

## REPRESENTAÇÕES E USOS DAS FORMAS DE TRATAMENTO POR RECECIONISTAS DE HOTEL

Sara Morgadinho LOPES<sup>7</sup>

### RESUMO

O presente artigo encontra-se no âmbito do Português para fins específicos. É nosso objetivo descrever e analisar o sistema das formas de tratamento em português europeu num setor profissional específico, a hotelaria. Partiremos do nosso corpus constituído em Portugal e dividido em três partes. A primeira é composta por entrevistas a seis rececionistas de hotel dos distritos de Lisboa e do Porto. A segunda por um questionário escrito a oitenta e sete rececionistas de diferentes categorias de hotel e distritos do país. Finalmente, a terceira parte é constituída por um conjunto de trinta e um diálogos observados em três hotéis das duas cidades acima citadas. A análise dos dados permitiu-nos concluir que as representações que os rececionistas têm do uso do sistema das formas de tratamento, recolhidas nas entrevistas e no questionário escrito, não coincidem com o uso real que estes fazem do sistema e que verificámos nas observações nos hotéis. Estes profissionais dizem privilegiar o tratamento nominal no contacto com o cliente, mas, na prática, observámos que usam prioritariamente o tratamento verbal.

**PALAVRAS-CHAVE:** Português para fins específicos; hotelaria; formas de tratamento; oral; análise de corpus.

### 0. Introdução

O presente trabalho enquadra-se no âmbito do Português para Fins Específicos, mais especificamente no setor da hotelaria. Nasce da necessidade de formar rececionistas de hotel em França, um país que em 2013 recebeu 303 mil turistas portugueses e 1 milhão e 200 mil brasileiros (DGCIS, 2014). É nosso objetivo realizar um estudo sobre o sistema das formas de tratamento alocutivas em situações coloquiais orais neste setor em Portugal, de forma a orientar professores de português para aprendentes não nativos profissionais da hotelaria. Partiremos dos pressupostos

---

<sup>7</sup> AMU, Faculté des Arts, Lettres, Langues et Sciences Humaines, Département d'Etudes Portugaises et Brésiliennes. 29, Av. Robert Schuman, 13621 Aix-en-Provence cédex, France, sara.lopes@univ-amu.fr ; e FLUP, Faculdade de Letras, Via Panorâmica s/n, 4150-564 Porto, Portugal.

metodológicos de Mangiante e Parpette (2004) no que concerne à conceptualização de uma formação em língua para fins específicos. Das cinco etapas apontadas para esse processo de conceptualização, iremos desenvolver apenas duas, a terceira e a quarta, correspondentes à recolha de dados e à sua análise.

O nosso trabalho é composto por duas partes. Na primeira, começaremos por descrever o sistema das formas de tratamento em português europeu, retomando muitos dos estudos que se têm debruçado sobre o tema. Terminaremos por uma descrição dos princípios orientadores da cortesia linguística que estão implícitos no uso das formas de tratamento. Na segunda parte, apresentaremos os dados recolhidos num corpus constituído em Portugal, a fim de verificar as formas linguísticas predominantes neste campo profissional, assim como as variáveis que intervêm no uso do sistema.

## 1. As formas de tratamento e a cortesia linguística

As formas de tratamento têm sido alvo de vários estudos por parte dos investigadores, tentaremos descrever o sistema à luz desses conhecimentos.

Embora já um tanto distante no tempo, o estudo *Sobre “Formas de Tratamento” na Língua Portuguesa* continua a ser uma obra de referência neste campo. O autor distingue o tratamento em três tipos: o tratamento pronominal, o tratamento nominal e o tratamento verbal (Cintra, 1972: 11-12). O tratamento verbal e o pronominal não apresentam elementos que identificam o alocutário, tendo a mera função de chamar a atenção do interlocutor. No entanto, o tratamento nominal contém elementos identificativos deste, tais como: género, idade, categoria social ou profissão, título, cargo. É por esta razão que o tratamento nominal é classificado como *caracterizador* (Cintra, 1972:13) ou *definidor* (Carreira: 2002: 177).

Na sua tese de doutoramento, Carreira (1997: 66-67) aponta critérios importantes para o uso das formas de tratamento. O primeiro, e principal, está relacionado com a hierarquização socioprofissional dos interlocutores. Cada locutor determina a sua posição e a do alocutário nessa hierarquia, colocando-se num nível superior, inferior ou igual, o que lhe vai permitir escolher a forma de tratamento em conformidade com esse posicionamento. O segundo critério diz respeito ao grau de

familiaridade ou respeito entre os interlocutores. Relaciona-se com o grau de conhecimento que os participantes na interação têm entre si e com o grau de formalidade da situação de comunicação. A autora completa esta distinção com dois outros elementos que intervêm no uso do sistema: a idade e o género do alocutário. É, portanto, uma avaliação cuidada de todos estes elementos que vai permitir ao locutor a preferência pela forma de tratamento mais adequada a cada situação de comunicação.

Retomando o grau de familiaridade como fator importante para o uso de uma forma de tratamento, Carreira (1997: 68) faz uma distribuição do sistema, organizando-o numa escala que vai do + *Familiaridade* / - *Distância* ao - *Familiaridade* / + *Distância* e que adotaremos para o presente trabalho<sup>8</sup>:

Quadro I: Tratamento alocutivo e grau de «familiaridade» vs «distância»<sup>9</sup>

	+ FAMILIARIDADE ← - DISTÂNCIA				± FAMILIARIDADE ± DISTÂNCIA			- FAMILIARIDADE + DISTÂNCIA →		
A L O C U T Á R I O	SUJEITO	<i>tu</i>	<i>você</i>	<i>o/a</i> NP	<i>o</i> +(NP) A <i>a</i> +(NP) A	<i>o senhor</i> [NP / [NP] A]	<i>a senhora/Dona</i> + NP	<i>o</i> + <i>título</i> <i>profissional</i> <i>ou outro</i> <i>a</i> + <i>título</i>	<i>o senhor</i> + <i>título</i> <i>a senhora</i> + <i>título</i>	<i>V. Ex<sup>as</sup></i> <i>Vossa</i> <i>Senhoria</i>
	desinência verbal	-s (2 <sup>ª</sup> p)			Ø 3 <sup>ª</sup> p. sing.	<i>o menino</i> [NP] <i>a menina</i> [NP]				
T Á R I O	VOCATIVO	<i>(ó) tu!</i> <i>(ó) pá!</i>	<i>você!</i>	NP!	(NP +) A !	<i>Senhor</i> + NP / [NP] A!	<i>Senhora / Dona</i> + NP	<i>Senhora Dona</i> + NP [A]	<i>Senhor</i> + <i>título!</i> <i>Senhora</i> + <i>título!</i>	<i>V. Ex<sup>o!</sup></i> <i>Vossa</i> <i>Senhoria</i>
	A L O C U T Á R I O S	SUJEITO	<i>vocês</i>	<i>vocês</i>	<i>vocês</i> / <i>o</i> / <i>a</i> NP / [A] / <i>o</i> + A / <i>o</i> / <i>a</i> .....	<i>os senhores</i> [+ <i>título</i> ] <i>as senhoras</i> [+ <i>título</i> ]				<i>Vossas</i> <i>Exas</i> <i>Vossas</i> <i>Senhorias</i>
	desinência verbal				-m 3 <sup>ª</sup> p. plural					<i>V. Ex<sup>as</sup>!</i> <i>Vossas</i> <i>Senhorias!</i>
	VOCATIVO	<i>vocês!</i>	<i>vocês!</i>	<i>vocês!</i>	NP [NP +] A					

