ESTRATÉGIAS DE MONITORAMENTO DA COMPREENSÃO NO GÊNERO TEXTUAL *E-MAIL*
(STRATEGIES FOR MONITORING UNDERSTANDING IN THE TEXTUAL GENRE OF E-MAIL)

Juliana Alves ASSIS (PUC Minas)

ABSTRACT: *Guided by principles oriented by a sociointeractionist perspective, in this work I intend to examine two factors involved in the strategies for monitoring understanding in the textual genre of e-mail – choosing a heading for the "subject line" and the diaphonic reproductions ("pasting") –, pointing out the close relation between such procedures and the technology implied in the genre.*

KEYWORDS: *genres; e-mail; technology; understanding.*

0. Introdução

A emergência de novos padrões de textos está diretamente vinculada ao surgimento de novas motivações sociais, bem como ao aparecimento de novas circunstâncias de interação ou de novos meios de comunicação. Dessa forma, tanto o surgimento como a crescente disseminação de meios tecnológicos são acontecimentos que possibilitam e mesmo impõem aos usuários da língua a criação de outras práticas discursivas e, portanto, projetam novas estratégias de textualização (cf. Marcuschi, 2002; Assis, 2002). O estudo de gêneros textuais que emergem no contexto da tecnologia digital deve, portanto, considerar a provável relação entre expedientes de textualização e condições impostas/possibilitadas pela tecnologia de que dependem.

Neste trabalho, ocupo-me da análise de dois procedimentos próprios do gênero textual *e-mail* – o preenchimento da "linha de assunto" e as reproduções diafônicas ("colagens" de trechos do *e-mail* ou de todo o *e-mail* a que se responde no corpo da nova mensagem) –, tomados como estratégias que visam, sobretudo, ao monitoramento do processo de compreensão do destinatário.

1. O preenchimento da "linha de assunto": principais traços

Quando alguém recebe mensagens de correio eletrônico, as informações contidas na "caixa de entrada" – **remetente**, **assunto**, **data e horário de envio**, **indicação da presença de arquivo anexo** e, muitas vezes, **da prioridade da mensagem** – são importantes para que este se situe com relação à mensagem recebida – quem a enviou, em que data, a que (provavelmente) se refere – e, a partir disso, possa tomar decisões, como, por exemplo, abrir a mensagem imediatamente, postergar sua leitura ou, até mesmo, excluí-la sem abrir. Esses dados acabam por definir o enquadre a

partir do qual se acessará o *e-mail*. Dito de outro modo, tais informações estabelecem o quadro inicial de interpretação da mensagem recebida.

Quanto maior o volume de mensagens que chega a uma caixa postal eletrônica, maiores as chances de que o usuário utilize tais informações como critério para as suas decisões com relação a cada mensagem. Dentre essas informações, destaco as contidas na "linha de assunto", que fornece uma orientação interpretativa para o remetente, a qual, naturalmente, pode assumir outros contornos à medida que o processamento da leitura do texto vai se efetivando. Dito de outro modo, a informação ali estampada, por anteceder a mensagem propriamente dita no ato do recebimento da correspondência na "caixa de entrada", tem a função de, ao lado das demais informações aqui já comentadas, levar ao destinatário pistas que o orientem na recepção da mensagem.

Todas as vezes em que o produtor encaminha uma mensagem eletrônica sem especificação do "assunto", os programas de correio eletrônico a que tive acesso acionam automaticamente mensagem de tela em que se avisa ao usuário que o campo do "assunto" está em aberto, devendo, por essa razão, o usuário ou confirmar o envio da mensagem sem o preenchimento do campo ou, após cancelar o envio, inserir tal informação e só assim autorizar, novamente, que a mensagem siga a seu destino. Isso denuncia que, dadas as condições de consumo da mensagem eletrônica, o preenchimento do campo do "assunto" é aspecto significativo para o funcionamento do gênero, isto é, deve ser considerado um elemento crítico na decisão sobre qual importância dar à mensagem, sobretudo no caso de pessoas que recebem muitas mensagens por dia, situação cada vez mais comum para os usuários de correio eletrônico.

No que toca à organização da "linha de assunto" (estrutura, número e extensão das palavras) é importante ter em mente que há um limite de caracteres a ser exibido no sumário da "caixa de entrada" do destinatário. Assim, descrições compridas podem ter sua interpretação comprometida, uma vez que a exibição possível na "caixa de entrada" pode torná-las obscuras, ambíguas ou informacionalmente vazias.

