

SOLICITAÇÕES EM ESPANHOL PARA A COMUNICAÇÃO DE PROFISSIONAIS BRASILEIROS DA ÁREA SECRETARIAL: UMA BREVE REVISÃO DA LITERATURA

SOLICITATIONS IN SPANISH LANGUAGE FOR COMMUNICATION OF BRAZILIAN SECRETARIAL PROFESSIONALS: A BRIEF REVISION OF LITERATURE

Ana Carolina de Souza SANTANA (FATEC São Paulo, São Paulo, Brasil)

Brenda Torres Rigunato ROCHA (FATEC São Paulo, São Paulo, Brasil)

Glauce Gomes de Oliveira CABRAL (FATEC São Paulo, São Paulo, Brasil)

RESUMO: O presente artigo apresenta os resultados da pesquisa sobre as formas das solicitações em espanhol e sua influência na comunicação de profissionais de Secretariado brasileiros. Nosso objetivo foi verificar os aspectos da cortesia, mais especificamente na forma de fazer solicitações, por conseguinte observar quais as formas existentes e como são utilizadas. Para isso, realizamos uma pesquisa de caráter bibliográfico baseada em conceitos da Pragmática. Os dados obtidos no estudo mostraram que as formas de fazer solicitações são utilizadas de modo cultural e estratégico na comunicação.

PALAVRAS-CHAVE: Pedidos; Língua Espanhola; Profissionais de Secretariado; Polidez; Comunicação Empresarial.

ABSTRACT: *The current study presents the results of the research about the forms of solicitation in Spanish language and its influence in the communication of Brazilian Secretarial Professionals. Our objective was to verify the aspects of politeness, more specifically in the forms of making solicitations, therefore note the existent forms and how those are used. For this, we conducted a bibliographic research based on concepts of Pragmatics. The data obtained in the study showed that the forms of making solicitations are used in a cultural and strategic form in communication.*

KEYWORDS: *Requests; Spanish Language; Secretarial Professionals; Politeness; Business Communication.*

INTRODUÇÃO

Este artigo é um fragmento e ampliação¹ de uma pesquisa realizada como Trabalho de Conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Automação de Escritórios e Secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo (FATEC-SP) (SANTANA; ROCHA, 2022). Nosso interesse surgiu da necessidade de compreender a importância do domínio da língua espanhola no entendimento de alguns aspectos das formas de se fazer solicitações ou pedidos para os profissionais brasileiros de Secretariado.

O objetivo do nosso artigo é verificar como funciona a língua espanhola no aspecto da cortesia, mais especificamente na forma de fazer solicitações. Com isso pretendemos

elencar os diferentes tipos de solicitações existentes em espanhol no âmbito do Secretariado ou do trabalho administrativo em geral para, com isso, mostrar como é necessário que esses profissionais brasileiros que trabalhem em empresas que tenham relações com países hispano-falantes aprendam sobre a língua e a cultura, já que ele atuará diretamente com a comunicação dentro das organizações. Sendo assim, mostraremos como é importante para o profissional conhecer as formas adequadas de se fazer pedidos para que se estabeleça uma comunicação eficaz e cortês entre os interlocutores.

O presente artigo está dividido em 5 partes, sendo a primeira parte a introdução, na qual apresentamos o objetivo da pesquisa e as justificativas de sua realização; a segunda parte é a metodologia, na qual descrevemos quais foram os caminhos percorridos para executar a pesquisa; a terceira parte constitui a fundamentação teórica, que traz as teorias linguísticas nas quais o artigo foi embasado; a quarta parte corresponde à revisão bibliográfica da literatura sobre trabalhos acadêmicos que tratam especialmente da temática que estudaremos; e a quinta parte se trata das considerações finais, na qual o artigo é concluído, deixando em aberto possíveis ideias para futuras pesquisas.

1. METODOLOGIA

Com o propósito de melhor avaliar quais são as principais formas de se fazer solicitações/pedidos usados na língua espanhola, nós desenvolvemos uma pesquisa exploratória, pois esse modo de pesquisa é “voltado a familiarizar o pesquisador com o fenômeno sob investigação” (PAIVA 2019, p. 13) e de caráter bibliográfico, pois procuramos contextualizar a pesquisa e mostrar o que já existe sobre o que investigamos (cf. *Ibid.*, p. 59), neste caso, o campo de estudos de cortesia dentro da Pragmática.

São autores fundamentais para essa contextualização: Escandell Vidal (2013), Reyes (2011), Félix-Brasdefer (2019), Bravo e Briz (2004) por facilitarem a compreensão da Pragmática dentro da área filosófica e linguística.

Uma vez feita a fundamentação teórica, iniciamos o item 4, Revisão de artigos científicos, no qual foi utilizada a estratégia qualitativa de pesquisa, investigando as formas corteses de pedir/solicitar utilizadas por brasileiros e hispânicos.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Estudos sobre a Pragmática como uma vertente da Linguística

Graciela Reyes (2011, p. 23) defende a Pragmática como uma subdisciplina da Linguística e explica (*ibid.*, p. 7) que a Pragmática analisa a linguagem em uso, "ou, mais especificamente, os processos pelos quais os seres humanos produzem e interpretam significados quando usamos a linguagem"¹. Para Reyes (2011, p. 23), a Pragmática trata de estudar o significado linguístico não em palavras ou frases isoladas, mas sim nas usadas durante uma comunicação.

Escandell Vidal (2013, p.15), por sua vez, ao definir a Pragmática, coloca-a em um lugar junto à semântica e à sintaxe e propõe uma definição ainda em construção, segundo a qual a Pragmática seria o estudo dos princípios que regulam o uso da linguagem na comunicação. Esses princípios, segundo a autora (2013, p. 16), são as condições que

determinam tanto o emprego de uma declaração concreta por parte de um falante concreto em uma situação comunicativa concreta, como sua interpretação por parte do destinatário.

Félix-Brasdefer (2019, p. 9), em suas explicações sobre a Pragmática, acrescenta que “o conhecimento da pragmática nos ajuda a negociar nossas intenções entre falantes de uma mesma cultura ou em interação com falantes de outras culturas para manter relacionamentos interpessoais”¹.

Cortesia ou polidez?

Segundo Escandell Vidal (2013, p. 141) a cortesia corresponde a uma das vertentes sociais da Pragmática. Para a autora (ibid., p.142), a cortesia é o “conjunto de normas sociais, estabelecidas por cada sociedade, que regulam o comportamento adequado de seus membros”¹, sendo assim, cada sociedade tem o seu modo de cortesia, já que “as regras de cortesia fazem parte do aprendizado não apenas de uma determinada língua, mas também de uma determinada cultura”¹ (ibid., p. 143).

Escandell Vidal (2013, p. 143) também explica que a inter-relação da cortesia com as formas linguísticas fica mais evidente por meio dos dêiticos sociais, visto que a sociedade conforme cada cultura estabelece classificações para os seus membros dependendo de características como idade, sexo, posição familiar, posição social e atuação individual. Dessa forma, cada pessoa deve utilizar o tratamento de acordo com as posições relativas exercidas na sociedade.

