado [...]; (Trecho carta 1)

Reiteradas vezes temos apresentado reclamações a essa empresa [...]; (Trecho carta 2)

(ii) Modalizadores na qualidade de intensificadores da noção de tempo: “já”; “em carta anterior”; “seguidamente”, no primeiro caso; no segundo: “desde março”; “pacientemente:”

Conforme já coloquei em carta anterior e por contato telefônico, venho através desta, já que fazem dias que telefono seguidamente à empresa para contactá-lo, sem qualquer sucesso, reiterar uma vez mais medidas urgentes [...]; (Trecho carta 3)

Como é do conhecimento de V. Sa. desde março, que, pacientemente, estamos aguardando a solução de [...].(Trecho carta 4)

Ainda que originariamente alguns desses advérbios não possam ser identificados na categoria temporal, na função discursiva e pragmática, adquirem um valor de tempo, de espera constante, de paciência e de tolerância em relação aos serviços prestados pela empresa. Trata-se, portanto, de modalizadores que intensificam a força ilocucionária dos atos, caracterizando, reforçando a

reclamação. Portanto, os itens gramaticais modalizam o enunciado e apresentam outros sentidos em função do tipo de interação estabelecido.

(iii) Verbos e locuções verbais aspectuais (ênfase no aspecto durativo e permansivo) como em: “renovar”; “oficializar”; “coloquei”; “fazem dias”; “reiterar”; “continuamos a esperar”, adquirem função expressiva e acentuam o grau de imposição e de ameaça à face da empresa no que concerne ao descaso com que trata os pedidos:

Como proprietário do apartamento (xxx), construído pela firma acima e situado a (x), venho, por intermédio deste documento, renovar e oficializar meus insistentes pedidos de atendimento às seguintes deficiências de construção [...]; (Trecho carta 5)

Conforme já coloquei em carta anterior e por contato telefônico, venho através desta, já que fazem dias que telefono seguidamente à empresa para contactá-lo, sem qualquer sucesso, reiterar uma vez mais medidas urgentes [...]; (Trecho carta 6)

Após comunicação via carta e conversa pessoal, continuamos a esperar por uma pessoa que vistorie e solucione os diversos problemas pendentes [...]; (Trecho carta 7)

(iv) Noções aspectuais no que tange ao tempo novamente; expressões claras referentes a falhas, ao desgaste material e emocional: “continuamos a esperar”; “problemas pendentes”; “repetidas vezes”; “sucessivas reclamações”; “após longo tempo”; “constantes reclamações”. A noção de aspecto desempenha forte papel funcional e pragmático em situações de reclamação:

Após comunicação via carta e conversa pessoal, continuamos a esperar por uma pessoa que vistorie e solucione os diversos problemas pendentes [...]; (Trecho carta 8)

Repetidas vezes, recebemos visitas do pessoal da empresa, em atendimento às nossas sucessivas reclamações, para verificações e/ou reparos dos efeitos causados pelas inconformidades/falhas de construção do nosso imóvel. Após longo tempo e constantes reclamações, finalmente a empresa reconheceu a necessidade de corrigir as causas dos problemas encontrados [...].(Trecho carta 9)

A mudança da força ilocucionária é evidente nesses casos em que a ameaça à face positiva da empresa é clara. Reflete uma mudança de atitude do reclamante em que o ocultamento e a ambivalência afetiva cedem lugar a posturas mais explícitas para a expressão de descontentamento generalizado. Há casos, como o seguinte, em que a atitude impolida foi tomada como natural para a negociação com a empresa dado o desrespeito já demonstrado pela mesma:

Acho um desrespeito para com o cliente a forma que V. Sas. estão tratando esse caso;  
Todos os meus compromissos com os senhores foram cumpridos com inteira regularidade, nenhum pagamento foi feito com atraso, e nenhum cheque meu apresentou problema de fundos. O que no mínimo se esperava era que o bem adquirido estivesse de acordo com o contratado. (Trecho carta 10)

Novamente, apontamos casos em que os proprietários apelam para a lisura da empresa, sem receio de lhe fazerem um julgamento moral:

Nós, que confiamos na qualidade, lisura e boa tradição da V. empresa, temos a mais absoluta certeza que, ao receber mais uma vez estas reivindicações V. S. há de tomar as providências cabíveis, enérgicas e breves [...].(Trecho carta 11)

É inconcebível, no meu leigo entendimento de construção civil, que uma empresa desse porte não consiga definitivamente consertar vazamentos, infiltrações e declives às avessas, fruto, talvez, de imperícia e ausência de controle de qualidade durante a construção [...]. (Trecho carta 12)