O uso das formas de tratamento é revelador de uma intenção do locutor em não ameaçar a face do alocutário. Duarte (2010) chama-a de *subjectividade enunciativa*:

Por regularem as relações intersubjectivas, as formas de tratamento permitem perceber a subjectividade enunciativa, e através delas se valoriza positiva ou negativamente o alocutário. São atravessadas pela atitude subjectiva do

8 Apresentamos aqui apenas as formas de tratamento em situação de alocação de sujeito e vocativo, pois são as que constituem o foco deste estudo.

9 A tradução desta tabela é da nossa responsabilidade. Por questões de espaço, usaremos as siglas NP para designar o nome próprio e A para o apelido.

locutor, o respeito pelas convenções sociais, os sentimentos em relação àquele com quem se fala e o lugar que se lhe atribui.

(DUARTE, 2010: 135)

De facto, as formas de tratamento são um dos meios linguísticos que a língua portuguesa dispõe para proteger a face do interlocutor. Goffman (1974) introduziu este conceito para designar a imagem pública de cada participante na interação verbal. Esta imagem pode ser afetada por atos intrinsecamente ameaçadores da face, classificados por Brown & Levinson (1987) como *Face-threatening Acts (FTA's)*. De forma a minimizar a força ilocutória desses atos, cada língua dispõe de meios linguísticos de atenuação, sendo as formas de tratamento um dos mais produtivos para a língua portuguesa. Por oposição aos FTA's, Kerbrat-Orecchioni (2005) introduz os atos valorizadores da face, *Face Flattering Acts (FFA's)*, como aqueles que intrinsecamente vêm valorizar a face do alocutário. Neste caso, as formas de tratamento constituem meios de intensificação da força ilocutória desses mesmos atos.

Weinrich (1986) apresenta uma distinção entre formas de contorno esbatido e formas de contorno nítido. As primeiras são consideradas imprecisas e vagas, enquanto as segundas são exatas (Carreira, 1997:184). O autor acrescenta que:

Lorsque de deux formes d'expression qui se présentent au choix dans une situation, l'une présente des contours nets et l'autre des contours faibles, c'est toujours celle qui est faiblement délimitée / contournée qui sera considérée comme la plus polie.

(Weinrich, 1986: 16, retirado de Carreira, 1997: 184)

Formas de contorno esbatido, por apresentarem elementos mais vagos sobre a identificação do alocutário, são então consideradas como mais corteses. Dessa forma, a forma nominal *o senhor* é considerada mais cortês do que *o Senhor Sousa*, por sua vez mais cortês do que *o Sousa* (Carreira, 2014: 40).

Em conclusão, o princípio da cortesia mantém o equilíbrio social e as relações amigáveis (Leech, 1983: 82). Cabe, então, ao rececionista de hotel manter esse mesmo equilíbrio, recorrendo, entre outros meios, a um uso adequado das formas de tratamento.

## **2. Apresentação e análise do corpus**

Nesta segunda parte, iremos apresentar o corpus que constituímos em Portugal entre agosto de 2014 e agosto de 2015. Está organizado em três partes distintas que apresentaremos em seguida.

A primeira parte é composta por seis entrevistas presenciais semi-diretivas realizadas a seis rececionistas de hotéis de três, quatro e cinco estrelas dos distritos de Lisboa e do Porto. As entrevistas foram realizadas em agosto e dezembro de 2014, perfazendo um total de sete horas e quarenta minutos de gravação.

A segunda parte do corpus é composta por um questionário escrito na internet realizado entre 16 de junho e 30 de agosto de 2015. Este contou com a participação de oitenta e sete rececionistas de diferentes categorias de hotéis e distritos de Portugal. O questionário era composto por dezasseis perguntas, sendo três dedicadas às formas de tratamento. Observemos as perguntas que lhes foram colocadas:

### **1. No check-out, como pergunta se houve consumo de minibar a um cliente que vem pela primeira vez ao hotel ?**

a. A um homem, da sua idade ou mais velho: (uma opção para cada coluna)

	Homem da sua idade	Homem mais velho
Teve consumo de minibar?		
O senhor teve consumo de minibar?		
O senhor João Alves teve consumo de minibar?		
O doutor teve consumo de minibar ?		
Outro. Especifique: _____		

b. A uma mulher, da sua idade ou mais velha: (uma opção para cada coluna)

	Mulher da sua idade	Mulher mais velha
Teve consumo de minibar?		

A senhora teve consumo de minibar?		
A senhora Ana Alves teve consumo de minibar?		
A doutora teve consumo de minibar ?		
Outro. Especifique: _____		

**2. Imagine que faz a mesma pergunta mas agora a clientes que já estiveram várias vezes no hotel. O que diz?**

a. A um homem, da sua idade ou mais velho: (uma opção para cada coluna)

	Homem da sua idade	Homem mais velho
Teve consumo de minibar?		
O senhor teve consumo de minibar?		
O senhor Rui Saraiva teve consumo de minibar?		
O doutor teve consumo de minibar ?		
Outro. Especifique: _____		

b. A uma mulher, da sua idade ou mais velha: (uma opção para cada coluna)

	Mulher da sua idade	Mulher mais velha
Teve consumo de minibar?		
A senhora teve consumo de minibar?		
A senhora Marta Saraiva teve consumo de minibar?		
A dona Marta teve consumo de minibar?		