Por sua parte, Brown e Levinson (1987, apud FÉLIX-BRASDEFER, 2019, p. 159) em seu estudo sobre a cortesia, sugerem um modelo de cortesia linguística universal que tem como objetivo compreender o comportamento cortês evidenciado pelas estratégias linguísticas com a finalidade de encontrar formas de como diminuir embates durante a comunicação entre o interlocutor e o ouvinte.

Em contrapartida, Bravo (2004, p. 144) acrescenta que o estudo da cortesia não está ligado apenas à comunicação, mas também à comunicação não verbal com o apoio de estudos antropológicos, históricos, sociológicos e literários.

No que diz respeito à diferença entre os dois termos, cortesia e polidez, segundo Marques (2008, p.44), estudiosos como Leech e Lakoff preferem usar o termo cortesia, enquanto autores como Brown e Levinson e Kasper utilizam o termo polidez. Sendo assim, muitos estudos posteriores utilizam esses termos como sinônimos, havendo, inclusive uma tendência ao uso do termo cortesia, como faremos neste artigo.

Face positiva e face negativa

Nas relações sociais a imagem pública das pessoas é importante, pois está relacionada à cortesia. Erving Goffman (1967, apud FÉLIX-BRASDEFER, 2019, p.155) em seus estudos explica que essa concepção de imagem (face) pública consiste em face positiva e face negativa. Sendo a face positiva caracterizada como “o desejo de não receber imposições”¹ e a face negativa como “o desejo de ser aprovado”¹.

De acordo com Goffman (1967, apud FÉLIX-BRASDEFER, 2019, p. 156), a imagem pública depende da situação entre o falante e o ouvinte, segundo a qual os

participantes do discurso "devem interagir por meio de atividades de imagem (*facework*)"¹ (ibid.) que consiste em ações comunicativas como, por exemplo, pedido de informações. Essas atividades de imagem dependerão também de expressões gramaticais, estratégias diretas convencionais para assim preservar ou garantir as relações interpessoais. Para que reflitamos sobre essas atividades de imagem, Félix Brasdefer (ibid.), sugere que pensemos quais delas usaríamos numa entrevista de trabalho ou numa reunião com um professor.

Teoria dos Atos de Fala

Uma das linhas da Pragmática é a Teoria dos Atos de Fala. Segundo Silva (2005) filósofos como John Langshaw Austin e John Searle entendiam que, na linguagem, "todo dizer é um fazer", considerando, assim, os tipos de ações que eram realizados por meio da linguagem, os chamados "Atos de Fala" ("*Speech Acts*", em inglês). Austin (1962) defende a ideia de que falar e se comunicar mais que transmitir e trocar informações, é uma forma de agir sobre o interlocutor e sobre o mundo ao seu redor (cf. SILVA, 2005).

A princípio, Austin (1962, apud SILVA, 2005) percebeu dois tipos de enunciados: os constativos e os performativos. Os enunciados constativos, também conhecidos como afirmações, são os que descrevem um relato de coisas, o que permite classificar as frases em verdadeiras ou falsas, como "Eu jogo futebol" ou "A Terra gira em torno do sol". Os enunciados performativos, por sua vez, diferentemente dos constativos, não podem ser classificados como verdadeiros ou falsos, uma vez que não descrevem nem relatam nada; mas quando estão na primeira pessoa do singular do presente do indicativo, na forma afirmativa e na voz ativa, eles realizam uma ação, no sentido de que, nesse caso, dizer é fazer uma ação.

Entretanto, a partir disso (cf. SILVA, 2005), Austin se depara com problemas, uma vez que percebe que nem todo enunciado performativo tem o verbo na primeira pessoa do singular do presente do indicativo na forma afirmativa e na voz ativa. Por exemplo, em frases como "Proibido fumar" ou "Vocês estão autorizados a sair", uma ação é realizada e tanto a proibição quanto a autorização nas frases são realizadas mesmo sem o emprego dos verbos "proíbo" ou "autorizo". Austin também constata que podem existir enunciados performativos sem nenhuma palavra relacionada ao ato que executam, por exemplo, na frase "Curva perigosa", em que a ação de advertir é realizada sem a necessidade de escrever "Eu te advirto que a curva é perigosa".

Por outro ângulo, segundo Silva (2005), continuando a linha de raciocínio aberta pelo filósofo Austin, seu discípulo, o também filósofo Searle, em "Atos de fala" (*Speech Acts*, 1969) e em "Expressão e significado" (*Expression and Meaning*, 1979), categoriza cinco grandes atos de linguagem: 1. atos representativos: que mostram a convicção do locutor sobre uma proposição: afirmar e dizer; 2. atos diretivos: que induzem o alocutário (interlocutor) a fazer algo: ordenar, pedir ou mandar; 3. atos comissivos: que envolvem o locutor em uma ação futura como prometer ou garantir; 4. atos expressivos: que expressam sentimentos como: desculpar ou agradecer; e 5. atos declarativos (que produzem uma situação nova: batizar, demitir ou condenar). Com isso, Searle (1979, apud

Silva, 2005) entende que enunciar uma frase ou uma sentença é executar um ato proposicional e um ato ilocucional, isto é, que corresponde à referência, ao conteúdo comunicado e ao ato que se realiza na linguagem.

Para nossa pesquisa, nos interessam os atos diretivos tal como foram propostos por Searle, visto que são esses os que levam o interlocutor a fazer algo como mandar, ordenar ou – já aproximando de nosso foco de estudo – fazer um pedido ou solicitação.

Solicitações

Usando a teoria do Atos de Fala para analisar o seu estudo sobre o caráter positivo da cortesia espanhola Henk Haverkate (2004, p. 56) explica que os atos de discurso são atos de fala que estão relacionados com a situação comunicativa concreta, como dissemos no item anterior. Para ele (ibid.), dentro do ato discursivo existem três tipos de atos: assertivo, diretivo e expressivo. Aqui nos ateremos ao ato diretivo, o qual segundo o autor (ibid., p. 59) está ligado ao “comportamento intencional do interlocutor para que ele realize a ação descrita pelo conteúdo proposicional do enunciado” (HAVERKATE, 2004, p. 59). Deste modo, a solicitação que é objeto de estudo do nosso trabalho é considerada um ato de fala diretivo, tendo como exemplo, perguntas de informação e esclarecimento.

Quanto à estrutura de uma solicitação em espanhol, Félix-Brasdefer (2019, p. 190-193) nos mostra que é constituída por três elementos:

- **ato principal**, que pode ser direto ou indireto, pois depende de fatores como: a situação, a distância e o poder social entre os interlocutores e o grau de imposição.
- **modificação interna do ato principal**, que pode acontecer tanto por mitigadores léxicos como diminutivos (*¿Me sirves un vasito de agua?*) e marcadores de cortesia (*¿Podrías limpiar el baño, por favor*); como mitigadores sintáticos usados para expressar cortesia ou deferência como o *condicional* (futuro do pretérito, em português) (*¿Me podrías prestar los apuntes de la clase?*), pretérito imperfeito (*¿Podías prestarme los apuntes de la clase?*) e negação antes do pedido (*¿No me prestas los apuntes de la clase?*)
- **elementos de apoio** (informação que antecede ou segue o ato principal).