Embora não sejam contempladas as respostas da empresa, infere-se, pelas cartas, o modo como a empresa parece agir com os proprietários que se mostram insatisfeitos, indignados e ofendidos com os atrasos, adiamentos, ineficiência e /ou recusa da empresa

em atender satisfatoriamente aos pedidos de reparo solicitados. Há ocasiões, argumenta Goffman (1996 [1985], p. 204-5), em que os indivíduos se sentem impelidos a destruir uma interação a fim de salvar a sua própria honra e prestígio como no primeiro exemplo: “A empresa vai ter que me ouvir, pois já fiquei muito constrangido [...] na frente de todas as visitas que já recebemos.” Nesses casos, os proprietários desejam tanto salvar a face quanto o patrimônio, já que a casa representa um bem material e simbólico “muito caro”.

No exemplo abaixo, pode-se constatar como as negociações nefastas com a empresa causaram uma frustração tão grande no proprietário a ponto de ele apelar para uma radicalização, a de se desfazer do imóvel:

Conforme demonstra as inúmeras cartas protocoladas que lhes enviamos, incontáveis foram os problemas apresentados, dentro e fora de nossa unidade autônoma. Diante da triste experiência vivida com a compra de nosso primeiro apartamento, decidimos colocá-lo à venda [...] Sendo assim, solicitamos a gentileza de V.Sa. levar ao conhecimento da diretoria dessa empresa o nosso desejo de devolver o referido apartamento mediante o ressarcimento de todas as despesas pagas até então.

Queremos ainda colocar que esta é uma tentativa de negociação amigável, sendo que, não havendo acordo entre as partes, tentaremos uma solução na esfera judicial. [grifo do proprietário] (Carta 18)

Em decorrência do rompimento de equilíbrio ritual provocado pela empresa, os clientes não temem nem perder a sua própria face, nem destruir a face da empresa, portanto, nem a opção por recursos que possam atenuar a força negativa do ato de fala ou que possam manter a interação num nível de cooperação e cordialidade em seu sentido positivo são considerados eficazes e produtivos. Ainda que a expressão de sentimentos negativos possa ser considerada um ataque de natureza pessoal, os clientes afastam-se daquele conceito de cultura cordial no sentido da concórdia e investem-se do papel de consumidores e cidadãos, apostando numa conduta mais ostensiva e legal para o alcance de seus propósitos mais “caros”.

Do ponto de vista pragmático, a modificação da força ilocucionária da reclamação reforça a dimensão afetiva, expressando, por meio das emoções, a atitude do proprietário em relação à empresa. De acordo com o material de análise, depreendemos que os clientes optaram por recursos de intensificação da força ilocucionária por meio de atos de ameaça à face positiva e negativa da empresa; por estratégias de impolidez positiva e negativa e pela expressão aberta de hostilidade; logo, enfatizando negativamente o afeto no processo de interação com a empresa.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Numa cultura relacional como a brasileira, com raízes na cordialidade, os sujeitos, na condição de reclamantes, procederam de modo a se ajustar a um modelo pautado em leis institucionais e universais. O *script* institucional / empresarial influencia o comportamento dos participantes em direção ao controle de suas emoções, o que não significa que em tais contextos as emoções não se manifestem. Ao contrário, o afeto não está confinado à esfera íntima e particular e, quando ganha o espaço público, adquire contornos diferenciados.

Como o contexto da reclamação lida com emoções, a sociabilidade das relações fica sempre ameaçada, um estado de equilíbrio em permanente tensão. Não é de se estranhar que a reclamação seja tema de vários estudos e trabalhos na área empresarial em todo o mundo com vistas a garantir a fidelidade constante do cliente junto à(s) empresa(s). “Reclamação de cliente não tem melhor presente” é título de um livro nesta área e aponta justamente para o modo como as empresas devem atender a seus clientes e lidar com as emoções desagradáveis. Mas em um país cujas leis ou são morosas ou servem muitas vezes às pessoas e não aos indivíduos, favorecendo os primeiros em detrimento dos últimos, reclamar pode tornar-se uma prática perigosa, além de estenuante.