A doutora teve consumo de minibar ?		
Outro. Especifique: _____		

### 3. Como oferece um chocolate a uma criança?

Queres um chocolate?	
Quer um chocolate?	
O menino quer um chocolate?	
Outro, Especifique: _____	

Finalmente, a terceira, e última parte do corpus, é composta por trinta e um diálogos entre rececionistas e clientes que observámos em três hotéis portugueses: um hotel de quatro estrelas do distrito de Lisboa e dois hotéis de três estrelas do distrito do Porto. Estas gravações foram realizadas em dezembro de 2014 e em abril de 2015.

A constituição deste corpus permite-nos verificar, por um lado, as formas de tratamento privilegiadas neste setor profissional e, por outro, se fatores como a idade, o género ou o grau de familiaridade do alocutário influenciam o uso do sistema. Se as entrevistas e os questionários pretendem recolher dados sobre as representações que os rececionistas têm do sistema, as observações nos hotéis pretendem comprovar o uso real que estes profissionais fazem das formas de tratamento. O cruzamento dos dados vai permitir-nos formular conclusões para este domínio profissional.

Passaremos então à análise dos dados recolhidos, começando pelas entrevistas, onde perguntámos aos seis rececionistas como se dirigiam aos seus clientes adultos e crianças. O quadro seguinte sintetiza essas respostas:

Quadro II: Entrevistas

	ADULTOS	CRIANÇAS
Rececionista 1	<i>o/a senhor/a + A</i> <i>o doutor (a pedido do cliente)</i>	-s (2ª pessoa do singular)
Rececionista 2	Ø 3ª pessoa do singular	não respondeu
Rececionista 3	<i>o senhor + NP + A</i> <i>a Dona + NP + A</i> <i>o doutor (a pedido do cliente)</i>	-s (2ª pessoa do singular)

Rececionista 4	<i>o/a senhor/a</i> + NP + A <i>o doutor</i> + NP, <i>o/a doutor/a</i> + A (clientes previamente identificados pelo hotel)	-s (2ª pessoa do singular) Ø 3ª pessoa do singular (apenas se os pais tratam a criança por <i>você</i> )
Rececionista 5	Ø 3ª pessoa do singular <i>o/a senhor/a</i> + A (para clientes habituais)	-s (2ª pessoa do singular)
Rececionista 6	<i>o/a senhor/a</i> + NP	-s (2ª pessoa do singular)

No que diz respeito ao tratamento a um alocutário adulto, verificamos que existe uma preferência pelas formas nominais, pois quatro rececionistas dizem preferir este tipo de tratamento (rececionistas 1, 3, 4 e 6). Estas formas são construídas com *o/a senhor/a* seguidos apenas do nome próprio, apenas do apelido ou de ambos, não havendo uma homogeneização nas escolhas dos rececionistas. A forma de tratamento com o título, *o/a doutor/a*, é pouco utilizada e apenas reservada a clientes que se identifiquem na receção com o seu nome precedido do título (rececionistas 1 e 2) ou a clientes com grandes cargos para os quais já existe uma forma de tratamento predefinida pelo hotel (rececionista 4).

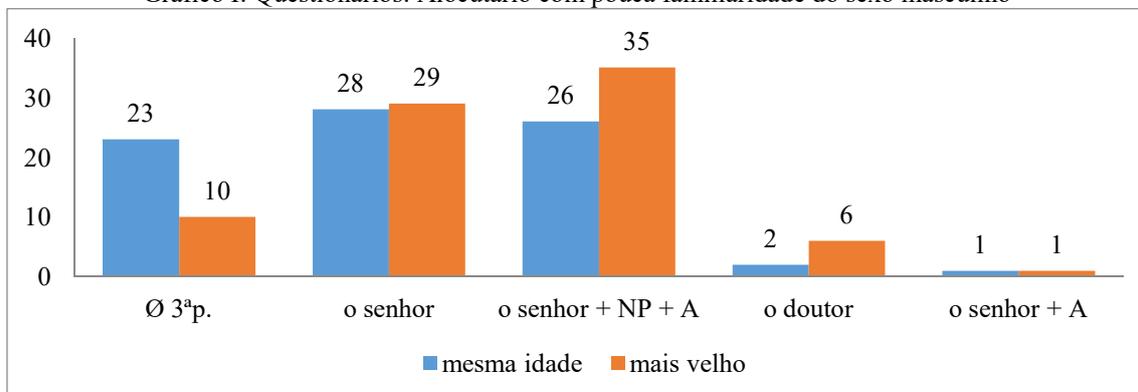
Quanto aos fatores que determinam o uso das formas de tratamento, constatamos que o género, a idade e o grau de familiaridade não parecem exercer influência no uso do sistema. É de notar que apenas um entrevistado recorre a uma forma diferente para um alocutário do sexo feminino, o rececionista 3 utiliza *a Dona* seguida de nome próprio e de apelido para cliente do sexo feminino e *o senhor* com nome próprio e apelido para alocutário do sexo masculino. O grau de familiaridade também é um fator distintivo apenas para o rececionista 5 que reconhece utilizar a forma nominal *o/a senhor/a* com apelido para um cliente com quem tem maior familiaridade, contrariamente ao tratamento verbal utilizado para a maioria dos clientes.

No que concerne às crianças, o uso da desinência verbal da 2ª pessoa do singular parece ser o tratamento preferido destes rececionistas de hotel.

Em suma, as entrevistas apresentam-nos uma preferência pelo tratamento nominal quando dirigidos a clientes adultos e uma preferência pelo tratamento verbal quando dirigidos a crianças.

Passaremos agora à análise do questionário<sup>10</sup>, começando pelas respostas à pergunta 1a), que aborda um alocutário do sexo masculino com pouca familiaridade da mesma idade ou mais velho:

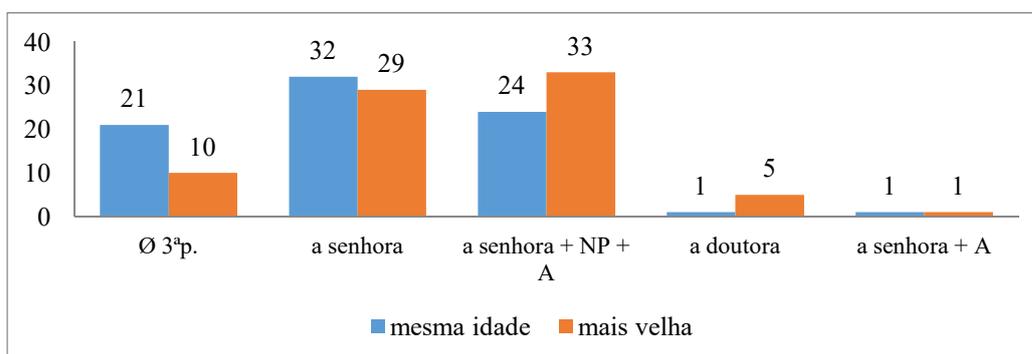
Gráfico I: Questionários: Alocutário com pouca familiaridade do sexo masculino