Uma vez explicitado nosso ponto de partida teórico, no próximo item passaremos a revisar alguns estudos mais ou menos recentes cujo foco são as formas de pedidos e de que modo essas formas são utilizadas na comunicação em espanhol.

3. REVISÃO DA LITERATURA

Neste item realizamos a revisão bibliográfica de quatro textos acadêmicos sobre o tema de estudo do nosso trabalho, sendo: dois artigos, uma dissertação de mestrado e uma tese de doutorado.

Solicitações presentes em e-mails corporativos

O primeiro trabalho para a nossa revisão é sobre um conteúdo de grande importância,

pois lidar com e-mails corporativos faz parte da rotina do profissional de Secretariado. Trata-se da dissertação de mestrado em Letras intitulada “As manifestações de cortesia em e-mails empresariais. Português do Brasil e Espanhol peninsular: semelhanças e contrastes” de Isabella Moraes Gallardo apresentada em 2014 à Universidade de São Paulo (USP). Essa dissertação investiga diferenças e semelhanças nas manifestações da cortesia verbal existentes em e-mails corporativos entre espanhóis e brasileiros. Em nossa revisão focaremos nas maneiras de se fazer solicitações e nos usos dos Atos de Fala, principalmente os atos diretivos.

Gallardo (2014), para fundamentar sua pesquisa, emprega as principais correntes teóricas da Pragmática, como Escandell Vidal (1996) e Reyes (1994), como também fizemos no item 3, além de tratar mais especificamente dos aspectos dos Atos de Fala diretivos com destaque para as investigações de Haverkate (1994) e Blum-Kulka (1996) – deste último não tratamos. Além do mais, a Gallardo (2014) se vale dos estudos sobre a cortesia, iniciados por Brown e Levinson (1978)¹ associados às categorias e as máximas conversacionais do “princípio de cooperação” de Grice (1991[1975]), que apenas mencionamos em nossa fundamentação.

A estudiosa (2014, p. 41-42) em sua pesquisa analisou 136 mensagens transmitidas entre funcionários de diversas empresas: de um lado, foram 68 e-mails escritos por brasileiros comunicando-se com brasileiros, usando somente a língua portuguesa, sendo participantes brasileiros adultos, residentes na região da Grande São Paulo, Brasil, de ambos os sexos, maiores de 25 anos; de outro lado, foram 68 e-mails escritos por espanhóis comunicando-se com espanhóis e brasileiros, utilizando a língua espanhola, sendo os participantes espanhóis adultos, residentes na cidade de Madrid, Espanha, de ambos os sexos, maiores de 35 anos.

Conforme discutimos, para Haverkate (2004) atos diretivos ocorrem quando o locutor possui intenção de levar o interlocutor a realizar o conteúdo proposicional do enunciado, deste modo, comparando os dados obtidos, Gallardo (2014, p. 64) percebeu que existem algumas diferenças referentes aos atos diretivos usados nos e-mails analisados. Nas mensagens em português verificou-se não apenas um número maior de pedidos, mas também que ao menos um ato diretivo foi encontrado em 43 de 68 e-mails dos falantes da língua portuguesa, isto é equivalente a 63% do total de e-mails deste grupo; já nos e-mails em espanhol foram encontrados atos diretivos em 36 de 68 mensagens, o que representa 52% dos 68 e-mails analisados.

Na análise da pesquisadora (ibid., p. 65-69) sobre as formas de pedidos é possível verificar que nos e-mails empresariais dos brasileiros em português, em primeiro lugar, aparece a forma verbal imperativa, representando 15% dos atos diretivos encontrados. Em segundo lugar, foi identificada a estrutura com os verbos “pedir” ou “solicitar”, que apareceu em 9% dos casos. Em terceiro lugar, os verbos usados no futuro do pretérito do português que representa 8% do total dos atos diretivos encontrados. E em quarto lugar, apareceram o uso dos verbos “precisar” ou “necessitar”, representando 7% dos casos.

Por sua vez, nos e-mails corporativos em espanhol o modo verbal imperativo representa 10% de seus atos diretivos encontrados. Ainda que esta forma verbal seja uma

das mais utilizadas neste grupo de e-mails, observa-se uma porcentagem menor de ocorrências com relação ao português. Foram encontrados também nos e-mails o verbo no tempo *condicional* (em português: futuro do pretérito), que apareceu em 10% dos casos, sendo uma ocorrência semelhante ao português. O uso de verbos como “*pedir*”, “*solicitar*”, “*rogar*”, equivale a 8% dos atos diretivos. De forma semelhante, em português foram identificados também nos e-mails deste grupo 4% de uso dos verbos “*precisar*” ou “*necesitar*”. Vale destacar que muitas formas de pedidos apresentam uma ocorrência de uso semelhante na língua portuguesa e espanhola, com uma variação pequena entre ambas as línguas.

Compreendendo a escolha e utilização de cada verbo, a estrutura com os verbos no modo imperativo, como citamos anteriormente, foi mais usada nas mensagens em português do que em espanhol. Gallardo (2014, p. 72) aponta que embora o verbo no imperativo apresente um pedido de forma direta, isso não elimina uma possível interpretação cortês, pois a interpretação da cortesia está relacionada também à situação comunicativa na qual é apresentada. Além disso, o uso de partículas pragmáticas, como “por favor”, pode ser proveitoso para reduzir a ameaça da imagem negativa do interlocutor que representaria o uso do imperativo somente. É relevante recordarmos que Félix-Brasdefer (2019) ao explicar sobre as partículas pragmáticas utiliza o termo marcadores de cortesia que se refere a um dos exemplos de modificação interna do ato principal, um dos três elementos que constitui a estrutura de uma solicitação, como apontamos no subitem 3.4.

Em relação ao uso do tempo verbal *condicional* (ou futuro do pretérito no português) a pesquisadora (2014, p. 71-72) explica, com base em Haverkate (1994), que este tempo verbal, em atos diretivos, sugere uma possível distância interpessoal. E em paralelo aos estudos que abordamos no subitem 3.4, realizados por Félix-Brasdefer (2019), o autor mostra que o tempo *condicional* é um exemplo de mitigador sintático usado para expressar cortesia ou deferência.

Outra forma que consideramos curiosa foi o tempo futuro, que apareceu em apenas 2% dos atos diretivos, tanto em português quanto em espanhol. A autora (2014, p. 74), baseando-se em Bosque (1999), justifica seu baixo uso dizendo que “o uso do futuro, por representar uma forma direta de emitir pedidos/ordens, requer mais conhecimento sobre as noções de poder e distância social para ser utilizado”.

