

## O E-MAIL E SUA PRODUÇÃO NO MEIO ELETRÔNICO: O SUPORTE AFETA O GÊNERO?

Glenda Demes da Cruz

**Resumo** O número de usuários do e-mail cresce a cada dia, assim como vem se destacando a sua multifuncionalidade. Mandamos uma infinidade de gêneros textuais por e-mail, fazendo uso de programas específicos para a sua produção, assim como reconhecemos o gênero e-mail, em seu freqüente uso nas situações cotidianas. A tecnologia avança cada vez mais, e chega a ser intrigante a sensação de proximidade causada pela troca de e-mails, talvez pela velocidade do suporte, talvez linguagem usada na produção do gênero. O presente artigo resulta de uma breve discussão sobre o e-mail como suporte, como gênero e a interferência do suporte no gênero.

Palavras-Chave: e-mail, suporte, gênero.

**Abstract:** The number of e-mail users grows day after day, as its multifunctionality is increasingly pointed out. A myriad of messages, comprising the most varied text types or genres, is constantly sent via e-mail, by means of software specifically designed for this purpose. With the advent of technology, and consequently, the with the e-mail era, people started to feel more close to each other, maybe because of the velocity of the software, maybe because of the language used for communication through e-mail. This article contains a brief discussion about the e-mail as a medium and also as genre.

Key Words: e-mail, medium, genre.

### O e-mail no espaço cibernético: uma reflexão introdutória

Desde que surgiu o e-mail, no início da década de 70, usuários do mundo inteiro vêm experimentando a comodidade do envio de correspondências diversas através do correio eletrônico, o que jamais se poderia imaginar há três décadas, época em que o correio tradicional, que já foi de uso exclusivo da elite, era essencial para o envio de correspondências.

Da década de 70 até os dias de hoje, o espaço cibernético vem evoluindo significativamente. Hoje, “conversamos” através do computador. Podemos enviar, por exemplo, e-mails, que chegarão ao nosso destinatário em segundos. Se o nosso interlocutor não estiver on-line, terá a mensagem arquivada em sua caixa postal para uma leitura posterior.

Todavia, ainda emergente, o e-mail, enquanto serviço de correio eletrônico tem suas limitações. Podemos enviar, através do correio eletrônico, mensagens com imensa

rapidez; porém tais mensagens podem ser extraviadas, assim como pode ocorrer no correio tradicional. Além do possível extravio de mensagens, também estamos expostos a receber anúncios ou mensagens indesejadas, chamadas de SPAM, em nossa caixa postal.

Ao conversarmos por meio do computador, devemos também estar atentos ao que escrevemos, pois podemos facilmente ser mal entendidos, já que a velocidade possibilita uma sensação de proximidade, mas não nos dá o contexto que a situação de fala oferece.

Se comparado ao serviço do correio tradicional, o correio eletrônico tem limitações espaciais, como, por exemplo, o anexo fornecido pelos softwares. Podemos mandar em anexo, por e-mail, através da internet, qualquer arquivo de que o computador em uso dispuser, todavia o remetente fica limitado ao que está gravado no computador ou disquetes e CDS, assim como ao limite do tamanho do arquivo enviado, pré-definido pelo provedor de acesso à internet.

Refletindo sobre o e-mail, que, em muitas situações, já substitui o correio tradicional, o que faz que o chamemos de “correio tradicional”, quando antes era somente “correio”, observamos a sua multifuncionalidade: mandamos arquivos em anexo por e-mail, escrevemos mensagens, fazendo uso dos programas de e-mail, recortamos pedaços de textos e os colamos no próprio programa de e-mail, entre outras coisas.

Diante de tudo isso, como se daria a produção do e-mail? O e-mail é suporte? É gênero? Como se daria essa relação? Como se organizaria a produção textual nesse gênero emergente da tecnologia digital?

A presente pesquisa se propõe a responder os questionamentos supracitados, envolvendo a produção de um mesmo gênero textual, em diferentes suportes: o papel e o e-mail, com o objetivo de comparar a escrita digital com a escrita convencional e identificar, a partir da comparação desses textos, elementos que pudessem indicar uma tendência característica do gênero e-mail.

Para a formação do *corpus* da presente pesquisa, foram escolhidos dez professores de inglês como língua estrangeira, cinco mulheres e cinco homens, entre 18 e 36 anos, universitários ou com o terceiro grau completo.

Para mantermos um contato com os informantes e sentirmos a intimidade deles com o e-mail, foi feita uma entrevista com cada um deles. A entrevista constava de duas perguntas:

1. Há quanto tempo você usa o e-mail?

2. Como você aprendeu a enviar e-mails?

Os informantes tiveram a sua entrevista gravada, com exceção dos informantes 2, 3, 4 e 6. Esses responderam às perguntas por e-mail, por causa de alguns obstáculos que os impediram de se fazerem presentes. Os dados da entrevista, apesar de não terem sido usados diretamente na análise, serviram de apoio para facilitar meu relacionamento com os informantes.

Cada sujeito recebeu, num primeiro momento, um artigo publicado na revista *New Routes*<sup>1</sup>, intitulado *Feedback on written production: a discussion*, escrito por Maria Edvirgem Zeny (2002). Foi anexado ao artigo o seguinte questionamento sobre o tema abordado:

A autora propõe que o professor deve utilizar os códigos de correção, juntamente com outras técnicas de “feedback” na avaliação dos trabalhos escritos de seus alunos. *Você concorda com essa proposta? Sim ou não e por quê?* (ver anexo 1).

Cada sujeito redigiu um texto em papel, em resposta ao questionamento, expondo sua opinião.