Do exame de 110 *e-mails* interpessoais, cheguei à seguinte tipologia para o preenchimento da "linha de assunto", tendo em vista a natureza da informação ali expressa:

(i) **especificação do assunto (central ou único), isto é, aquilo de que se tratará no *e-mail*** – *GEL*, *nota final*, *notícias e matrícula*. A quantidade e o tipo de informação verbalizada dependerá do quanto os interlocutores compartilhem sobre o assunto ou a natureza da interação em curso. Nesse tipo de preenchimento, o foco incide, portanto, sobre o assunto;

(ii) **nome do remetente e/ou indicação de informações que possibilitem ao destinatário a identificação da origem do *e-mail*** – *Andréia*, *Pós-graduação Pedro Leopoldo*, *DA Letras PUC*. Essa situação é comum nos casos em que o endereço eletrônico de origem da mensagem é usado por mais de uma pessoa ou quando, embora de uso exclusivo do remetente, não revela com transparência ou imediatez, na perspectiva deste, a origem do *e-mail* (de modo geral, o emprego dessas informações ocorre entre pessoas conhecidas, mas não íntimas). O que está em jogo, portanto, é a identificação da origem da mensagem por parte do destinatário;

(iii) **expressões que trazem manifestação do ponto de vista do produtor ou indicam saudação, chamamento, em tom informal** – *hey ton!!!*, *oie!!*, *Viva!!!*, *Que alegria!*. Normalmente, aparecem em *e-mails* cujo foco incide sobre a dimensão interacional. Assim, de modo geral, a função central é apenas fazer ou restabelecer contatos, como em muitas cartas pessoais, daí que sempre envolvem pessoas conhecidas, com relativo grau de intimidade. Marca, ainda, esse tipo de preenchimento o uso de sinais de pontuação que denuncia a perspectiva de quem escreve;

(iv) **referência (com maior ou menor precisão) ao arquivo enviado anexo** – *Plano de ensino – informática*, *Síntese Curso Prepes*. Nesse caso, o *e-mail* tem como função central ou única encaminhar o arquivo anexo; daí que, às vezes, o que o produtor faz é tão-somente preencher o cabeçalho de envio e anexar o arquivo, ou seja, o autor pode entender não ser necessário produzir o corpo da mensagem (com algo como *Estou enviando o arquivo que prometi....)*, uma vez que a informação expressa no "assunto" cumpriria essa missão;

(v) **referência ao propósito do *e-mail* para o produtor, pelo menos daquele que ele deseja verbalizar** – *Encaminha trabalho para apreciação*, *mande um e-mail*, *solicitação de arquivos de pesquisa*, *agradecimento*. Essas ocorrências refletem o entendimento do produtor de que, na atividade lingüística em jogo, é importante esclarecer o destinatário quanto ao objetivo da interação. O foco do preenchimento do "assunto" está, então, no propósito, na ação que se quer realizar.

Embora não sejam comuns, também ocorrem *e-mails* sem o preenchimento da "linha de assunto". Em meus dados, essa situação ocorreu principalmente quando a mensagem era esperada pelo destinatário, caso em que o item "assunto" perde a relevância.

No que respeita à estrutura das informações contidas na "linha de assunto" do *e-mail*, é possível estabelecer certas semelhanças com o título em alguns gêneros textuais, na medida em que ambos podem se construir remetendo ao assunto central do texto, com ou sem manifestação do ponto de vista do produtor.

Há, no entanto, propriedades particulares para esse item, definidas, inclusive, na esteira da tecnologia a que o gênero se prende. Assim, embora possa variar o tipo de organização e mesmo o papel mais específico das informações contidas na "linha de assunto" – o que se confirma na tentativa de tipologia que acabei de apresentar –, esse item no gênero em estudo parece atuar, preponderantemente, na monitoração do processo de recepção do texto. Assim, seja indicando o assunto a ser tratado, o nome ou dados do remetente, o sentimento que move o contato ou a escrita, seja, ainda, lançando mão de recursos prototipicamente vistos como marcas de interatividade (uma vez que materializam de forma inequívoca a construção de um diálogo entre um "eu" e um "tu"), pode-se dizer que o item "assunto", sobretudo porque antecede, na "caixa de entrada", a abertura do corpo da mensagem no processo de recepção de *e-mails*, é recurso de "controle" da compreensão, de desencadeamento do primeiro enquadre de interpretação da mensagem (que pode, inclusive, ser excluída antes de ser lida),

definindo-se, portanto, no campo dos procedimentos sociointeracionais do processamento textual.