Continuando em sua análise, Gallardo (2014, p. 74) expõe que nos e-mails também identificou que em português houve um uso de 7% do verbo “*precisar*”, sendo um número maior se comparado com o grupo do espanhol que foi encontrado apenas em 4% dos e-mails. A pesquisadora (ibid., p. 75) explica que a utilização do verbo “*precisar*” é um possível indicador de cortesia, visto que apresenta um tipo de deferência ao interlocutor, já que procura preservar sua autonomia ao diminuir o nível de imposição de seu ato diretivo, melhorando, assim, sua face negativa. Isso vai ao encontro do que tínhamos exposto em nosso subitem 3.2.1: a face negativa é caracterizada como a vontade de ser aprovado.

Por outro lado, observa-se um maior uso dos verbos “*tener/ter*” ou “*deber/dever*” no

grupo do espanhol encontrados em 4% dos casos; em português, entretanto, aparecem em apenas 2% dos casos. Segundo a pesquisadora (ibid.), estes dados apontam que os brasileiros preferem formas que suavizem a imposição do ato diretivo sobre o interlocutor. Outra explicação (cf. GALLARDO, 2014, p. 75), é a de que o locutor ao manifestar que precisa de algo, estimula seu ouvinte a ajudá-lo, reforçando, assim, as atividades de afiliação. Em contrapartida, a pesquisadora (ibid., p. 76) interpreta que quando o locutor utiliza o verbo “*deber*”, ele expressa ao seu destinatário que está fazendo um pedido ou uma ordem.

De nossa perspectiva, um ponto que merece relevância no estudo de Gallardo (2014, p. 77-78) foi o de que apenas 2% dos casos no grupo do espanhol utilizaram pedidos com verbos no infinitivo, enquanto em português apareceram em 5% dos pedidos. Em alguns e-mails em português os locutores preferiram usar verbos do tipo “pedir/solicitar” com seus verbos auxiliares todos no infinitivo na tentativa de suavizar a força ilocutiva dos pedidos, uma possível estratégia atenuadora de cortesia.

Outro ponto que nos parece interessante no mesmo estudo (ibid., p. 81) foi o uso de atenuadores como uma estratégia de mitigar um pedido, de guardar a imagem e, conseqüentemente, conseguir um objetivo de maneira mais rápida e eficiente. Percebemos que nas mensagens em português houve o uso de atenuadores em 53% dos atos diretivos emitidos. Já nos e-mails em espanhol apenas 23% dos atos diretivos possuem alguma forma de atenuação, sendo uma diferença de 30 pontos percentuais. A pesquisadora (ibid., p. 82-83) conclui que isto ocorreu por uma diferença cultural entre os grupos, pois os brasileiros buscam ser mais indiretos na forma de fazer um pedido, enquanto os espanhóis utilizam de fato a atenuação como uma estratégia para alcançar um objetivo de forma eficaz.

Por fim, Gallardo (2014, p. 97-100) aponta que em sua análise notou o uso dos agradecimentos após um ato diretivo. A pesquisadora explica que este tema não se encontrava dentro de seus objetivos iniciais, porém, ao perceber a relevância desses atos de fala, optou por incluir também este assunto. É possível perceber que em português foi encontrado 37 formas de agradecimento de 68 e-mails, o equivalente a 54% das mensagens; em espanhol, em contrapartida, encontraram-se apenas 17 formas de agradecimentos de 68 e-mails, o que representa 25% dos 68 e-mails analisados. A autora (2014, p. 98) defende que o uso do agradecimento pode ser considerado como uma estratégia de cortesia, pois uma de suas funções é a de evitar um conflito, manter a harmonia e o equilíbrio na comunicação. Gallardo (2014, p. 100) conclui que a maior frequência de agradecimentos no grupo do português pode indicar uma diferença sociocultural entre os grupos, que denotaria uma valorização cultural do agradecimento por parte dos brasileiros. Além disso, a pesquisadora (ibid., p. 101) salienta que os brasileiros agradecem sem que haja uma ação prévia que justifique o agradecimento, mas como uma forma de cortesia para atenuar seu pedido e conseguir que seja realizado de maneira mais rápida e eficaz.

Dessa forma, por meio da pesquisa de Gallardo (2014), verificamos quais são as formas mais usadas no espanhol peninsular e no português brasileiro e percebemos que,

por um lado, entre as semelhanças, as três estruturas mais utilizadas nos e-mails empresariais (modo verbal imperativo, pedidos com verbos “pedir/solicitar/rogar” e o uso do verbo no *condicional*/futuro do pretérito) são as mesmas nos dois idiomas, sendo um possível indicativo das características de maneiras de pedidos no ambiente corporativo. Por outro lado, entre as diferenças há a preferência de utilizar o verbo “precisar” no português, outro exemplo é o uso maior de atenuadores por parte dos brasileiros mais do que dos espanhóis, como dito anteriormente, indicando distinções entre as culturas.

Por último, essas distinções entre as culturas nos remetem à definição de Pragmática de Félix-Brasdefer (2019), que nos explica que a Pragmática nos ajuda a negociar nossas intenções entre falantes da mesma cultura ou de culturas diferentes. Isto nos mostra como é importante que o profissional de Secretariado, como um mediador das relações interpessoais, saiba utilizar de maneira adequada as várias formas de se fazer solicitações, pois muitas vezes o profissional de Secretariado terá que se comunicar tanto com executivos que estejam em outros países como expatriados que estejam no nosso.

Solicitações on-line

Outro texto que usaremos em nossa revisão é a tese de doutorado de Isadora Valencise Gregolin em Linguística e Língua Portuguesa denominada “Estratégias de cortesia em língua espanhola: estudo de caso em fórum online com participantes brasileiros”, defendida na Universidade Estadual Paulista (Unesp), em 2008, na qual a pesquisadora identifica as estratégias existentes no ambiente on-line para expressar atos de cumprimentar, agradecer, despedir e pedir. Aqui nos focaremos nas formas de pedir. Vale ressaltar que Gregolin investiga essas estratégias de cortesia considerando-as como transferências na Pragmática da língua materna à estrangeira, nesse caso analisando a cortesia utilizada por falantes brasileiros em língua espanhola.

Tal qual o item 3 de nosso artigo, Gregolin (2008, p. 2) também se baseia e revisita as teorias Pragmáticas dos Atos de Fala de Austin (1962) e as reformulações propostas por Searle (1975) para refletir sobre as máximas de Lakoff (1973) e Leech (1983), contudo, diferentemente de nós, a autora adiciona Grice (1975) em suas investigações assim como Gallardo (2014), o que achamos pertinente, pois as propostas dessas máximas de linguagem formal de conversação apresentam o início da preocupação com a cortesia nas investigações linguísticas.

Gregolin (2008, p. 15) inicia comparando os usos dos pedidos nos idiomas espanhol e português e percebe que em muitos casos não há uma relação de equivalência de uso entre as línguas. Segundo ela constata (*ibid.*), com frequência, os falantes brasileiros, por não conhecerem “quais regras regulam a língua espanhola, utilizam as estratégias que utilizariam em sua língua materna sem se darem conta dos efeitos produzidos na interação”. A pesquisadora dá como exemplo de seu argumento o seguinte excerto: “*hola! Ya envié nuestra actividad a ti y también a la profesora. Cualquier cosa escríbame! Besitos, hasta pronto!*”.