Para um alocutário homem da mesma idade, os rececionistas optam indiferentemente por três formas de tratamento: o tratamento verbal na 3ª pessoa (23 respostas), o tratamento nominal com a forma *o senhor* (28 respostas) e o tratamento nominal com a forma *o senhor* seguido do nome próprio e do apelido (26 respostas). No entanto, quando se trata de um cliente mais velho, existe uma clara preferência pelo tratamento nominal *o senhor* seguido do nome próprio e do apelido (35 respostas), em detrimento do tratamento verbal (apenas 10 respostas). Existe também um aumento do número de respostas com o título do alocutário com cliente de maior idade, *o doutor* (6 respostas).

Comparemos estes dados com os da pergunta 1b) relativos ao tratamento de um alocutário do sexo feminino:

Gráfico II: Questionários: Alocutário com pouca familiaridade do sexo feminino

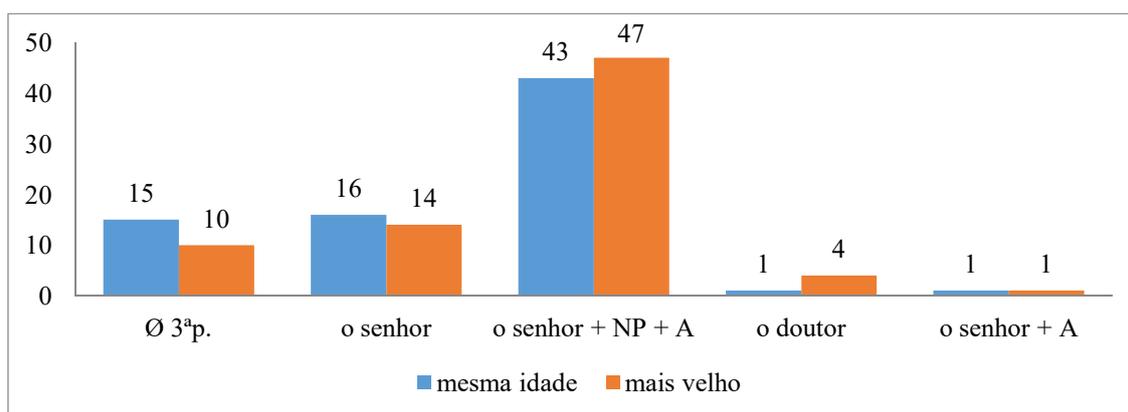


<sup>10</sup> Este inquérito contou com a participação de 87 rececionistas de hotel, contudo nem todos responderam à totalidade do questionário, tendo alguns participantes desistido a meio. Assim, o número de respostas em cada pergunta pode ser diferente. Na pergunta 1a) contamos com 86 respostas para alocutário da mesma idade e 87 para alocutário de idade superior. Em 1b) há 85 respostas para alocutário da mesma idade e 84 para alocutário mais velho. Na pergunta 2a) existem 82 respostas para os dois tipos de alocutário. Finalmente, em 2b) existem apenas 81 respostas para os dois perfis.

Apesar de uma ligeira preferência pela forma nominal *a senhora* no tratamento para alocutário da mesma idade (32 respostas), verificamos que as outras duas formas preferidas para o sexo masculino também são utilizados em grande número para o alocutário feminino, sendo elas o tratamento verbal na 3ª pessoa (21 respostas) e a forma nominal *a senhora* seguida do nome próprio e do apelido (24 respostas). Quando dirigidos a uma cliente mais velha, este gráfico também revela uma redução do uso do tratamento verbal (10 respostas) em prol do tratamento nominal *a senhora* seguido do nome próprio e do apelido (33 respostas), além de um igual aumento da forma nominal *a doutora* (5 respostas).

Passemos à análise da pergunta 2, dirigida a um alocutário com maior grau de familiaridade. No setor da hotelaria, um cliente que já pernoitou várias vezes no hotel é apelidado de cliente habitual ou regular. Começemos pela análise das respostas sobre alocutário do sexo masculino (pergunta 2a).

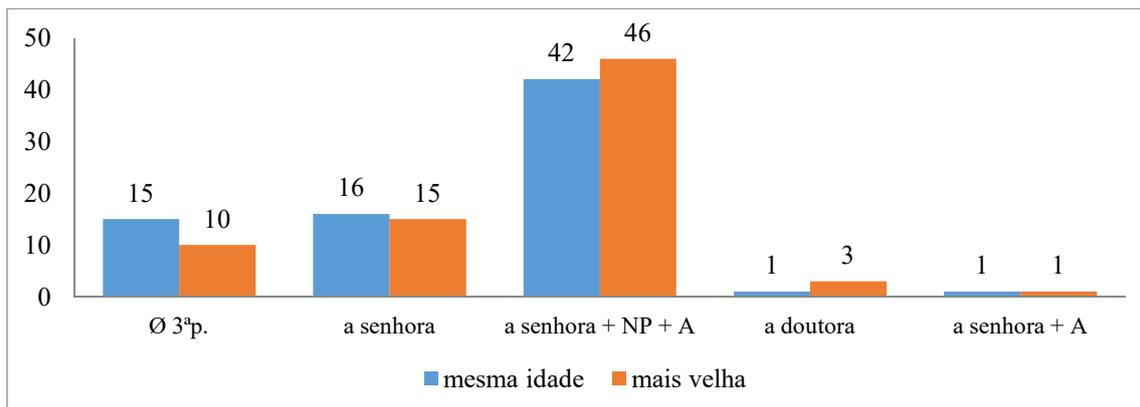
Gráfico III: Questionários: Alocutário com maior familiaridade do sexo masculino



Este gráfico apresenta uma preferência clara por parte dos rececionistas em utilizar a forma nominal *o senhor* seguida do nome próprio e do apelido tanto para interlocutor da mesma idade (43 respostas) como para interlocutor mais velho (47 respostas).