Por essa razão, verificamos nas cartas a presença de três formas prototípicas de os clientes lidarem com suas emoções, construindo um discurso coerente com suas reivindicações (cf. WILSON, 2010). Algumas regularidades no que se refere à expressão de sentimentos puderam ser detectadas, a saber: (i) a arena do conflito se estabelece quando o proprietário assume que não tem mais nada a perder; (ii) as cláusulas do contrato de compra do imóvel não são necessariamente uma garantia no sentido de que as

reclamações que possam surgir quando da ocupação do imóvel serão atendidas; (iii) dado o contexto, o proprietário poderá (ou preferirá) fazer o jogo do “por favor, tenha pena de mim” ou “eu confio em você”, ou assumir a confrontação direta e hostil.

A lógica da cordialidade parece vir revestida do caráter autoritário que a originou, mostrando-se ainda funcional e definidora de nosso padrão de conduta e dos modos de participação na vida social. Embora a cultura brasileira ainda mantenha seu traço múltiplo e contraditório, outras formas de desempenho adequaram-se às novas demandas das práticas sociais. No entanto, modos de dizer cordiais (leves ou violentos) associam-se a modelos de comportamento ajustados ao código universal, inclusive com ameaças de caráter judicial.

Seria interessante que, sobretudo em situações de confronto nas quais usos não-polidos são esperados, e, geralmente, tratados e considerados como formas de comportamento de fundo espontâneo, caminhássemos para condutas que fossem equivalentes a ações de resistência “de quem não suporta mais submeter-se a práticas culturais intolerantes ou injustas ou desiguais”, conforme pontua com muita propriedade Oliveira (2004, p. 1).

A expressão de emoções – em seu controle máximo, em sua ambivalência ou em seu fluxo aberto de sentimentos desagradáveis e hostis – revela como os cidadãos vivem o seu dia a dia e constroem suas relações sociais (públicas). Se ainda, em alguns casos, mantém-se em vigor a lógica da cordialidade, em outros, essa “gramática afetiva” está mais afinada com os interesses do indivíduo e não exatamente com os da pessoa.

Na cultura brasileira, o nível pessoal (familiar) ainda permeia todos os outros níveis: “[...] as relações que se criam na vida doméstica sempre forneceram o modelo obrigatório de qualquer composição social entre nós [...]” (HOLANDA, 1995, p.146). Sob essa ótica, alguns reclamantes, mesmo aqueles que optaram pela confrontação direta com a empresa, ainda oscilam entre: uma conduta pautada nas reivindicações dos direitos, tendo em vista a relação consumidor *versus* empresa; e uma conduta em que a expressão aberta de sentimentos explora e altera essa relação para um tipo de relação pessoa *versus* pessoa como parece indicar o exemplo a seguir: “Em face do exposto solicitamos em nome do bom relacionamento que sempre mantivemos, como síndico e proprietário, com a empresa / setor de reclamação, a pronta solução de todas nossas deficiências [...]”.

De um lado, encontra-se o *sujeito normativo das instituições*, como define Barbosa (1992, p. 87), subordinado ao sistema legal e jurídico (porque é assim que a empresa trata seus proprietários); de outro, o cidadão vacilante que, ao reivindicar o que é de direito, ainda reproduz a ideologia do homem cordial, pois assentada em traços mais personalizantes. Porém, o Brasil já não suporta mais esconder suas diferenças ou ostentá-las de forma *mansa e pacífica*, com resignação e submissão a ordens hierarquizantes e baseadas em privilégios. As formas de impolidez parecem indicar que ainda mantemos o nosso esquema “radical” em funcionamento, pois, repetindo Roberto Da Matta, nossa cordialidade “[...] está dialeticamente relacionada à lógica brutal das identidades sociais [...]” (1979, p. 167).

Revisitar o estudo, na atualidade, pode indicar, no caso brasileiro, a importância e a pertinência de pensar não só o comportamento polido, mas também o não-polido do modo como ainda propõe Jair de Oliveira, ou seja, adaptando-se para o nosso caso apresentado, como “[...] ferramentas para a legitimação de seus interesses [dos sujeitos] e em novas combinatórias linguísticas para a reconstrução de suas identidades [...]” (OLIVEIRA, s/d, p.1). Assumir a cordialidade em sua face dual – e não negá-la – é um caminho para também buscarmos traços de nossa identidade e revesti-la do caráter universal, necessário para a construção de uma sociedade, se possível, verdadeiramente justa.

## REFERÊNCIAS

BARBOSA, L. *O jeito brasileiro: a arte de ser mais igual que os outros*. Rio de Janeiro: Campos, 1992.

BRASIL. *Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990. Suplemento.