Em um segundo momento, os mesmos sujeitos receberam um outro artigo, publicado no site *Developing Teachers.com*, intitulado *Giving Feedback on Students’ Work – seminar notes*, escrito por Seamus O’Muircheartaigh. Seguindo a mesma metodologia aplicada em relação ao artigo anterior, foi anexado o seguinte questionamento sobre o tema abordado:

*Seamus O’Muircheartaigh propõe que o professor deve assumir três papéis como avaliador dos trabalhos escritos de seus alunos: o de leitor, o de professor de escrita e o de especialista na língua. Você concorda com essa proposta? Sim ou não e por quê?*

---

<sup>1</sup> A revista *New Routes* é distribuída gratuitamente entre os clientes da distribuidora e editora Disal.

Cada informante abriu o seu programa de e-mail e digitou um texto expondo sua opinião. Os comentários produzidos pelos informantes foram enviados para o meu endereço eletrônico ([glendademes@hotmail.com](mailto:glendademes@hotmail.com)).

Não foi dada aos informantes, em nenhum momento, qualquer orientação quanto ao gênero “exposição de opinião” ou quanto ao gênero e-mail, para que fosse preservada a espontaneidade dos informantes na produção dos dois textos, evitando-se, assim, interferência nos resultados.

Os artigos tiveram como tema o retorno que têm os trabalhos escritos pelos alunos. Embora sobre o mesmo tema, os artigos diferiram em seu conteúdo e em sua autoria.

Os sujeitos, professores de inglês como língua estrangeira, foram escolhidos por fazerem parte de um grupo com formação universitária ou já bacharéis, tendo tido, portanto, convivência com diferentes tipos textuais expositivos. O grupo de sujeitos da presente pesquisa é formado por colegas de trabalho e do Curso de Mestrado em Linguística Aplicada (CMLA) da Universidade Estadual do Ceará. O relacionamento que temos com eles se restringe àquele próprio da mútua convivência no mesmo contexto de trabalho.

Para a escolha do tema dos artigos, foi levada em conta a rotina profissional dos sujeitos, já que lidam – entre outras atividades – com produção escrita. Podia-se esperar, então, mais conhecimento para a leitura dos artigos e, conseqüentemente, mais informação para a produção textual.

Foram analisados os dez pares de textos, de acordo com sua organização nos dois meios: o convencional e o virtual. A organização textual foi avaliada quanto à vinculação do texto ao seu contexto de produção, ao grau de envolvimento do enunciador e sua disponibilidade interativa e quanto aos níveis de registro do texto. Os resultados foram obtidos através do cruzamento dos dados colhidos nos dez pares de textos.

### **Suporte e gênero**

Partindo do conceito bakhtiniano de gêneros textuais, encontramos uma fundamentação para o que se pode definir como o surgimento dos gêneros digitais. Novos gêneros podem surgir através da migração de um suporte para outro, dependendo

das necessidades de interação, pois, como afirma Pinheiro<sup>2</sup>, “a dinâmica e a velocidade que se impõem aos textos e às produções da sociedade contemporânea exigem uma atualização, não só do meio e dos indivíduos, mas também de suas produções.”

Como é sabido, um gênero não é produzido apenas com o material lingüístico. Antes de produzir um texto, seja ele oral ou escrito, o interlocutor questiona-se quanto ao seu conteúdo, seu estilo, sua audiência, sua forma de interação, entre outras coisas. O mesmo acontece com os gêneros emergentes da tecnologia digital: a situação e os recursos para a sua produção, o local, os interlocutores e a forma de comunicação, interferirão na linguagem usada para a produção de um gênero. Como os gêneros textuais surgem a partir de interações discursivas, e o mundo virtual está repleto delas, muitos gêneros textuais usados em nosso mundo real já são caracterizadas como contrapartes do de gêneros textuais situados no espaço cibernético<sup>3</sup>.

O e-mail, objeto da nossa pesquisa, situa-se de forma bastante significativa, no meio eletrônico, e vem substituindo o correio tradicional, sobretudo, no envio da carta. Na prática, fazemos uso do termo para *correio eletrônico, mensagem, formulário, programa*. Na verdade, o termo e-mail hoje substitui quase todas as suas funções. Ao dizermos “Vou te mandar um e-mail”, nos referimos à mensagem eletrônica. Já quando dizemos “Vou te mandar o arquivo por e-mail”, nos referimos ao correio eletrônico; ao dizermos “Anote o meu e-mail”, estamos nos referindo ao endereço eletrônico. Mais do que um termo que substitui funções, o termo *e-mail* também pode ser usado para indicar um gênero e um suporte.

Tratado por Marcuschi<sup>4</sup> como homonímia, o termo *e-mail* tem, na visão do autor, “duas acepções tanto de origem como de função”. O e-mail, como gênero, aproxima-se do gênero carta<sup>5</sup>, sofrendo o que Marcuschi<sup>6</sup> chama de “transmutação de gêneros”, ou seja, a incorporação de um gênero em outro gênero.

Além da carta, muitos outros gêneros podem ser enviados em anexo (recurso fornecido pela grande maioria dos programas de e-mail), *por* e-mail, – como currículos, memorandos, atas, notícias de jornais e revistas, fotos etc. – e podem, ainda, circular dentro do próprio corpo dos programas de e-mail – propostas de emprego, piadas,

---

<sup>2</sup> (2002: 266)

<sup>3</sup> (ver Marcuschi 2004)

<sup>4</sup> (2003: 18)

<sup>5</sup> (Baron, 1997, 2001; Danet; 2002; Marcuschi, 2003)

<sup>6</sup> (2003: 12)

entrevistas, composições e textos diversos – dando origem a uma outra função do e-mail, como suporte do tipo “correio eletrônico”<sup>7</sup>: um meio através do qual circulam diversos outros gêneros.

O e-mail, portanto, visto mais a fundo, parece acumular não somente a característica de gênero virtual, mas também parece atuar como suporte de muitos gêneros não-virtuais. Segundo Marcuschi<sup>8</sup>, o e-mail seria “suporte do tipo correio eletrônico” e, na função de correio eletrônico, um serviço que transporta variados gêneros, “tais como propagandas, ofícios, bilhetes, e-mails, cartas comerciais, relatórios, artigos científicos e assim por diante”.