No que diz respeito ao alocutário do sexo feminino, esta preferência continua a ser elevada, pois mais de metade dos rececionistas optam por este tratamento nominal: 42 respostas para cliente da mesma idade e 46 respostas para cliente mais velha, como se verifica no gráfico seguinte:

Gráfico IV: Questionários: Alocutário com maior familiaridade do sexo feminino

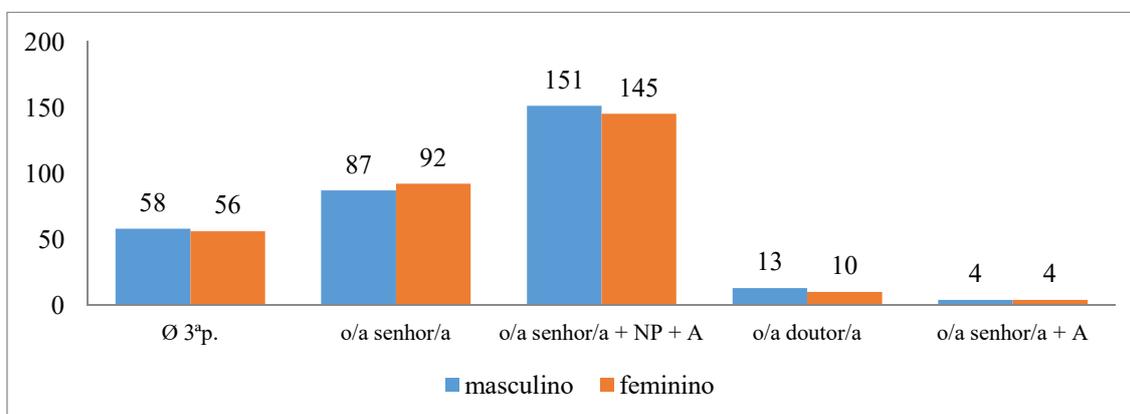


A análise destes dados permite-nos tirar algumas conclusões. Quando dirigidos a um alocutário com pouca familiaridade e da mesma idade, os rececionistas recorrem indistintamente ao tratamento verbal, ao tratamento nominal *o/a senhor/a* ou *o/a senhor/a* seguido de nome próprio e apelido para ambos os sexos. Mas quando dirigidos a um alocutário mais velho, é privilegiado o tratamento nominal *o/a senhor/a* seguido do nome próprio e do apelido. Quando dirigidos a um cliente com maior familiaridade, os rececionistas dizem utilizar o tratamento nominal *o/a senhor/a* seguido do nome próprio e do apelido, independentemente do sexo ou da idade do cliente.

Após uma análise das respostas pergunta por pergunta, iremos proceder agora a uma análise global com todos os dados em conjunto, com o objetivo de avaliar em que medida variáveis como a idade, o género ou o grau de familiaridade do alocutário interferem no uso das formas de tratamento.

Começemos por analisar o género, tentando saber se existe um tratamento diferente conforme o sexo do cliente. Analisámos as respostas para clientes de género masculino de um lado e do género feminino do outro, como mostra o gráfico seguinte:

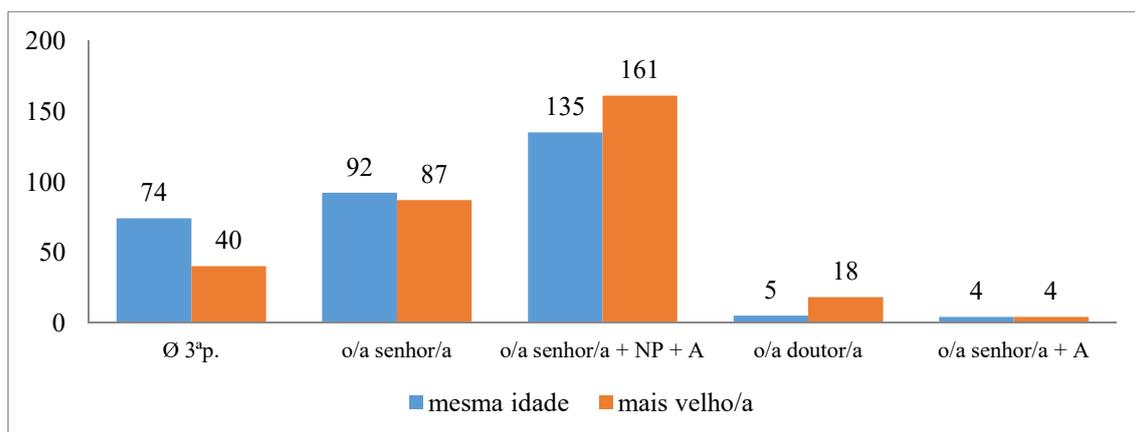
Gráfico V: Questionários: Tratamento em função do género do alocutário



Num total de 313 respostas para alocutário do sexo masculino e 307 para o sexo feminino, 58 participantes escolheram o tratamento verbal para clientes homens e 56 para clientes mulheres, 87 preferiram a forma *o/a senhor/a* para alocutário homem e 92 escolheram-na para alocutário mulher, e finalmente a forma *o/a senhor/a* seguida de nome próprio e de apelido foi a que mais respostas teve: 151 para homens e 145 para mulheres. Podemos concluir que os rececionistas usam as mesmas formas de tratamento para alocutários de ambos os sexos, não existindo assim uma diferença significativa entre estes dois grupos ( $\chi^2(5) = 0.6338$ , NS)<sup>11</sup>. O género do alocutário não é, portanto, uma variável que determina o uso das formas de tratamento.

A segunda variável a analisar é a idade, pretendemos saber se o tratamento dirigido a uma pessoa da mesma idade é diferente do dirigido a uma pessoa mais velha. Contabilizámos todas as respostas para alocutários da mesma idade e comparámo-las com as respostas para alocutários mais velhos, como se vê no gráfico seguinte:

Gráfico VI: Questionários: Tratamento em função da idade do alocutário



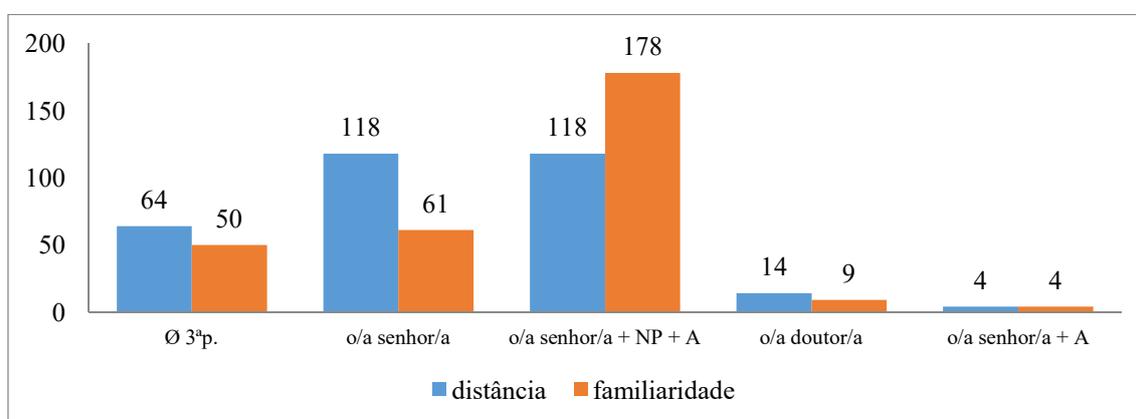
Ao observarmos o gráfico, verificamos que os rececionistas não usam as mesmas formas de tratamento quando se dirigem a um cliente da mesma idade ou a um cliente mais velho. Num total de 310 respostas para alocutário da mesma idade, 74 participantes preferiram o tratamento verbal, 135 o tratamento nominal *o/a senhor/a* com nome próprio e apelido e apenas 5 o tratamento nominal com o título, *o/a doutor/a*. Nas 310 respostas para alocutário mais velho, verificamos uma redução considerável no uso do tratamento verbal selecionado por apenas 40 participantes. Em contraponto, há um aumento considerável da forma *o/a senhor/a* seguida de nome próprio e de apelido com 161 respostas e da forma *o/a doutor/a* com 18 respostas. A diferença entre os

<sup>11</sup> Teste estatístico  $\chi^2$ .

dados é significativa ( $\chi^2(5) = 19.9116$ ,  $p < .01$ ), já que estes profissionais usam diferentes formas de tratamento para alocutário da mesma idade e para alocutário mais velho. Assim, a idade é uma variável que determina o uso das formas de tratamento no setor da hotelaria em Portugal.

O último elemento a analisar diz respeito ao grau de familiaridade entre os interlocutores. Quisemos comparar as respostas que contemplam alocutários com pouca familiaridade de um lado, com as respostas que contemplam um alocutário com maior familiaridade do outro. Vejamos os resultados:

Gráfico VII: Questionários: Tratamento em função do grau de familiaridade



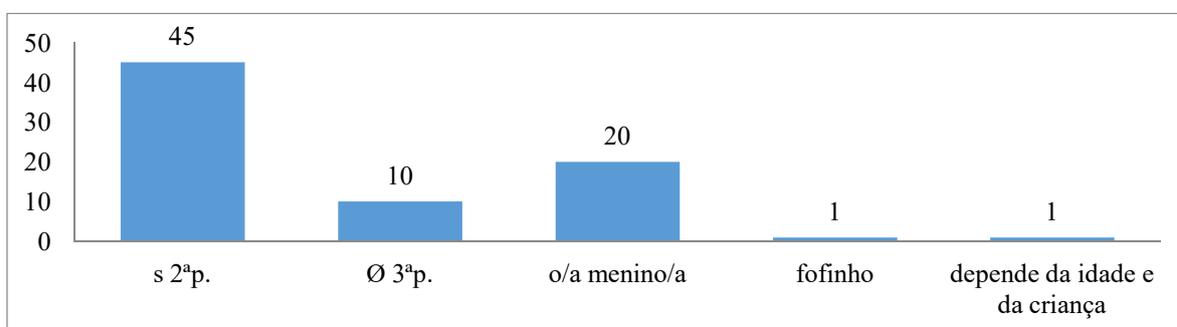
Este gráfico mostra-nos que os rececionistas usam diferentes formas de tratamento para um cliente novo e para um cliente habitual. Em 318 respostas obtidas para cliente distante, 64 são de tratamento verbal, 118 de tratamento nominal com a forma *o/a senhor/a* e 118 com a forma também nominal *o/a senhor/a* seguida de nome próprio e apelido. No entanto, nas 302 respostas obtidas para cliente habitual, houve uma ligeira redução do tratamento verbal, tendo tido apenas 50 respostas, uma redução drástica da forma *o/a senhor/a* contando agora com apenas 61 respostas, em prol de uma preferência clara pela forma *o/a senhor/a* seguida de nome próprio e apelido, com 178 respostas. A diferença entre os dados de alocutário distante e de alocutário familiar é significativa ( $\chi^2(5) = 32.7548$ ,  $p < .001$ ). Concluimos, portanto, que o grau de familiaridade é uma variável que determina o uso das formas de tratamento no setor da hotelaria em Portugal.

Em suma, as análises das respostas a este questionário permitem-nos concluir que a idade e o grau de familiaridade são variáveis determinantes para um uso adequado das formas de tratamento no setor da hotelaria em Portugal, pois perante um cliente mais

velho ou que já conhecem, os rececionistas preferem usar formas de contornos nítidos com o nome do cliente, em detrimento de formas de contornos vagos sem elementos precisos dos alocutários. As formas de contorno nítido parecem então ser reveladoras de uma atenção e de um cuidado redobrados por parte dos rececionistas.

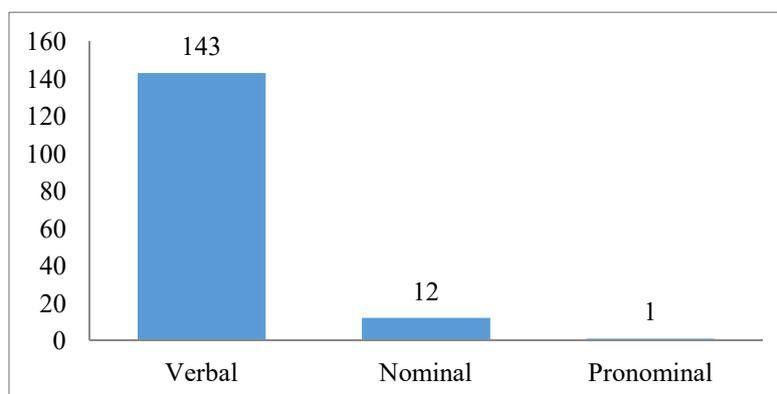
No que diz respeito ao tratamento utilizado para uma criança, verificamos que o tratamento verbal da 2ª pessoa é o preferido por estes profissionais, contando com 45 respostas num total de 77. A forma nominal *o menino* é escolhida por 20 participantes e o tratamento verbal de 3ª pessoa por 10. Um rececionista prefere ainda a forma *fofinho* para se dirigir a uma criança e outro diz que o tratamento depende da idade e da criança.