- BROWN, P.; LEVINSON, S.. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge Univ. Press, 1987.
- BURKITT, I. Social relationships and emotions. *Sociology*, v. 31, n. 1, p. 37-55, 1997.
- CERBINO, V. W. C. [atual WILSON]. *A manifestação de afeto em cartas de reclamação*. 2000. 167 f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2000.
- CERTEAU, M. de. *A invenção do cotidiano*. Artes de fazer. RJ, Petrópolis: Vozes, 2001.
- CULPEPER, J. Towards an anatomy of impoliteness. *Journal of pragmatics*. v. 25, n. 3, p. 349-367, 1996.
- DA MATTA, R. *Carnavais, malandros e heróis*. Para uma sociologia do dilema brasileiro. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.
- \_\_\_\_\_. *A casa & a rua*. Espaço, cidadania, mulher e morte no Brasil. 5.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1997.
- GOFFMAN, E. *Interactional ritual: essays on face to face behavior*. New York: Pautton, 1967.
- \_\_\_\_\_. A elaboração da face. Uma análise dos elementos rituais da interação social. In: FIGUEIRA, S. (Org.). *Psicanálise e ciências sociais*. Rio de Janeiro: Francisco Alves. 1980. p.76-114.
- \_\_\_\_\_. *A representação do EU na vida cotidiana*. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 1985/ 1996.
- HOLANDA, S. B. de. *Raízes do Brasil*. São Paulo: Companhia das Letras. 1995.
- HOLMES, J. Modifying the illocutionary force. *Journal of Pragmatics* v. 8. n.3, p.345-369, 1984.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. *Os atos de linguagem no discurso: teoria e funcionamento*. Trad. Fernando Afonso de Almeida. Niterói: EDUFF, 2005.
- LAKOFF, R. T. The logic of politeness, or minding your p's or q's. *Papers from the XIX Regional Meeting of the Chicago Linguistics Society*. Chicago: Chicago University Press. p.292-305, 1973.
- \_\_\_\_\_. The limits of politeness: Therapeutic and courtroom discourse. *Multilíngua*. v. 8, n. 2/3, p. 101-129, jan. 1989.
- LEECH, G. N. *Principles of pragmatics*. New York: Longman, 1983.
- NEVES, M. H. de M. A modalidade. In: KOCH, I. G. V. (Org.). *Gramática do português falado*. Campinas: Editora da UNICAMP, 2002. p.171-208.
- OLIVEIRA, M. do C. L. *Polidez: uma estratégia de dissimulação*. Análise de cartas de pedido em empresas brasileiras. 1992. 273f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1992.
- OLIVEIRA, J. A. Antonio. “Impoliteness” - Transgressão e Reconstrução identitária. In: FÓRUM INTERNACIONAL DE ENSINO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS, 3. ,Pelotas, 2004. Anais...Pelotas: s.n., 2004. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/profile/Jair\\_Oliveira2/publication/238770178\\_Impoliteness\\_Transgressao\\_e\\_Construcao\\_Identitaria/links/02e7e53750f01cffd8000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jair_Oliveira2/publication/238770178_Impoliteness_Transgressao_e_Construcao_Identitaria/links/02e7e53750f01cffd8000000.pdf)>.
- Acesso em: 04 jul. 2016.
- ROCHA, J. C. de C. *Literatura e cordialidade: o público e o privado na cultura brasileira*. Rio de Janeiro: EDUERJ, 1998.

SHIMANOFF, S. B. Types of emotional disclosures and request compliance between spouses. *Communication Monographs*, v. 54, n. 1, p. 85-102, 1983.

TROSBORG, A. The communicative act of complaining. In: \_\_\_\_\_. *Interlanguage pragmatics: request, complaints and apologies*. Mouton de Gruyter: Berlin, New York, 1995. p. 307-372.

VELOSO, M., MADEIRA, A. *Leituras brasileiras: itinerários no pensamento social e na literatura*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

WILSON, V. *The dream of my house of my own or my life turned into a nightmare: complaint letters in an institutional context*. Saarbrücken, Germany: Lambert Academic Publishing, 2010.

\_\_\_\_\_. Politeness or cordiality: how to deal with emotions in complaint contexts? In: SEARA, I. R. (Coord.). *Cortesia: olhares e (re)invenções*. Portugal, Brasil, Angola, Cabo Verde: Chiado Editora, 2014. p. 347-364.

\_\_\_\_\_. Motivações pragmáticas. In: MARTELOTTA, M. E. (Org.). *Manual de lingüística*. São Paulo: Contexto, 2008. p. 90-110.

**Recebido em 07/07/2016. Aceito em 18/01/2017.**