O tema ainda gera bastante discussões. O espaço cibernético traz uma página chamada *Meta Link* (uma comunidade virtual, contendo uma interessante discussão sobre a caracterização dos vários tipos textuais que povoam a internet, entre eles o e-mail (<http://bbs.metalink.com.br/~1coscarelli/Get7coments.htm>)). Opiniões de anônimos foram registradas e transformadas em uma interessante tabela. Sobre o e-mail, havia treze diferentes opiniões. Uma delas não foi contada, pois não foi claramente explicitada. Das doze pessoas restantes, oito acreditam ser o e-mail um gênero, duas acreditam ser o e-mail um suporte, e duas acreditam ser o e-mail um gênero e um suporte. Os dados apresentados não são suficientes para que se caracterize o e-mail, embora seja relevante essa oportunidade dentro do espaço cibernético para tal discussão.

### **O e-mail suporte**

No início dos anos 70, precisamente em 1971, Ray Tomlinson, um dos engenheiros da empresa norte-americana BBN Technologies, contratada pelo Departamento de Defesa dos Estados Unidos para desenvolver uma rede chamada ARPANET, desenvolveu um software, que chamou de SNDMSG<sup>9</sup>. Esse software permitia a transferência de arquivos junto com pequenas mensagens de texto. O mesmo engenheiro criou o símbolo @, que foi usado no primeiro e-mail enviado por ele. De origem mais pragmática do que propriamente social, no início dos anos 70, nascia, então, o e-mail, uma abreviação do inglês ‘electronic mail’.

---

<sup>7</sup> (Marcuschi, 2003)

<sup>8</sup> (2003: 18)

<sup>9</sup> (Paiva, 2004)

Segundo a *Folha de São Paulo online*, Tomlinson não lembra a primeira mensagem que mandou nem para quem a enviou. A única coisa de que se lembra, afirmou, é o fato de que o texto estava todo em maiúsculas.

A própria internet traz várias especulações sobre o conteúdo do primeiro e-mail, enviado por Tomlinson, inclusive, a indicação de que o seu primeiro e-mail continha a seguinte seqüência: QWERTYUIOP. A primeira mensagem enviada, porém, não pôde desta forma se confirmar, pois segundo diz a *Folha de São Paulo online*, Tomlinson lembra apenas ter usado letras maiúsculas, nada mais.

Campbel (1998) menciona em seu artigo que, feitos todos os testes e adaptações, após a garantia do funcionamento do SNDMSG, Tomlinson enviou uma mensagem instruindo os seus colegas a colocar o símbolo arroba (@) entre o login do usuário e o nome do computador provedor. Depois de criado o programa SNDMSG, para o envio de mensagens, “Tomlinson também desenvolveu o READMAIL para sua leitura”<sup>10</sup>.

Entre as décadas de 70 e 80, o uso do e-mail ainda estava limitado apenas àqueles usuários com acesso à tecnologia: pesquisadores ligados à comunidade científica. Segundo Marcuschi<sup>11</sup>, “Durante quase uma década [o e-mail] não tinha mais do que algumas linhas e, embora sua emissão fosse relativamente rápida, a recepção era muito lenta.”

Na década de 90, a explosão mundial da internet tornou o uso do e-mail mais popular, até chegar aos dias de hoje, quando até mesmo quem não tem computador em casa pode ter um endereço eletrônico e checar sua caixa postal no trabalho, na escola, na universidade, em cybercafés etc.

Marcuschi<sup>12</sup> define suporte como “um lugar físico ou virtual”, de “formato específico” e que “serve para fixar e mostrar o texto”. Muitos são os suportes, assim como muitos são os gêneros textuais.

Segundo o autor, o suporte é algo concreto, ou de realidade virtual no caso do suporte da Internet, que aparece freqüentemente em algum formato específico e é voltado para fins comunicativos. Sua função básica é a de fixar o texto, tornando-o um veículo para a comunicação. Existem diferentes tipos de suporte, que podem ir do próprio corpo (tatuagens), a muros (pichações), carros (adesivos), camisetas (texto,

---

<sup>10</sup> (Paiva, 2004: 72)

<sup>11</sup> (2002: 19)

<sup>12</sup> (2003: 6)

foto), e aos tradicionais, como periódicos, livros, murais etc, todos veiculando mensagens neles afixadas.

No caso do espaço digital, e ainda mais especificamente, com relação ao e-mail, poderíamos ver o suporte como o formulário do programa de e-mail. Poderíamos dizer que assim como o papel está para a carta e o bilhete, o formulário do programa de e-mail está para a mensagem de e-mail.

Como vêm aumentando em grande número os usuários do e-mail no mundo inteiro, os programas de e-mail têm aperfeiçoado seus formulários, seja pelo aperfeiçoamento dos elementos já em uso, seja pelo acréscimo de novos elementos funcionais em sua constituição.

O modelo básico e um tanto padronizado do formulário do programa de e-mail consta de três partes<sup>13</sup>: o cabeçalho, o corpo e o anexo. O cabeçalho contém quatro espaços. O primeiro espaço é destinado ao endereço eletrônico do destinatário ou dos destinatários principais [Para:]. O espaço destinado ao endereço eletrônico do remetente [de:], é geralmente fornecido automaticamente pelo próprio programa de e-mail, não constando, portanto, dos espaços a serem preenchidos em sua composição. O segundo elemento, [Cc], de preenchimento opcional, significa cópia (do inglês “Carbon copy”) e é destinado ao endereço eletrônico de um outro destinatário, que está sendo notificado do envio da cópia de uma mensagem que foi remetida ao destinatário principal. O terceiro elemento (Cco), também opcional, significa cópia oculta (do inglês “Blinded Carbon Copy (Bcc)”) e é destinado ao endereço eletrônico de um destinatário, que será notificado do envio do e-mail sem o conhecimento do destinatário ou dos destinatários principais. O quarto elemento (Assunto) é o espaço destinado ao tópico da mensagem, também opcional, embora alguns softwares avisem que a mensagem será enviada sem o assunto e pedem a confirmação do envio da mesma sem a indicação desse tópico.