Gráfico VIII: Questionários: Crianças



Chegamos agora à última parte do nosso corpus, correspondente aos trinta e um diálogos observados em três hotéis portugueses. Observámos um conjunto de 156 ocorrências das formas de tratamento, cuja distribuição se verifica no gráfico seguinte:

Gráfico IX: Observações: Distribuição dos tipos de tratamento



Observamos que 143 ocorrências são de tratamento verbal, 12 de tratamento nominal e apenas 1 de tratamento pronominal (com o pronome *vocês*). Assim, na

esmagadora maioria dos casos, 91,7% mais precisamente, os rececionistas não usam formas nominais nem pronominais para se dirigir aos clientes.

Estes resultados não deixam dúvidas quanto à preferência pelo tratamento verbal no exercício das suas funções. Este facto parece-nos bastante interessante se comparado com os resultados das entrevistas e dos questionários apresentados anteriormente, onde estes profissionais dizem preferir o uso do tratamento nominal, nomeadamente de *o/a senhor/a* seguido do nome próprio e/ou do apelido do cliente. Existe portanto uma diferença entre as representações que os rececionistas têm do seu uso do sistema e o uso real que eles fazem deste. Um dos rececionistas entrevistados ajuda-nos a compreender esta disparidade, apontando causas para o recurso ao tratamento verbal no local de trabalho<sup>12</sup>:

L1 disseste há pouco que: vocês tratavam o cliente pelo nome

L2 hum hum

L1 podes dar exemplos

L2 sim sempre primeiro e último nome «tenho uma reserva em nome de: Fernandes» «com certeza senhor António Fernandes senhor António Fernandes é a primeira vez connosco» ou mesmo na despedida eh de exemplos dizemos «com certeza senhora Sandra Freitas alguma coisa que precise não hesite em contactar» deves sempre tratar como primeiro e último agora se isto é o que acontece sempre gostava que sim mas às vezes não acontece

L1 o que é que acontece às vezes

L2 tratas só por senhor omites + mas é importante nós dizermos sempre estarmos a lembrar o cliente que sabemos quem ele é é forma de torná-lo especial dizer eu sei quem é eu sei quem é eu lembro-me do seu nome e até crias uma certa proximidade mas muitas vezes omite-se ou então se o trabalho é muito «com certeza» e já já já não te lembras qual é que é o nome do senhor e então para clientes<sup>13</sup> que têm muita rotação de de hóspedes era difícil estar sempre a a repetir mas é muito importante

[...]

quando não + eh não não sa- estamos muito na dúvida sobre a forma de tratamento podemos omitir é claro que reconhecer o tratamento da senhora é sempre mais elegante mas se tens ali alguma dúvida: alguma coisa assim podes nalgumas frases omitir por dizer só «quer deseja»

(Rececionista 4)

O rececionista identifica três razões para a omissão da forma de tratamento: a quantidade excessiva de trabalho, o esquecimento do nome do cliente e a dúvida sobre a

---

12 Usamos as convenções de transcrição do grupo DELIC/GARS.

13 O rececionista queria dizer hotéis.

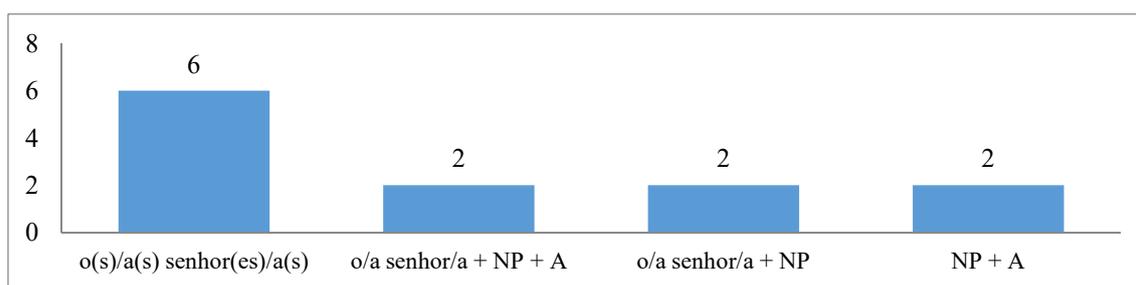
forma de tratamento adequada para cada situação. Estas razões parecem-nos extremamente esclarecedoras.

De facto, como pudemos verificar nas observações dos três hotéis, o rececionista realiza inúmeras tarefas ao mesmo tempo (atender ao telefone, atender clientes face a face, responder a e-mails, resolver problemas com outros departamentos do hotel), que o obrigam a realizar cada tarefa de maneira rápida e eficaz. Por outro lado, muitas vezes estes estão sozinhos na receção de hotéis com um grande número de quartos, impedindo-os de conhecer todos os clientes e de fixar os respetivos nomes. Questões práticas parecem, portanto, exercer alguma influência no uso das formas de tratamento.

A preferência pelo tratamento verbal, em caso de dúvida quanto ao nome do cliente ou à forma de tratamento adequada a cada situação de interação, constitui uma estratégia de evitamento do locutor que omite a explicitação de elementos identificadores do alocutário para não ameaçar a sua face (Hammermüller, 2004). O rececionista prefere intencionalmente não usar uma forma de tratamento, pois em caso de engano isso constituiria uma grave ofensa à face do alocutário, o que seria fatal num setor como a hotelaria onde o atendimento ao cliente constitui um serviço primordial.

No exercício das suas funções, o rececionista recorre frequentemente ao tratamento verbal. No entanto, as nossas observações registaram 12 formas nominais, cuja distribuição se encontra no gráfico seguinte:

Gráfico X: Observações: Distribuição das formas nominais



A forma *o(s)/a(s) senhor(es)/a(s)* foi utilizada seis vezes, tendo as outras formas sido utilizadas duas vezes cada uma: *o/a senhor/a* seguido de nome próprio e apelido, *o/a senhor/a* seguido de nome próprio e a forma nominal de nome próprio com apelido.

O uso destas formas parece não seguir variáveis tão claros como os que identificámos para o questionário, uma vez que as formas nominais são usadas

indiferentemente para alocutário do sexo masculino ou feminino, de idade igual ou superior, com pouca ou muita familiaridade.

Parece-nos mais produtivo analisar o contexto discursivo em que estas ocorrências surgem. Para tal, iremos analisar excertos de dois diálogos observados em dois hotéis diferentes. O primeiro regista uma conversa entre o rececionista e um casal de brasileiros que pediram anteriormente à receção para alterar reservas realizadas em hotéis de outras cidades do país.