Ainda segundo a análise da autora (2008, p. 15), em português a expressão “qualquer

coisa” se trata de um ato de oferecer ajuda, algo equivalente a “caso haja qualquer coisa que queira ...”; o que não expressa essa mesma ideia em espanhol, apesar de que existem as duas palavras (*cualquier/ra* e *cosa*). Sobre isso, a autora continua:

Algumas expressões e fórmulas utilizadas como Atos de Fala Indiretos expressam atitudes do falante e são aprendidas ao longo da vida na língua materna. Porém no caso de línguas estrangeiras, segundo o nível de conhecimento da língua, nem sempre o falante é capaz de expressar, reconhecer e de interpretar o significado pretendido. (2008, p. 15-16).

Isso está diretamente relacionado ao nosso artigo, uma vez que, se o profissional de Secretariado não for capaz de reconhecer e interpretar essas diferenças entre as línguas e atuar como faria na língua materna, certamente, ocorrerão mal-entendidos que poderão ser interpretados como descortesia pelos interlocutores.

Gregolin (2008, p. 33) considera a cortesia como um ato de conseguir o benefício mútuo dos interlocutores, satisfazendo a imagem de ambos, na tentativa de buscar um equilíbrio de imagens. Dessa forma, para ela, a cortesia é um sistema de normas de comportamento em sociedade que está relacionado não apenas ao uso verbal, mas principalmente às relações sociais estabelecidas por meio da linguagem. E, seguindo as propostas de Bravo (2001) e de Kerbrat-Orecchioni (2004), a pesquisadora se ocupa da cortesia estratégica, que consiste nos recursos que podem ou não ser naturais na língua dos falantes e que estes escolhem usar de acordo com as circunstâncias e com os contextos com os quais se deparam.

Sobre o ato diretivo de **pedir**, que apresentamos no item 3 de nosso artigo, Gregolin (2008, p. 46) apresenta por último, no item 1.5.5 de sua pesquisa e nos explica dizendo que a principal característica dos atos diretivos é a preocupação do falante em tornar o menos ameaçador possível o que diz ao interlocutor, pois quem realizará a ação solicitada é justamente o interlocutor, não o falante.

A pesquisadora (2008, p. 47), para exemplificar os pedidos que são realizados de forma indireta, usa a frase: “Como está abafada esta sala!”. Segundo ela, essa é uma sentença declarativa com uma aparência de constatação sobre a temperatura, mas que, na verdade, é uma estratégia que pode ser utilizada para a realização do ato de pedir, pois pretende que o interlocutor faça algo para amenizar o calor.

Outras estratégias trazidas por Gregolin (2008, p. 47-48) são o uso da forma *condicional*, que transmite uma impressão de distanciamento do falante em relação ao que é falado (por exemplo, no enunciado "*Me gustaría que estuvieras aquí mañana*" em lugar de "*Esté aquí mañana*"), e a prática de fazer perguntas ao interlocutor. Sobre isso, ela explica que, fazendo um pedido com aparência de pergunta como "Você pode fechar a porta?", quem enuncia assim não está perguntando sobre a capacidade física (ou falta dela) do interlocutor de fechar a porta, mas sim solicitando-lhe que feche a porta.

Seguindo nossa revisão, Gregolin (2008, p. 48) traz algumas observações que nos chamaram a atenção, principalmente por se relacionarem com os motivos que nos levaram a começar nossa pesquisa nesse tema. Ao trazer alguns enunciados apresentados por Curcó (1998, p.171) como "*Denos dos cafés*", "*Déno dos cafecitos*", "*¿Nos da dos*

cafés?" e "¿Nos da dos cafecitos?", a pesquisadora observa diferenças entre os idiomas português e espanhol: desses exemplos, aqueles que usam o imperativo seriam escolhidos em língua espanhola para expressarem o ato diretivo de **pedido** - o que ela entende como a expressão de uma cultura orientada ao uso da cortesia positiva, de aproximação.

Em contrapartida, em português e em nossa cultura brasileira, geralmente imaginamos que utilizar a forma "por favor" antes de um pedido não seria o suficiente para que o enunciado não fosse considerado educado ou cortês. Para exemplificar essa cortesia "dupla" do português, a pesquisadora (2008, p. 49), reúne os seguintes enunciados: "Retire seu carro, por favor?", "Dê dois cafés, por favor?", "Por favor, você pode retirar seu carro?" e "Você pode retirar seu carro?". E explica que o uso do verbo "poder" como modalizador é o que parece garantir o efeito de cortesia, mais até do que utilizar apenas a forma "por favor". Afinal, se comparados o primeiro e o último enunciados, é possível constatar que o último seria preferido para expressar um pedido "mais cortês" nesse contexto em língua portuguesa.

Introduzindo as conclusões, Gregolin (2008, p. 136) relembra que sua pesquisa se ocupou da cortesia estratégica, "que consiste nos recursos que podem estar ou não convencionalizados na língua dos falantes e que estes escolhem segundo as circunstâncias contextuais com as quais se defrontam", não da cortesia formal. A pesquisadora também partiu do pressuposto de que nenhuma forma linguística, sozinha, expressa cortesia, pois sempre será o contexto que a determinará. E com a análise das estratégias e os exemplos apresentados ao longo da pesquisa, a autora concluiu que cada língua possui mecanismos mais ou menos estabilizados para expressar cortesia nas diferentes situações sociais.

Outra conclusão à qual Gregolin (2008, p. 137) chegou diz respeito à relativização da proximidade entre a língua portuguesa e a língua espanhola. Ela constata e explica que algumas situações comunicativas aceitam usos de formas "muito próximas" entre as línguas, porém na maioria das situações analisadas não há uma relação de equivalência de uso, o que entendemos como um possível motivo para falha na cortesia. e consequentemente, na comunicação.

Por fim, outro ponto que destacamos foi o trazido por Gregolin (2008, p.137), que defende, com base em Escandell Vidal (1998), que a cortesia deve explicar-se em termos de conhecimento adquirido, o que Gregolin (ibid., p. 137-138) esclarece assim: "no caso de línguas estrangeiras, por mais alto que seja seu nível de conhecimento, nem sempre o falante será capaz de expressar, reconhecer e interpretar todos os significados pretendidos". Como, então, preencher essa lacuna? A autora (ibid, p. 137) sugere que uma reflexão que leve em conta os aspectos pragmáticos da língua estrangeira pode fornecer a falantes não-nativos pistas do funcionamento da língua e da cultura estrangeira.