Teríamos o cabeçalho do formulário fornecido por um programa de e-mail<sup>14</sup>, de forma geral, assim:

<a href="#">Para:</a>		destinatário	
<a href="#">Cc</a>		cópia (opcional)	

---

<sup>13</sup> (Crystal, 2001, Baron, 2001, Paiva, 2004)

<sup>14</sup> O programa de e-mail citado foi o Hotmail, e-mail gratuito fornecido pelo site da Microsoft Internet Explorer.

<u>Cco</u>	cópia oculta (opcional)	
<u>Assunto:</u>	assunto a ser tratado no e-mail	

Figura 3a.: Cabeçalho do formulário fornecido por um programa de e-mail

Quando se recebe o e-mail, os dados encontrados na caixa postal são: remetente, assunto, data e tamanho do documento:

<a href="#">Irandé Antunes</a>	Re: Projeto de dissertação	jun	7 KB
--------------------------------	----------------------------	-----	------

Figura 3b.: Informação constante da caixa de entrada do programa de e-mail

Ao clicar no link gerado pelo nome do remetente – ou pelo assunto – o cabeçalho apresenta as informações fornecidas pelo remetente no ato da produção do e-mail:

<u>Para:</u>	<a href="mailto:brenda@ficticio.com">brenda@ficticio.com</a>
<u>Cc:</u>	
<u>Cco:</u>	
<u>Assunto:</u>	Thank you for the article

Figura 3c.: Dados preenchidos pelo remetente da mensagem de e-mail

A segunda parte em que se divide o programa de e-mail é o espaço para a digitação da mensagem que se quer enviar. A terceira é o anexo, espaço destinado ao envio de qualquer arquivo que esteja no computador, e por onde se pode enviar uma grande variedade de gêneros.

Em suma, o e-mail assume função de suporte quando se presta a veicular, em anexo, ou no espaço fornecido pelos programas para a produção de textos, qualquer tipo de gênero textual. Paiva<sup>15</sup> sugere algumas definições, quando justifica a utilização do termo e-mail em seu trabalho.

O termo e-mail (electronic mail) é utilizado, em inglês, para o sistema de transmissão e, por metonímia, para o texto produzido para esse fim. O mesmo termo é ainda utilizado para o endereço eletrônico de cada usuário. Em português, nos referimos ao

<sup>15</sup> (2004: 71)

canal como correio eletrônico, mas o termo e-mail já está tão enraizado em nossa cultura, que optei por mantê-lo.

O termo e-mail pode ser usado para substituir o sistema de transmissão, o texto produzido a ser enviado e para substituir o correio eletrônico, mas ainda há algo mais a acrescentar. Assim como o termo e-mail pode ser usado para correio eletrônico, mensagem eletrônica, e endereço eletrônico e correio eletrônico, também ressaltamos o uso do termo e-mail para o suporte da mensagem eletrônica. Concordamos com as definições acima e optamos por usar o termo e-mail tanto para fazer referência ao suporte, quanto para fazer referência ao gênero.

### **O e-mail gênero**

O conceito que fundamenta a discussão sobre gêneros textuais é a concepção bakhtiniana sobre enunciado: textos relativamente estáveis dentro da cultura, estabelecidos sócio-historicamente, ou seja, os gêneros textuais surgem, situam-se e integram-se funcionalmente nas culturas em que se desenvolvem. Desse conceito, parte a idéia de que os gêneros mudam, desde um gênero textual secundário, que deriva do primário, até a sua transmutação genérica.

Marcuschi também se fundamenta em Bakhtin, ao afirmar que os gêneros textuais são “fenômenos históricos, profundamente vinculados à vida cultural e social.” Para o autor, os gêneros surgem, proliferam-se e modificam-se para atender a necessidades sócio-culturais e a inovações tecnológicas. Com o fim de entendermos como se dá tal mudança genérica na sua adaptação às diversas situações pertencentes às culturas em que se desenvolvem, vejamos uma breve observação de Marcuschi <sup>16</sup> sobre o surgimento dos gêneros:

Numa primeira fase, povos de cultura essencialmente oral desenvolveram um conjunto limitado de gêneros. Após a invenção da escrita alfabética por volta do século VII A.C., multiplicam-se os gêneros, surgindo os típicos da escrita. Numa terceira fase, a partir do século XV, os gêneros expandem-se com o florescimento da cultura impressa para, na fase intermediária de industrialização iniciada no século XVIII dar início a uma grande ampliação. Hoje, em plena fase da denominada *cultura eletrônica*, como o telefone, o gravador, o

---

<sup>16</sup> (2002: 19)

rádio, a TV e, particularmente o computador pessoal e a sua aplicação mais notável, a *internet*, presenciamos uma explosão de novos gêneros e novas formas de comunicação, tanto na oralidade como na escrita.

Para atender a necessidades socioculturais e a inovações tecnológicas, o meio e as situações de produção se modificam. A partir do momento que o meio e as situações de produção se modificam, a linguagem utilizada para a produção também se altera. Antigamente, escrevíamos cartas para parentes e amigos, e muitos de nós chegamos até a colecionar selos. Com o passar do tempo, por causa da praticidade da tecnologia, a escrita de cartas se restringiu em muito, prevalecendo, em geral, nos contextos institucionais.

É interessante observar o quanto a praticidade da tecnologia nos permite a sensação de proximidade com o nosso interlocutor. O e-mail, que, em muitos contextos, praticamente substitui a carta, parece ser menos contextualizado em relação à fala, mas mais contextualizado em relação à escrita, o que nos proporciona uma sensação de proximidade. Paiva<sup>17</sup> vê o e-mail como

um gênero eletrônico escrito, com características típicas de memorando, bilhete, carta, conversa face a face e telefônica, cuja representação adquire ora a forma de monólogo ora de diálogo e que se distingue de outros tipos de mensagens devido a características bastante peculiares de seu meio de transmissão, em especial a velocidade e a assincronia na comunidade entre usuários de computadores.