2. A estratégia da "colagem" no *e-mail*

Um aspecto inovador nos *e-mails* com relação à sua estruturação é o recurso a "colagens" – reprodução de trechos da mensagem a que se responde ou mesmo de sua versão integral, em que se intercalam as intervenções do produtor –, estratégia adotada, de forma sistemática, por alguns usuários. Nesse caso, o mais comum é que o produtor, usando o mecanismo de "responder ao autor", apague a mensagem recebida, que, automaticamente, por força desse comando, fica "grudada" à sua, não antes, é claro, de trazê-la/copiá-la (na íntegra ou em parte) para o corpo de seu texto. É possível, também, que ele simplesmente insira suas respostas/comentários na própria mensagem recebida, porém no arquivo que se cria automaticamente na ação de "responder ao autor".

Ora, se nas situações de troca de *e-mails* entre dois participantes, nas quais, ao se receber uma nova mensagem, também se recebe todo o histórico de mensagens anteriormente trocadas, já se pode dizer que há aí um mecanismo, próprio do gênero, que aparentemente neutraliza a distância temporal e espacial entre os participantes, provocando uma sensação quase que de imediatez do intercâmbio, através dos turnos que aí se sucedem (como na conversação face a face, no telefonema e nos bate-papos via Internet), nos casos de uso de "colagem", esse efeito de imediatez parece se acentuar ainda mais.

Monserrat (2001), que investiga as razões pelas quais o locutor reproduz a voz do interlocutor em seu discurso em interações em que os falantes se encontram face a face (em oposição às situações de comunicação a distância), acredita que as reproduções diafônicas têm funções distintas nas interações diferidas (não concomitantes) e nas interações face a face. Segundo essa autora, a diafonia, nos gêneros epistolares ou no debate parlamentar, por exemplo, apresenta função puramente instrumental: reconstituir o intercâmbio, rompido pela distância temporal e/ou espacial. A autora defende que a "reativação" da informação é, na verdade, uma função própria das interações diferidas.

Já nas situações de comunicação imediata, a autora afirma que nenhuma recontextualização de intercâmbio parece ser necessária para iniciar a reação/resposta do locutor ao interlocutor, exatamente em razão da imediatez do intercâmbio.

Na visão de Monserrat, portanto, as diafonias, nas interações face a face, manifestam a negociação entre os interlocutores, sendo expressão de polidez/cortesia, nos termos de Goffman (1967) e em consonância com o estudo desenvolvido por Brown & Levinson (1986). Essa seria, então, a principal função da diafonia na interação face a face. Com base nas evidências do *corpus* por ela analisado, Monserrat destaca as seguintes funções para essa estratégia nas interações face a face: (i) suavizar a discordância por parte do locutor com relação àquilo que foi dito pelo interlocutor; (ii) tornar menos agressiva a tomada de turno; (iii) manifestar acordo; (iv) buscar tempo para formulação de resposta; (v) recontextualizar um objeto de discurso lançado na mesma situação de conversação pelo interlocutor, mas que está algo afastado da fala do locutor; com isso, o locutor poderá convertê-lo em um tópico para sua intervenção (caso que se aproxima das diafonias nas comunicações distendidas).

As reproduções diafônicas ou "colagens" que se manifestam nas trocas de *e-mails* não têm, porém, função meramente instrumental, ou seja, reconstituir o intercâmbio, dada a distância temporal entre a resposta e a mensagem recebida, tal como se manifesta, com recorrência, em outras formas de interação diferida (nas cartas pessoais e institucionais, por exemplo).

Afinal, além da rapidez de contato permitida atualmente pela tecnologia à disposição dos correios eletrônicos, muitos são os recursos, propiciados pelo *software*, os quais cumprem, por assim dizer, essa função de "reconstituição de intercâmbio": as informações presentes na "caixa de entrada" do programa que gerencia o correio eletrônico (remetente, assunto – como "Re:" indicando que se trata de resposta a *e-mail* anteriormente enviado –, a data de envio da mensagem) e a própria mensagem original na seqüência do texto do remetente, desde que este não a apague, é claro.