Situações no ambiente de trabalho

O terceiro estudo que revisaremos é o artigo de Ramiro Carlos Humberto Caggiano Blanco, intitulado como "Atenuação Pragmática e problemas de intercompreensão: um estudo intercultural entre universitários paulistanos e cordobeses", publicado em 2018, que trata de uma pesquisa com estudantes universitários, sendo 30 de São Paulo (Brasil)

do curso de Letras e Artes e 60 de Córdoba (Argentina) do curso de Letras. Caggiano Blanco (2018, p. 236) apresentou aos estudantes dois questionários iguais, em português e espanhol, elaborados mediante a técnica chamada de “testes de hábitos sociais”. Segundo o pesquisador (ibid., p. 237-238) os questionários estavam compostos, na primeira parte, de sete questões com situações na faculdade e na empresa para as quais os estudantes teriam que assumir diferentes papéis funcionais e sociais, na segunda parte, de 2 questões mais de caráter geral relacionadas à cortesia e à atenuação. A título de exemplo, a questão nº 5 era: “Você é o chefe de departamento e tem que comunicar o seguinte: *O relatório mensal está mal feito, tem que refazê-lo*. Quais palavras utilizaria exatamente?” (CAGGIANO BLANCO, 2018, p. 238).

O pesquisador solicitou aos estudantes que reformulassem o enunciado em itálico com o objetivo (cf. Caggiano Blanco, 2018, p. 238) de motivar o emprego da atenuação, uma vez que correspondia a um ato diretivo (um pedido) constituído de uma ameaça à imagem do interlocutor causada pelo pedido (*refazer*) e pelo motivo (*está mal feito*).

Os resultados, conforme aponta o pesquisador (ibid., p.239) revelaram o uso de eufemismos e modificadores para atenuar nos dois corpora (cordobeses e paulistanos). No caso dos eufemismos (ibid, p. 240), a quantidade empregada foi quase a mesma nos dois grupos, sendo que os estudantes paulistanos empregaram mais formas para “refazer” (passar a limpo, melhorar, arrumar, modificar e fazer do jeito... para tornar mais fácil), o que denota uma suavização, enquanto as empregadas pelos estudantes cordobeses se limitaram a “revisar” e “corregir”. Quanto aos modificadores, ambos estudantes usaram formas como “um pouco/*un poco*” ou “alguns/*algunos*” em quantidade muito semelhante.

Um dado observado por Caggiano Blanco (ibid., p. 242) foi uma tendência ao uso do pretérito imperfeito nas reformulações dos estudantes brasileiros (“poderiam ser reescritos” ou “você poderia revisar”) - algo que já tínhamos notado nos e-mails corporativos analisados por Gallardo (2014) - que denotam uma atenuação maior, enquanto nas reformulações dos argentinos esse tempo verbal aparece de forma reduzida, o que contribui a um enunciado mais direto. Outro dado (ibid., p. 244-245), no que concerne às formas de tratamento (“João, meu querido”, “Fulano” x “*Pedrito*”, “*Juan*”) e fórmulas apelativas (“Olha”, “Bom, “Oi”, “Gente” x “*Mirá*”, “*Che*”, “*Escúcheme*”) notou-se que os informantes de São Paulo não apenas utilizavam mais desses recursos, mas também com mais fórmulas eufemísticas abrandando ainda mais que os de Córdoba.

De forma geral, Caggiano Blanco (ibid., p. 247) conclui que as regularidades apresentadas na pesquisa apontam para dois extremos: de um lado, os cordobeses como uma *sociedade de proximidade*, representada por um estilo mais coloquial e direto com menos atenuadores; de outro, os paulistanos como uma *sociedade de distanciamento*, pelo uso de mais atenuadores e maior formalidade.

Cortesia em algumas variedades do espanhol

Como último texto da revisão da literatura usamos o artigo “Variação pragmática de atos de fala diretivos do espanhol na tríplice fronteira: Argentina, Brasil e Paraguai” que foi escrito por Natalia dos Santos Figueiredo, docente na Universidade Federal da

Integração Latino-americana (UNILA). O artigo foi publicado recentemente (2021), na Revista de Estudos Linguísticos e Literários da Universidade Federal da Bahia (UFBA). Em seu artigo, a pesquisadora apresenta a descrição do ato de fala diretivo em 4 variedades do idioma espanhol: duas capitais, Assunção (Paraguai) e Buenos Aires (Argentina), e duas cidades de fronteira, Ciudad del Este (Paraguai) e Puerto Iguazú (Argentina) evidenciando as estratégias de cortesia utilizadas pelos locutores dessas cidades, mediante a descrição de variações pragmáticas, o que, a princípio, mais nos chamou a atenção e justificou incluir esse artigo em nossa revisão da literatura.

Figueiredo (2021) fundamenta sua pesquisa com a teoria de Searle (1969), assim como no item 3 de nosso artigo, que por sua vez retoma a hipótese de Austin (1962) sobre os Atos de Fala, segundo a qual, como já dissemos, todo enunciado linguístico atua como uma ação, e que provoca alguma mudança na interação e na comunicação. A autora (2021, p. 17) também explica que a teoria de Searle (1969) trata das variedades das condutas e regras em que as línguas estão organizadas, demonstrando que esse também é o caso no espanhol, idioma analisado em sua pesquisa sobre a variação pragmática de atos de fala.

Como Figueiredo (2021) se envereda pela variação pragmática, também cita estudos desse campo como o de Márquez-Reiter (2002) e o de Placencia e Bravo (2002), os quais não aparecem em nossa fundamentação. Apesar disso, fazemos um adendo aqui, apoiadas em Figueiredo (2021), para melhor compreensão.

Os estudos de Márquez-Reiter (2002) atestam mal-entendidos pragmáticos entre falantes de variedades do espanhol quanto à percepção das falas de nativos de Buenos Aires, vistas como mais diretas na produção de atos de fala diretivos. Esses atos são considerados como os mais propícios para o estudo das diferenças sociais e culturais da valoração pragmática (FÉLIX-BRADESFER, 2011 apud FIGUEIREDO, 2021).

Dos estudos de Placencia e Bravo (2002), a pesquisadora (2021, p. 17) toma, entre outros aspectos, a ideia de que é importante e necessário descrever variedades linguísticas como as do espanhol para evitar o domínio de teorias etnocêntricas que analisam apenas as variedades dominantes. Ideia essa que nós pesquisadoras achamos interessante e relevante para nosso artigo, principalmente considerando a importância do domínio das variantes no idioma estrangeiro (no caso de nossa pesquisa, do espanhol) para os profissionais de Secretariado, os quais, por sua vez, atuam justamente com a comunicação nas organizações e precisam saber exprimir suas falas de maneira cortês, ainda que isso signifique abranger diferentes formas de cortesia.

Para contextualizar sua pesquisa, Figueiredo (2021, p. 24) faz algumas considerações sobre a presença dos idiomas no contexto da tríplice fronteira (Brasil, Argentina e Paraguai), afirmando que não existe um equilíbrio entre as línguas, pois observa que o português exerce um papel de poder na região. Com frequência esse é o idioma utilizado em interações comerciais, mesmo entre brasileiros e hispano-falantes, no consumo de programação da TV brasileira em Puerto Iguazú, na Argentina, e até em vitrines de comércio na Ciudad del Este, no Paraguai. Inclusive, comparando-se essa situação das duas cidades estrangeiras com Foz do Iguaçu, o espanhol não tem a mesma influência na cidade brasileira. Em compensação, nos lugares que recebem mais turistas em Foz do

Iguaçu estão presentes poucas traduções em menus de restaurantes e vitrines de lojas, entretanto, como adverte Figueiredo (ibid., p. 26), "a quantidade de pessoas que entende e fala o espanhol é bem menor que aquela que se comunica em português em Puerto Iguazú e Ciudad del Este".