Apoiada nesse conjunto de conceitos, consideramos o e-mail um gênero emergente da tecnologia digital, que surgiu a partir das práticas discursivas cotidianas que o antecederam para o espaço cibernético, transformando-se em um gênero com características próprias, algumas já identificadas por estudiosos.

O estudo do e-mail e suas particularidades discursivas vem despertando cada vez mais o interesse dos pesquisadores, e já conta com algumas sugestões bastante simples para a sua organização. Andrade<sup>18</sup> sugere:

[...] Você precisa planejar o que vai escrever, suas idéias precisam ser claras e bem planejadas. Quase sempre você precisa:

---

<sup>17</sup> (2004: 77)

<sup>18</sup> (2002, p. 10)

- 2.2.1.1. Abrir o e-mail com algum tipo de saudação. É sempre bom você cumprimentar quem vai receber a mensagem.
- 2.2.1.2. Expor o motivo do e-mail.
- 2.2.1.3. Solicitar algum retorno.
- 2.2.1.4. Encerrar.

A citação acima, proposta por um manual publicado pela *Folha de São Paulo*, traz algo similar ao gênero carta, o gênero já existente contraparte do gênero emergente *e-mail*. Apesar de sabermos que o uso do e-mail concentra-se, em sua maior parte, na troca de mensagens, sabemos, que muitos outros tipos de texto, além da carta pessoal, podem ser escritos em um programa de e-mail, assim como os elementos contidos nos programas de e-mail vão além dos relativos ao gênero carta.

Crystal<sup>19</sup> fala sobre a produção de mensagens de e-mail. O corpo do e-mail, como ele assim o chama, vem comumente precedido de saudação e fechamento, mas ressalta: “vários tipos de e-mail não têm saudação nenhuma.” Ainda segundo o autor,

entre pessoas que se conhecem, mensagens sem saudação são geralmente respostas imediatamente enviadas, onde a pessoa que responde vê a mensagem como a segunda parte de uma interação entre duas partes (um par adjacente), na qual uma saudação introdutória é inapropriada.<sup>20</sup>

Crystal<sup>21</sup> acredita que “características como a estrutura da tela, as saudações e fechamentos, o tamanho da mensagem, estratégias dialógicas e seu emolduramento, são elementos centrais na identificação do e-mail enquanto variedade linguística”<sup>22</sup>, o que nos revela traços do gênero que o antecedeu (a carta), mas com características que lhe são peculiares.

Com a finalidade mais freqüente de troca de mensagens, o e-mail é visto como um texto compacto e carregado de oralidade informal. Manuais de uso de e-mail<sup>23</sup> sugerem um texto compacto, de tamanho aproximadamente compatível com a tela do computador e dependente do grau de intimidade entre remetente e destinatário; mas, advertem: deve-se observar certos cuidados, como erros de gramática e estrutura, pois eles podem vir a comprometer a imagem do remetente .

---

<sup>19</sup> (2001: 99)

<sup>20</sup> Between people who know each other, greetingless messages are usually promptly sent responses, where the responder sees the message as the second part of a two-part interaction (an adjacency-pair), for which an introductory greeting is inappropriate.

<sup>21</sup> (2001: 122)

<sup>22</sup> Features such as screen structure, message opening and closing, message length, dialogic strategies, and framing are central to the identification of e-mail as a linguistic variety.

<sup>23</sup> (Angell, Heslop, 2000; Andrade, 2002)

Embora se saiba que se deve ter certos cuidados em sua produção, ainda se observa até mesmo como característica do gênero a falta de uma revisão cuidadosa, característica da produção da comunicação mediada por computador. Estudiosos<sup>24</sup> relacionam essa falta de revisão em tal comunicação à rapidez exigida pelo meio. Paiva<sup>25</sup> fala da expectativa que o e-mail gera entre os usuários:

Há, geralmente, uma forte ansiedade por feedback, o que representa uma pressão no usuário para agir rápido e responder às mensagens, pois o silêncio nesse contexto é um poderoso feedback negativo que pode desestimular a interação e causar o abandono de fóruns de discussão ou, mesmo, curso à distância.

Para encerrar, trazemos a visão de Paiva<sup>26</sup> sobre o e-mail:

Vejo o e-mail como um gênero eletrônico escrito, com características típicas de memorando, bilhete, carta, conversa face-a-face e telefônica, cuja representação adquire ora a forma de monólogo ora de diálogo e que se distingue de outros tipos de mensagens devido a características bastante peculiares ao seu meio de transmissão, em especial a velocidade e a assincronia na comunicação entre usuários de computadores.

Fazemos nossas as palavras de Paiva ao considerarmos, neste estudo, o e-mail como gênero e como um suporte. Levamos, também, em consideração que, assim como o e-mail é suporte e gênero, o suporte influencia o gênero.

### **A interferência do suporte sobre o gênero**

Estudos comparativos entre o e-mail e demais gêneros vêm-se colocando presentes na literatura, o que reflete a busca de sua caracterização e uma preocupação no tocante à linguagem utilizada na sua produção.

Bisenbach-Lucas & Weasenforth (2001) comparam o e-mail ao editor de textos *Word*, quanto a elementos coesivos, tamanho textual e contexto, em trabalhos escritos por alunos de inglês como segunda língua na *Universidade de George Washington*.

Danet (2002) analisa respostas a um *call for papers*, publicado na Internet, e a troca de, aproximadamente, 25 e-mails com o programador de um software de

---

<sup>24</sup> (Baron, 2001; Crystal, 2001; Marcuschi, 2004; Paiva, 2004, entre outros)

<sup>25</sup> (2004: 80)

<sup>26</sup> (2004:77, 78)

administração de bibliografias<sup>27</sup>, fazendo uma comparação entre dois subgêneros de carta: a comercial e a social ou pessoal. A autora refere-se ao e-mail como uma nova forma de escrita de cartas<sup>28</sup>, fazendo, portanto, referência à escrita tradicional.