No exame dos 110 *e-mails* coletados, pude constatar alguns padrões de uso dessa estratégia, aqui resumidamente descritos: (a) o produtor recorta do *e-mail* recebido trechos que, inseridos na mensagem que escreve, exercem a função de introdução dos tópicos a serem desenvolvidos no seu texto, podendo, inclusive, construir, a partir disso, uma estrutura de turnos conversacionais (cf mensagem 1 dos anexos[1]); (b) o produtor, além de reativar, pela via da "colagem", informações que são convertidas em tópico de sua intervenção, manifesta, com isso, atenção, cortesia para com o destinatário, uma vez que demonstra considerar relevantes, na construção de sua mensagem, opiniões, perguntas e comentários do interlocutor (cf. mensagem 2 dos anexos); (c) o produtor compõe seu texto no interior do *e-mail* recebido (exatamente no espaço em que se registra a mensagem original a que responde) ou "cola" a mensagem na porção da tela destinada à escrita de sua mensagem; nesse caso, pode-se dizer que a mensagem original orienta o produtor na composição de sua resposta, de modo que este não se perca com relação ao que está sendo pedido/demandado pelo interlocutor (cf mensagem 3 dos anexos). Nos três casos, simula-se um ambiente de interação face a face, com um grande número de informações compartilhadas, o que possibilita ao produtor explicitar menor número de informações na superfície textual.

Ao que me parece, enquanto em (c) o recurso da "colagem" volta-se prioritariamente para a tarefa de produção textual, exercendo o papel de orientar a ação de composição do locutor, em (a) e, sobretudo, em (b), esse recurso tem como alvo principal a preservação do próprio envolvimento entre os interlocutores e por isso revela-se como estratégia de monitoramento da interpretação do destinatário, que se pleiteia favorável à imagem dos remetentes.

3. Considerações finais

No que toca à tecnologia, ou melhor, ao espaço que ela ocupa neste trabalho, devo reiterar que, por entender que ela está cada vez mais estreitamente vinculada a novos usos da língua bem como a novas práticas discursivas, uma abordagem dos

---

[1] Em todas as mensagens apresentadas como anexos, as reproduções diafônicas foram marcadas em negrito. Também foram alterados todos os dados que pudessem permitir a identificação dos envolvidos.

fenômenos lingüísticos que recaia sobre as especificidades das práticas de uso da língua deve considerar os diferentes fatores que a constituem, nos quais se inclui, no caso da atualização de gêneros dependentes de meio tecnológico – tal como o *e-mail* –, a própria tecnologia de que emergem e através da qual vão se consolidando, tendo em vista, ainda, seu caráter dinâmico.

Dessa forma, reafirmo que a compreensão de estratégias de organização de informações em um dado texto deve partir do exame do gênero que ele materializa, aqui tomado como um constituinte específico e importante da estrutura comunicativa da sociedade.

RESUMO: À luz de princípios orientados por uma perspectiva sociointeracionista, pretendo examinar, neste trabalho, dois fatores envolvidos nas estratégias de monitoramento da compreensão no gênero textual *e-mail* – o preenchimento da "linha de assunto" e as reproduções diafônicas ("colagens") –, assinalando a estreita relação entre tais procedimentos e a tecnologia implicada no gênero.

PALVAVRAS-CHAVE: gêneros textuais; *e-mail*; tecnologia; compreensão.

ANEXOS.

Mensagem 1

Clodoveu,
>-qual e' a sua area de graduacao mesmo??
Sou Graduado em Ciência da Computação pela PUC
>-eu tenho que enviar diretamente pra eles? Ou seja, no meu caso, entregar
>diretamente 'a secretaria, em vez de entregar pra voce?
SIM, SE VOCÊ NÃO SE IMPORTAR, ENTREGUE NA SECRETARIA DA PÓS-GRADUAÇÃO (DCC)
POR FAVOR!
Obrigado, Um abraço, Sandro

Mensagem 2

Ana, gostei demais de saber noticias do pessoal ahi. Aqui tah tudo em riba. Mandei umas coisas pra você como Renato... ele chega em Londres antes do niver. Prometo.
>Foi duro os primeiros dez dias aqui...
Imagino o que você sentiu, porque eh barra a distancia de tudo ainda mais quendo a gente nao conhece a lingua.
Uma novidade: estou fazendo yoga com o pessoa da serrinha, lembra? To super zennn!!!
> Tem dias que o frio aperta e aih eh soh o vinho
Eh mesmo...o frio eh brabo e vinho eh danado de bom. Aqui vou de cervejinha mesmo que tah calor demais. Mandei uma lista de cds como Renato. Coisa pouca, se der vai ser legal.
beijos e mais beijos. Se cuida, menina. Descupla por demora RTANTO A RESPONDER.