A coleta de dados de Figueiredo (2021, p. 26) consistiu na interação de quatro participantes de cada uma das localidades (Assunção e Ciudad del Este, no Paraguai, e Buenos Aires e Puerto Iguazú, na Argentina), de forma individual. Figueiredo propunha duas situações às quais os participantes tinham que responder: 1) como pediriam para que alguém tirasse uma foto para eles e 2) como pediriam para fechar uma porta. Segundo a pesquisadora (ibid., p. 27), essa interação considerou todas as variações e frases diferentes que foram produzidas pelos participantes, o que gerou 117 enunciados, que em seguida foram divididos e classificados de acordo com as variações pragmáticas e com as estratégias de atenuação ou intensificação da força ilocucionária do enunciado.

Chegando aos resultados, Figueiredo (2021, p. 28) então consegue comparar as estratégias mais frequentes utilizadas pelos participantes em cada variedade do espanhol e em cada contexto, considerando que "a cortesia requer diferentes estratégias de atenuação do ato de fala diretivo, ameaçador das faces dos interlocutores, tanto para quem solicita como para quem se solicita a ação" (ibid.).

Nesse contexto, Figueiredo analisa a variação pragmática na sua realização lexical primeiramente em duas capitais (Assunção e Buenos Aires), em seguida, na tríplice fronteira, o que expressamos a seguir de forma sintetizada.

Nos dados de Assunção (Paraguai) (ibid., p. 29-31) os enunciados no presente e no imperativo têm grande presença de uma partícula "*na*" nos pedidos de foto (ex. *Sacamena una foto*) que vem do guarani - que, assim como o espanhol, é língua oficial no Paraguai. Essa partícula, em geral, está acompanhada da estrutura "*un poco*" (ex.: *Sacamena un poco una foto*), que pode ser explicada ou traduzida como um "por favor".

Nos dados de Buenos Aires (Argentina), Figueiredo (2021, p. 32-33) analisa o uso exclusivo do verbo "*sacar*" para os pedidos de foto. Nos pedidos relacionados a fechar a porta aconteceram modificações da força ilocucionária pelo advérbio de negação "*no*?" (exemplo: *¿No me cerrás la puerta?*).

Nos dados de Ciudad del Este (Paraguai) (ibid., p. 33-34) aparecem modificações aspectuais relacionadas à forma verbal "*poder+infinitivo*", classificada pela pesquisadora como perífrase de aspecto inicial. Exemplo: *¿Me podés sacar/me quitás una foto?*

Por fim, nos dados de Puerto Iguazú (Argentina), a pesquisadora (2021, p. 34-35) notou uma modificação na força ilocucionária a partir de uma modificação na ordem sintática "clítico 0", isto é, o fato de que o verbo cujo regime verbal normalmente é usado com pronome clítico ("*sacarle una foto*") seja modificado com o apagamento desse pronome ("*sacar una foto*") resulta no apagamento dos participantes do evento funcionando como uma estratégia de intensificação da urgência do ato de fala.

Em suas considerações finais, Figueiredo (2021, p.40) observa que há uma convergência maior das estratégias utilizadas para pedidos entre Puerto Iguazú e Ciudad del Este do que entre essas cidades e Buenos Aires, o que indica o contato linguístico

entre essas duas variedades do espanhol (provavelmente pela proximidade na região de fronteira) fazendo delas uma mesma variedade de dialeto. Com isso, a pesquisadora retoma a ideia de Márquez-Reiter (2002) sobre os mal-entendidos pragmáticos, considerando que o contraste encontrado entre Buenos Aires e as outras cidades pode causar mal-entendidos e falhas na comunicação.

Vale lembrar que Figueiredo (2021, p. 18) traz uma análise de Márquez-Reiter (2002) sobre as estratégias de diretividade (*directness*) e, principalmente, de indiretividade (*indirectness*), a autora também percebe (2021, p. 36) que o grau de indiretividade entre os locutores de Buenos Aires é maior no caso dos pedidos de foto, "já que todos realizaram o ato de fala apenas com enunciados interrogativos, forma de enunciado mais indireta do que o imperativo." Alguns exemplos de frases dadas pelos falantes de Buenos Aires são: "*¿Me sacás una foto?*" ou "*¿Me sacarías una foto?*". Para analisar o grau de indiretividade, Figueiredo fundamenta-se em Blum-Kulka et al. (1989), que propõe o cálculo obtido pela somatória dos enunciados multiplicados pelo valor da estratégia de indiretividade correspondente.

Mesmo que a pesquisa de Figueiredo (2021) saia do que propusemos na fundamentação teórica devido à especificidade da variação ou não apresente situações previstas num ambiente corporativo, achamos válido mantê-la na revisão da literatura, pois acreditamos que o desconhecimento da variação pragmática por parte do profissional de Secretariado pode gerar falhas na comunicação prejudicando suas relações de trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante a realização deste artigo, notamos que alguns assuntos que tratamos na fundamentação teórica foram mencionados e estudados nos textos selecionados na revisão da literatura. Isso significa que o fato de nos preocuparmos em fazer uma fundamentação teórica longa contribuiu para que compreendêssemos as teorias linguísticas que ainda não conhecíamos.

A partir das revisões apresentadas, percebemos que, por meio da perspectiva contrastiva de Gallardo (2014), por um lado, nos e-mails empresariais muitas formas de pedidos apresentam uma ocorrência de uso semelhante tanto no português brasileiro quanto no espanhol europeu, com uma variação pequena entre ambas as línguas, como por exemplo, a preferência na utilização do verbo "precisar" pelos brasileiros procurando preservar sua autonomia ao diminuir o nível de imposição de seu ato diretivo, por outro lado, no espanhol observa-se um preferência no uso do verbo "*deber*" expressando evidentemente ao seu destinatário que está fazendo um pedido ou uma ordem.

Um aspecto que nos surpreendeu na pesquisa de Gallardo (2014) foi o uso dos agradecimentos que apareceram como um índice de cortesia associada a pedidos para falantes brasileiros indicando, assim, uma diferença sociocultural. Outro aspecto a considerar nos textos acadêmicos escolhidos foi o uso de atenuadores como estratégia de mitigar um pedido, de guardar a imagem e, dessa forma, conseguir um objetivo de maneira mais rápida e eficiente, como vimos no estudo de Caggiano Blanco (2018). Dado o caráter breve de nosso artigo não pudemos explorar mais esses aspectos, por isso os

deixamos como sugestões para futuras pesquisas ou estudos mais aprofundados, pois nos parece um campo com grande potencial de exploração. Assim como também sugerimos que estudos futuros investiguem as máximas de Grice, das quais não tratamos.