Lee (1996) traz um estudo de listas de discussão, citando exemplos tirados da TNC (Technoculture). A autora vê o e-mail como um meio híbrido, onde oralidade e letramento se encontram e afirma que o meio “é” a mensagem. Sendo o meio a mensagem, o meio “afeta” a mensagem. Como admitem Bisenbach-Lucas & Weasenforth<sup>29</sup>: “é razoável afirmar que os meios mediados pelo computador apresentam novas exigências, que têm o potencial de promover variações no uso da linguagem<sup>30</sup>”.

Segundo Baron (2001) e Marcuschi (2003), o suporte pelo qual uma mensagem é transmitida pode também alterar a sua formulação lingüística. Marcuschi<sup>31</sup> observa a relação entre gênero e suporte. O autor admite que o suporte não é passivo e tem relevância no gênero, “já que um texto, em um e outro lugar, recebe influência desse lugar em que se situa”. Em Marcuschi<sup>32</sup>, encontramos uma ilustração do que discutimos neste parágrafo:

Suponhamos o caso de um determinado texto que aparece numa revista científica e constitui um gênero denominado “*artigo científico*”; imaginemos agora o mesmo texto publicado num jornal diário e então ele seria um “*artigo de divulgação científica*”.

Uma receita de bolo, publicada num livro de receitas, teria o seu formato de origem; mas, o mesmo gênero exposto num outdoor certamente traria um outro formato, pois ninguém usaria um outdoor para publicar uma receita de bolo sem que houvesse um interesse na exposição de algum produto ou do próprio bolo. Teríamos, então, um formato original com algo a mais, ou a menos, talvez um título a mais, ou uma chamada do tipo “Venha provar essa delícia na Confeitaria BOMD BOLO”

Visto por Marcuschi<sup>33</sup> como “um locus físico ou virtual, com formato específico, que serve de base ou ambiente de fixação do gênero materializado como texto”, o suporte pode trazer contribuições ao gênero. Em outras palavras, o meio pode afetar a

---

<sup>27</sup> Minha tradução do termo “bibliography management”

<sup>28</sup> O termo usado pela autora foi “letter-writing”

<sup>29</sup> (2001: 1)

<sup>30</sup> It is arguable that computer-based media present new demands which have the potential of promoting variations in language use (...)

<sup>31</sup> (2003: 5)

<sup>32</sup> (2002: 21)

<sup>33</sup> (2003: 6)

mensagem que nele circula, ou seja, pode influenciar o gênero; afinal o e-mail, enquanto suporte (software), já apresenta configurações que intervêm na forma composicional do e-mail enquanto gênero.

## **A análise dos dados**

Para que pudéssemos pensar em uma análise que mostrasse um pouco da relação suporte/gênero do e-mail e de como é esse registro formal / informal, cuidamos para que houvesse um contexto único para todos os informantes e procuramos informantes que tivessem, relativamente, o mesmo grau de intimidade com seu interlocutor, no caso, a pesquisadora.

O tipo de texto escolhido para circular no e-mail foi o expositivo, por ser usual nas atividades profissionais dos informantes, bem como por não querer induzi-los a nenhum tipo de mensagem pessoal, que ocorreria no caso de e-mail entre amigos ou, até mesmo, colegas. O nosso objetivo, neste passo da análise, era analisar o par de textos produzido por cada informante, para identificar, de forma comparativa, dentro dos textos da esfera convencional e da esfera virtual, elementos que evidenciassem a vinculação do texto ao seu contexto de produção; o grau de envolvimento do enunciador; a disponibilidade interativa do enunciador e dos níveis de registro dos textos. Cada informante teve os dois textos comparados e analisados, para podermos chegar aos comentários constantes desta seção.

Os textos analisados, embora em número bastante reduzido para que se possam fazer grandes generalizações, nos permitiram, contudo, observar algumas peculiaridades quanto à escrita do e-mail, usado tanto como suporte quanto como gênero.

Quanto à sua função, o e-mail é suporte do tipo correio eletrônico, pois se presta a hospedar mensagens que circulam no espaço cibernético; é também gênero, pois é um texto relativamente estável dentro de nossa cultura da escrita digital, estabelecido em resposta às necessidades socioculturais de interação. Assim como os demais gêneros, o e-mail recebe influências do suporte pelo qual circula: o correio eletrônico.

Pelo que pudemos observar, a despreocupação com a forma quanto à escrita do texto de e-mail, parece acontecer por causa da rapidez da comunicação que o espaço cibernético proporciona. Tal despreocupação tem incentivado a criação de um léxico próprio, de forma a se adequar à velocidade de sua transmissão, já que, segundos após

uma mensagem ser enviada, ela pode ser lida pelo destinatário, o que causa a sensação de uma troca de turnos, principalmente quando os interlocutores estão *online*. Como parte do léxico criado para tornar a escrita do e-mail mais rápida e livre de acentuação, destacamos, em nosso corpus, o uso de abreviações, como “vc”, “q”, “bjs” e da palavra “naum”.

O formato do e-mail, de um modo geral, mostra-se similar ao formato da carta pessoal, sua contraparte no espaço cibernético, talvez pela referência anterior que se tinha de um gênero que atendesse a essa forma de interação. O e-mail, portanto, tende a ser inserido no domínio epistolar, embora seja reconhecida a sua grande dependência em relação a seu contexto de produção. Os números encontrados no *corpus* da nossa pesquisa – cinquenta por cento dos textos de e-mail tiveram o formato da carta – são consideráveis, uma vez que os textos produzidos pelos informantes para o *corpus* dessa pesquisa são do gênero expositivo, ou seja, de organização textual diferente do gênero carta.