Mensagem 3

---Mensagem original----
> Eliane, como vai? Sou Mariana Parente, da Universidade X. É provável que
> você se lembre de mim, já que esteve em minha Banca de Doutorado orientado pela
> Rosângela, lá na UNI-Y (e contribuiu muito para o trabalho, que sairá publicado
> neste semestre pela Editora M.).

a) Muito feliz de receber seu *e-mail*. Hoje estou atarantada (problemas de tempo por causa de um dedo do pé quebrado) e, além disso, perdi TODOS os meus arquivos feitos a partir de setembro. Mas estou recuperando-os pouco a pouco e amanhã vou tentar te mandar as datas dos congressos e a estadia em Genebra. Será um grande prazer ter vc por companhia. Como vc viu, gostei muito de seu trabalho e acho ótimo que ele seja publicado.

> Como depois daquela ocasião não tivemos mais contato (embora eu tivesse várias vezes o > desejo de estabelecê-lo, já que vejo que os meus interesses de pesquisa se aproximam dos seus; mas estava grávida já na defesa da tese – uma gravidez de certo risco – e nesses últimos meses me travesti de "equilibrista", curtindo muito meu bebê e também trabalhando muito). Mas como agora apareceu a oportunidade, achei melhor não perdê-la. Conversando esses dias com Marconi, que está aqui no P., ele me disse que você está a par de dois congressos que vão ocorrer ainda este ano na Europa (em Genebra, talvez?) e que podem me interessar. Gostaria, então, de saber se você pode me dar as indicações sobre eles, uma vez que pretendo ir para Grenoble e, caso seja possível, aproveitaria a ocasião. Gostaria de parabenizar você (e os demais tradutores) pela tradução do livro do B., que usei como referência central para uma disciplina do mestrado no ano passado. Se possível, gostaria de saber se você pode me dar a referência de seus trabalhos mais recentes (lembro-me que, na defesa, você comentou comigo que estava trabalhando com análise de material didático).

b) A maior alegria que as pessoas me dão é quando dizem que usaram o livro do B. A intenção era essa ao traduzi-lo. Mas o trabalho foi tanto (eu nunca tinha feito tradução), que não sabia se tinha valido tanto esforço. Mas, aos poucos, o retorno vai aparecendo. Obrigada pelos elogios.

> Um abraço, desde já agradeço as informações que você puder me passar.

> Mariana

Atualmente, com um mês de castigo em casa, virei uma interneteira mor e estou querendo fazer um projeto de ensino de produção de leitura pelo computador (não necessariamente à distância) voltado para formar professores na área. Que tal?

Estou enviando meus últimos textos para você (os que já recuperei). Um grande abraço e que esse seja o começo uma proveitosa colaboraçÃo.

Um abraço

Eliane

P.S. Infelizmente, ao abrir alguns arquivos que eu estava considerando como inteiros, vi que estão danificados. Quando os tiver de novo, passo para você.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSIS, Juliana Alves. *Explicitação/implicitação no e-mail e na mensagem em secretária eletrônica:* contribuições para o estudo das relações oralidade/escrita. (Tese, Doutorado em Lingüística). Belo Horizonte: UFMG/FALE, 2002.

BROWN, P. & LEVINSON, S. C. *Politeness: Some Universals in Language Use*, Cambridge: Cambridge University Press, 1986.

GOFFMAN, E. *Interaction ritual*: essays on face to face behavior. Garden City: New York, 1967.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Gêneros textuais emergentes e atividades lingüísticas no contexto da tecnologia digital. In: GEL – GRUPO DE ESTUDOS LINGÜÍSTICOS DO ESTADO DE SÃO PAULO. USP – Universidade de São Paulo, 23-25 de maio, 2002.

MONSERRAT, Janina Espuny. El contento del interlocutor cuando se le toma la palabra, y otras funciones de la diafonía en el cara a cara. In: MARI, H. *et alii* (Orgs.). *Análise do discurso: fundamentos e práticas*. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2001.