#### Diálogo 1<sup>14</sup>

- L3 agora é assim não foi possível cancelar as reservas porque eh: +  
L4 XX dinheiro não tinha mais  
L3 exato {a porta da rua abre-se} porque: isto como foi feito através da Booking **os senhores** é que têm os códigos para poder ir na internet e têm que fazer < essa alteração  
L4 > hum hum  
L3 ou então via **os senhores** também podem telefonar mas têm que ser **os senhores** a telefonar identificarem-se

A forma nominal *os senhores*, utilizada três vezes, surge numa sucessão de atos diretivos onde o rececionista explica que devem ser os clientes, e não a receção, a alterar as reservas. Tendo em conta que os atos diretivos constituem por natureza atos ameaçadores da face, esta explicitação repetitiva do alocutário surge como um forte mecanismo de atenuação que minimiza o efeito da ameaça que está a ser exercida. A insistência da atenuação é transmitida pela repetição da forma nominal.

O segundo diálogo regista o momento em que o rececionista está a entregar as chaves dos quartos a três clientes individuais que vêm pela mesma empresa.

#### Diálogo 2<sup>15</sup>

- L2 quatrocentos e quatro {fala em voz baixa} ++ /ficar, fica/ tudo no quarto piso ++ \*C1\* {NP + A}  
L1 hum hum  
L2 quatrocentos e três  
L1 hum hum  
L2 \*C2\* {NP + A} quatrocentos e quatro e o senhor \*C3\* {NP + A}

---

14 Trata-se do rececionista 6 das entrevistas presenciais.

15 Para guardar o anonimato dos clientes, os nomes destes encontram-se condicionados com \*C1\* para o cliente número um, \*C2\* para o cliente número dois e \*C3\* para o cliente número três.

Aqui o rececionista recorre a três formas nominais para se dirigir a cada um dos clientes. Para os dois primeiros utiliza a forma nominal de nome próprio com apelido e para o terceiro a forma *o senhor* seguida de nome próprio e do apelido (desconhecemos a razão que levou o rececionista a utilizar uma forma de tratamento mais cortês para o terceiro cliente, do que a utilizada para os dois primeiros clientes; o facto de este cliente ter trocado algumas frases com o rececionista e de lhe ter mostrado o seu documento de identificação poderá estar na origem deste tratamento diferenciado). Sendo necessário entregar uma chave diferente a cada cliente, o uso de uma forma nominal com o nome do alocutário é quase obrigatório neste contexto, pois a sua omissão poderia provocar equívocos quanto ao quarto atribuído a cada cliente.

Acabámos de verificar que o recurso a formas nominais é, em certas situações, obrigatório pois a sua omissão levaria a equívocos na mensagem transmitida pelo rececionista. No primeiro diálogo, o rececionista necessita de dizer aos clientes que são estes quem deverá contactar os hotéis e proceder às alterações das reservas e não ele próprio e, no segundo diálogo, ele necessita de entregar a chave do quarto certa a cada cliente.

Em suma, se por um lado os rececionistas utilizam na maioria dos casos o tratamento verbal para se dirigirem aos clientes, em certas situações eles devem recorrer ao seu conhecimento pragmático e discursivo para utilizarem outras formas de tratamento que melhor se adequem a cada situação de interação.

### 3. Conclusão

O estudo que acabámos de realizar permite-nos concluir que os rececionistas têm representações sobre o uso das formas de tratamento que podem não coincidir com a sua prática. O exemplo do rececionista 6 é paradigmático: conseguimos questioná-lo sobre as representações que tem do seu uso do sistema nas entrevistas e, em seguida, observá-lo no exercício das suas funções. Apesar de nas entrevistas afirmar que se dirige ao cliente com a forma nominal *o/a senhor/a* seguida de nome próprio, verificámos que utiliza apenas quatro formas nominais nas quarenta e oito ocorrências que lhe são atribuídas. O tratamento nominal é sempre *os senhores*, como pudemos verificar no diálogo 1.

Concluimos, portanto, que num domínio profissional como o da hotelaria, que dá especial atenção à forma como o cliente é tratado, o aprendente de português para fins específicos deve possuir conhecimentos pragmáticos e discursivos que lhes permitam fazer um uso adequado do sistema das formas de tratamento. Se no uso os rececionistas tendem a omitir as formas nominais, em alguns contextos elas tornam-se obrigatórias. Este ponto deve merecer especial atenção por parte dos professores de ensino do português para a hotelaria, onde os aprendentes devem ser dotados de estratégias que lhes permitam interagir de maneira apropriada a cada situação de comunicação.

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carreira, Maria Helena Araújo 1997. *Modalisation linguistique en situation d'interlocution : proxémique verbale et modalités en portugais*. Louvain-Paris: Peeters.

Carreira, Maria Helena Araújo. 2002. «La désignation de l'autre en portugais européen: instabilités linguistiques et variations discursives». In : Carreira, M. H. A. (Org.) *Instabilités linguistiques dans les langues romanes, Travaux et Documents* n° 16. Paris: Université Paris 8, p. 173-184.

Carreira, Maria Helena Araújo. 2014. «Cortesia e proxémica: abordagem semântico-pragmática». In Seara, Isabel Roboredo (Dir. e Coord.). *Cortesia: olhares e (re)invenções*. Lisboa: Chiado Editora, pp. 27-46.

Cintra, Luís Filipe Lindley. 1972. *Sobre "Formas de Tratamento" na Língua Portuguesa*. Lisboa: Livros Horizonte.

DGCIS Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services. 2014. *Mémento du tourisme édition 2014*. Paris: Ministère de l'artisanat, du commerce et du tourisme.

Goffman, Erving. 1974. *Les rites d'interaction*, tradução de Alain Kihm. Paris: Minuit.

Duarte, Isabel Margarida. 2010. «Formas de tratamento: item gramatical no ensino do Português Língua Materna». In: Brito, A.M. (Org.) *Gramática: História, Teorias, Aplicações*. Porto: Faculdade de Letras, Clup, pp.133-146.

Hammermüller, Gunther (2004). «Adresser ou éviter, c'est la question... - Comment s'adresser à quelqu'un en portugais sans avoir recours à un pronom ou à une autre forme équivalente». Comunicação no Colóquio *Pronombres de segunda persona y formas de tratamiento en las lenguas de Europa*. Instituto Cervantes de Paris (2003), publicado no sítio do Instituto Cervantes de Paris, consultado em 7/10/2015.

Kerbrat-Orecchioni, Catherine. 2005. *Le discours en interaction*. Paris: Armand Colin.

Leech, Geoffrey. 1983. *Principles of pragmatics*. London: Longman.

Mangiante, Jean-Marc ; Parpette, Chantal. 2004. *Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Paris: Hachette.