A análise dos dez pares de textos nos permitiu observar, além da tendência ao formato epistolar, a presença de elementos da oralidade – como, por exemplo, “bom”, “mil desculpas”, “oi Glendations”, “desculpe a demora”, entre outros. Enquanto apenas vinte por cento dos textos da escrita convencional trazem elementos da oralidade em seus textos, quarenta por cento dos textos de e-mail trazem evidências desses elementos. Um dos textos que consideramos prototípico da oralidade nos textos de e-mail foi o texto produzido pelo informante 3:

Oi Glenda,

Desculpe a demora no envio da resposta, mas é que eu andava às voltas com o meu projeto também.

Bom, quanto à tua pesquisa, eu concordo com Seamus O'Muircheartaigh sobre o papel triplo (leitor, professor e revisor) do professor na avaliação dos trabalhos escritos de seus alunos. A única ressalva seria no tocante ao peso de cada um desses papéis que, na minha opinião, deveria variar de acordo com o tipo de curso (TOEFL, ESP, etc.). Por exemplo, o papel de professor e revisor é mais importante para um aluno cursando ESP do que para outro que esteja cursando inglês (ou qualquer outro idioma) para fazer uma viagem.

Espero ter contribuído para a tua pesquisa, mas se não era exatamente isso que tu querias é só mandar dizer.

Beijos,

Informante 3

Quanto à questão da formalidade / informalidade do e-mail, os textos analisados apresentaram um léxico tanto da escrita formal (“articulista”, “convém ressaltar” “faz-se necessário”, etc.) quanto da escrita informal (“vc”, “q”, “bjs”), porém, um maior índice de informalidade foi observado nos textos de e-mail. Enquanto vinte por cento dos textos da escrita convencional se mostraram informais, trinta por cento dos textos de e-mail apresentaram a sua escrita voltada para a informalidade, o que nos leva a crer que haja realmente uma tendência à informalidade no e-mail, já que o gênero foi o mesmo para a produção de ambos os textos por cada informante. O texto mais prototípico da informalidade presente no e-mail, ao nosso ver, foi o texto produzido pelo informante 1:

Oi Glendations,

desculpe a demora. Eu concordo com o autor do artigo. Acho q nós, professores, precisamos assumir os três papeis. Porque temos q dar feedback para os nossos alunos e fazemos isso de várias maneiras. Eu procuro fazer um comentário para meu aluno saber q eu li o texto dele, com atenção. Acho q isso faz o processo ser menos doloroso. :) E corrigio (sic) a gramática etc. é claro.

Bjs

Informante 1

O suporte em que circulam os textos de e-mail, de acordo com a nossa análise, interfere diretamente no texto do gênero e-mail. A análise comparativa dos textos manuscritos e digitados revelou o texto de e-mail como mais interativo, mesmo em se tratando de uma resposta a uma questão teórica. As ocorrências de elementos que evidenciam a interação e o envolvimento do enunciador estiveram presentes em de cinquenta por cento a sessenta por cento dos textos manuscritos analisados, enquanto nos textos de e-mail, as ocorrências estiveram em de setenta por cento a oitenta por cento dos textos.

Por ser um suporte que permite uma interação quase que imediata, e que colabora para a privacidade da comunicação de um para um, a linguagem usada no e-mail, pelo

que revelou o *corpus* da nossa pesquisa, tende a ser mais interativo, mais informal e tem a sua organização textual voltada para o formato epistolar e dialógico.

Não podemos, todavia, diante dos dados aqui apresentados, fazer generalizações incondicionais, pois, mesmo em um *corpus* tão pequeno, encontramos flexibilidade na forma como os informantes organizaram suas respostas. Essas imprevisões desmentem, assim, qualquer generalização categórica que se faça a respeito da linguagem e da organização textual do e-mail. Vejamos, a título de ilustração, o nosso informante 6:

#### TEXTO A (Escrita convencional)

Sim, concordo. Esse processo é muito bom para ajudar o aluno a melhorar a escrita em inglês. Da oportunidade para o aluno tentar mais de uma vez escrever seu texto.

No meu caso, com certeza me sentiria mais a vontade para escrever. Tentaria usar mais meu vocabulário, pois saberia que teria outra chance para escrever e teria o feedback necessário para saber onde exatamente mudar meu texto.

Esse processo facilita muito a vida de muitos alunos, pois na maioria das vezes se sentem pressionados a escrever o texto certo na primeira vez. Uma segunda oportunidade é muito bem vinda.

Acho que toda correção necessita que o professor corrija o aluno gramaticalmente (códigos de correção é uma boa idéia) e contextualmente (mano a mano com o aluno), pois pra mim é o modo mais fácil de aprender.

#### TEXTO B (escrita eletrônica: e-mail)

Por muito tempo a escrita é deixada de lado por muitos professores. A falta de consideração pelo o que o aluno escreve muitas vezes faz com que o aluno mesmo perca o interesse em escrever. Concordo com o a proposta do professor Seamus O'Muircheartaigh. O professor tem que procurar se envolver mais na parte de escrita, se realmente quiser que o seu aluno tenha um rápido progresso nessa área.

Para que os alunos comecem a melhorar a escrita mais rápido, é preciso que o professor tire um tempo para ler e reler o que o aluno escreveu. A segunda e a terceira parte são muito importantes para que o aluno melhore a sua gramática em geral (são partes que não podem ser deixado de lado), mas acho que a parte mais importante de todas para que o aluno se interesse mais a escrever é a primeira. Ler e dar opinião sobre o que o aluno escreveu com certeza vai fazer com que o aluno perca o medo e se sinta mais a vontade para escrever na próxima vez, pois é na base da repetição que mais se observam progresso na escrita dos alunos.

A curiosidade causada pela surpresa que tivemos quanto à organização textual dos dois textos nos levou a enviar um e-mail para o informante 6, perguntando a sua visão quanto à organização textual do e-mail. Vejamos a resposta:

Oi Glenda!