Sobre a pesquisa de Figueiredo (2021), percebemos que, por causa da especificidade da variação, esse estudo saía um pouco do que tínhamos proposto na fundamentação teórica. Entretanto, optamos por mantê-lo em nossas revisões, uma vez que entendemos que a falta de conhecimento das variações pragmáticas pode prejudicar o profissional de Secretariado que preza por uma comunicação clara e cortês, o que interfere em suas relações profissionais. Além do fato de a pesquisadora analisar, em seu artigo, variantes do espanhol que são geograficamente mais próximas de São Paulo, nossa cidade. E aqui também deixamos como indicação para próximas pesquisas a investigação pragmática de pedidos em outras variedades do espanhol.

Tendo dito isso, concordamos que os objetivos principais propostos neste artigo, que eram o de investigar alguns aspectos das formas de se fazer solicitações em espanhol contrastando com o português brasileiro e o de elencar os diferentes tipos de solicitações existentes em espanhol, foram alcançados. Além do mais, os resultados obtidos reforçaram que o uso adequado dessas formas é fundamental no estabelecimento de uma boa comunicação entre o profissional brasileiro de Secretariado e um falante de espanhol.

Finalmente, o artigo reuniu aspectos importantes sobre o tema que certamente agregarão conhecimentos não somente aos profissionais da área de Secretariado, mas também aos de outras áreas administrativas e aos estudantes de carreiras correlatas que queiram melhorar sua comunicação interpessoal na língua espanhola.

REFERÊNCIAS

AUSTIN, John L. **How to do Things with words**. New York: Oxford University Press, 1962.

BOSQUE, Ignacio; DEMONTE, Violeta. **Gramática descriptiva de la lengua española**. Real Academia Española, Colección Nebrija y Bello. 1. ed. Madrid, Espasa-Calpe. Tres volúmenes, 1999.

BRAVO, Diana; BRIZ, Antonio. **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**. Barcelona: Ariel Lingüística, 2004.

BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen. **Politeness: Some universals in language usage**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

CAGGIANO BLANCO, R. C. H. Atenuação pragmática e problemas de intercompreensão: um estudo intercultural entre universitários paulistanos e cordobeses. **ELUA**. Estudios de Lingüística Universidad de Alicante, Anexo IV, 2018, p. 231-249. Disponível em: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/76076/1/ELUA-Anexo-IV-13.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2023.

CURCÓ, C. ¿No me harías un favorcito?: reflexiones en torno a la expresión de la cortesía verbal en el español de México y el español peninsular. HAVERKATE, H., MULDER, G., MALDONADO, C.F. (Eds.) **La pragmática lingüística del español: recientes desarrollos**. Diálogos Hispánicos, 22. Amsterdam: Rodopi, 1998, p. 129-171.

ESCANDELL VIDAL, Maria Victoria. **Introducción a la pragmática**. Barcelona: Ariel, 2013.

ESCANDELL VIDAL, M. V. Cortesía y Relevancia. HAVERKATE, H., MULDER, G., MALDONADO, C.F. (Eds.) **La Pragmática lingüística del español: recientes desarrollos**. Diálogos Hispánicos, 22. Amsterdam: Rodopi, 1998. p. 7-24.

FÉLIX-BRASDEFER, J. César. **Pragmática del español contexto, uso y variación**. Abingdon: Routledge, 2019.

FIGUEIREDO, Natalia dos Santos. Variação pragmática de atos de fala diretivos do espanhol da tríplice fronteira: Argentina, Brasil e Paraguai. **Estudos Linguísticos e Literários**, Salvador, n. 67, p. 14–41, 2021. Disponível em: <<https://periodicos.ufba.br/index.php/estudos/article/view/44098>>. Acesso em: 21 set. 2022.

GALLARDO, Isabella. As manifestações de cortesia encontradas em e-mails empresariais. Português do Brasil e Espanhol peninsular: semelhanças e contrastes. Dissertação de Mestrado em Letras, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014, 213 p. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8145/tde-01102014-180529/>. Acesso em: 21 jun. 2022.

GOFFMAN, Erving. **Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior**. New York, NY: Anchor Books, 1967.

GREGOLIN, Isadora Valencise. **Estratégias de cortesia em língua espanhola: estudo de caso em fórum online com participantes brasileiros**. Tese de doutorado em Linguística e Língua Portuguesa. Faculdade de Ciências e Letras da Universidade Estadual Paulista, Araraquara, 2008, 165f. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/103597/gregolin_iv_dr_arafcl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 21 set. 2022

GRICE, H. P. Logic and conversation. In: COLE, P. e MORGAN, P. (Eds.). **Syntax and semantics 3: speech acts**. New York: Academic Press, 1975. p. 41-59.

HAVERKATE, Henk. El análisis de la cortesia comunicativa: categorización pragmatolingüística de la cultura española. In: BRAVO, Diana; BRIZ, Antonio. **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesia en español**. Barcelona: Ariel Lingüística, 2004, p. 55-65.

HAVERKATE, Henk. **La cortesia verbal**. Madrid: Editorial Gredos, 1994.

MARQUES, Rosangela. **Estratégias de cortesia e polidez no gênero fórum educacional digital**. Dissertação de Mestrado em Língua Portuguesa, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008, 126 p. Disponível em: <<https://sapientia.pucsp.br/bitstream/handle/14494/1/Rosangela%20Licca%20Marques.pdf>>. Acesso em: 08 set. 2022.

PAIVA, Vera Lúcia Menezes de Oliveira. **Manual de pesquisa em Estudos Linguísticos**. 1. ed. São Paulo: Parábola, 2019.

REYES, Graciela. **El abecé de la pragmática**. 9. ed. Madrid: Arco Libros, S. L., 2011.

SANTANA, Ana Carolina de Souza; ROCHA, Brenda Torres Rigunato. Solicitações em espanhol para a comunicação de profissionais brasileiros da área secretarial.

Trabalho de conclusão de curso (Curso Superior de Tecnologia em Automação de Escritório e Secretariado) - Faculdade de Tecnologia de São Paulo, São Paulo, 30p. Disponível online em:

https://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/11609/1/automacaodeescritoriosesecretariado_2022_2_anacarolinasouzasantana_solicitacoesemespanhol.pdf. Acesso em: 21 mar. 2023.

SEARLE, John R. **Expressão e significado** (Expression and meaning). Cambridge: Cambridge University Press, 1979.

SEARLE, John R. **Speech acts: an essay in the philosophy of language**. 1969. Cambridge University Press.

SEARLE, John R. Indirect Speech Acts. In: COLE, P. e MORGAN, J.L. (Eds.) **Syntax and Semantics 3: Speech Acts**. Nova York: Academic Press, 1975.

SILVA, Gustavo Adolfo Pinheiro da. Teoria dos Atos de Fala. **Cadernos do CNLF (CiFEFil)**, v. I; 2005, p. 259-263; Atas do VIII Fórum de Estudos Linguísticos: Língua Portuguesa e Identidade: marcas culturais, Instituto de Letras, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <<http://www.filologia.org.br/viiiifelin/41.htm>>. Acesso em: 31 ago. 2022.