Acho que no meu caso, eh<sup>34</sup> muito mais facil ser formal por email, ate porque eh bem mais facil voltar atras no texto, reler e concertar o que tiver que concertar. Por escrito parece que o cerebro funciona de uma forma diferente. O raciocinio sai mais lento e consequentemente acho que fica mais informal.

Quando escrevo e-mail tambem eh mais facil ver o que eu escrevi antes do que se eu escrever a mao. Quando se escreve a mao eu tenho que parar e reler, enquanto por e-mail eu consigo escrever e ja ir relendo o que eu escrevi antes.

Espero que isso ajude.

Bom, me avisa se o que eu te respondi ja eh o suficiente ou se vc precisa de mais alguma coisa.

Um abraço,

Informante 6

Confirmamos, a partir desse terceiro texto produzido pelo informante 6, a flexibilidade na organização das respostas. Esse texto foi, também, uma resposta a um questionamento, mas, dessa vez, foi produzido de maneira informal, diferentemente do texto B presente no *corpus*. Cremos que o texto acima foi produzido informalmente por ter a conotação de uma troca cotidiana de correspondências.

Ainda a título de ilustração, temos o par de textos do informante 9, que não apresentou grandes variações quando produzido no papel e no e-mail:

#### TEXTO A (Escrita convencional)

Para que uma correção seja eficaz e útil é necessário que se identifique os problemas nas composições dos alunos, os quais eles tenham que trabalhar.

Como estar proposto no artigo da autora a correção feita com a classificação dos erros através de códigos estimula os alunos a revisarem seus erros, reescreverem os períodos com mais problemas, não apenas observar, mas esforçarem-se para obter uma solução.

A partir dessa classificação que identifica de modo preciso os erros, faz com que o aluno melhore a cada reescrita obtendo assim um progresso gradativo.

#### TEXTO B (escrita eletrônica: e-mail)

<sup>34</sup> Acreditamos que o e-mail enviado pelo informante não está acentuado por ele estar morando agora nos Estados Unidos. Os softwares usados pelos americanos não possuem a opção de acentuação gráfica, recurso não usado na língua inglesa.

O professor deve estar predisposto a aceitar o texto do aluno. É muito importante que o professor tenha uma postura receptiva com relação aos textos de seus alunos. É claro que para ele ajudar seus alunos ele tem um bom conhecedor da língua no que se refere a estrutura. Ele tem que mostrar o erro de forma precisa para que seu aluno possa reconhecer o erro e tentar melhorar a cada escrita. Ensinar a escrever é processo muito longo, porque muitos alunos sentem dificuldade em escrever.

Em síntese, a análise feita nesse artigo nos permitiu refletir sobre a função do suporte e do gênero e-mail, permitiu-nos também perceber algumas evidências quanto ao seu formato, quanto à sua escrita e organização textual, o que nos fez chegar a algumas conclusões. A análise permitiu também chegar a uma conclusão que intencionalmente, não procurávamos: a da flexibilidade da escrita, tanto convencional quanto virtual. Um pequeno *corpus*, de apenas vinte textos, se tornou significativo pelas diferenças que pudemos encontrar, o que nos faz acreditar que os estudos são indispensáveis para que se entenda também a flexibilidade da escrita virtual.

### Referências bibliográficas

- ANDRADE, Fernando. **E-mail para todos**. São Paulo: Nobel, 2002.
- ANGELL, David; HESLOP, Brent. **The elements of e-mail style**: communicate effectively via electronic mail. USA: Addison Wesley, 2000.
- BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000.
- BARON, Naomi S. **Alphabet to email**: how written English evolved and where it's heading. New York: Routledge, 2001.
- \_\_\_\_\_. *Letters by phone or speech by other means*: the linguistics of email. **Language and Communication** 18, Washington D.C., 1998. p. 133 – 170.
- BIESENBACH-LUCAS, S.; WEASENFORTH, D. **E-mail and word processing in the ESL classroom**: how the medium affects the message. [online]. April, 2001[cited 16.05.2003].<http://llt.msu.edu/vol5num1/weasenforth/default.html>.
- CAMPBELL, T. The first email message [online]. March, 1998. [cited 20/12/2004]. <http://www.pretext.com/mar98/features/story2.htm>
- CRYSTAL, David. **Language and the Internet**. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.

DANET, Brenda. **The Language of e-mail**. Lecture II, 2002, European Union Summer School, University of Rome. p. 1 – 27.

FOLHA ONLINE. E-mail comemora 30 anos de idade; conheça sua história. [online]. Outubro 2001. [cited 31/01/2005].

LEE, Judith Y. Charting the codes of cyberspace: a rhetoric of Electronic mail. In:

MARCUSCHI, Luiz. A. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: DIONÍSIO, Ângela P.; MACHADO, Anna R.; BEZERRA, Maria A. (orgs) **Gêneros Textuais & Ensino**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002. p. 19 – 36.

\_\_\_\_\_. A questão do suporte dos gêneros textuais 1 [online]. Maio 2003 [cited 30.05.2004].

[http://216.239.39.104/search?q=cache:Y86vgkd\\_3uIJ:bbs.metalink.com.br/~lcoscarelli/GEsuporte.doc+Marcuschi,+A+Quest%C3%A3o+do+Suporte+dos+G%C3%AAneros+Textuais+\(2003\)++++++&hl=pt](http://216.239.39.104/search?q=cache:Y86vgkd_3uIJ:bbs.metalink.com.br/~lcoscarelli/GEsuporte.doc+Marcuschi,+A+Quest%C3%A3o+do+Suporte+dos+G%C3%AAneros+Textuais+(2003)++++++&hl=pt)

META LINK. [online]. Maio 2004.[cited 02.06.2004]. <http://metalink.com.br>

PAIVA, Vera Lúcia de O. E-mail: um novo gênero textual. In: Marcuschi, L.A.; XAVIER, Antônio Carlos (orgs.) **Hipertexto e Gêneros Digitais**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004. p.68 – 90.

