

## **E-MAIL: UM GÊNERO DISCURSIVO CÔMODO E INCÔMODO**

Neide Domingues da Silva (UFG)\*

*A comunicação não é o que a gente diz,  
mas sim o que as pessoas entendem.*  
(Edgar de Oliveira Barros)

### **RESUMO**

O *e-mail* é um gênero discursivo que pressupõe o computador como suporte. Ele facilita a comunicação a distância, mas também possibilita interações perigosas. Por um lado, o *e-mail* permite o envio de mensagens virtuais, sem barreiras de espaço e tempo. Por meio dele, o internauta pode se comunicar com qualquer pessoa, em qualquer lugar do mundo, a qualquer momento. Por outro lado, o *e-mail* é usado por *hackers* para envio de arquivos maliciosos com a pretensão de capturar dados pessoais como senhas bancárias. Nesse artigo, apresentam-se estratégias linguísticas de que o leitor de *e-mail* dispõe para se defender desses criminosos virtuais. Para uma navegação segura, o internauta deve se posicionar de maneira crítica diante dos *e-mails*, *links* e *arquivos* que recebe. Se ele não fez nenhuma compra pela Internet, por exemplo, não faz sentido que receba uma Nota Fiscal de Serviços Eletrônica.

**PALAVRAS-CHAVE:** *e-mail*, *hacker*, vírus, enunciador, enunciado, enunciatário

### **ABSTRACT**

The email is a discursive genre that assumes the computer as support. It facilitates the distance communication, but also makes possible dangerous interactions. On the one hand, the e-mail allows you to send virtual messages without barriers of space and time. Through it, the user can communicate with anyone anywhere, in the world, at any time. On the other hand, the e-mail is used by hackers to send malicious file with the intention of capturing personal data such as banking passwords. In this paper, are presented linguistic strategies that the email reader has to defend these cyber criminals. For safe navigation, the user must position themselves critically in the face of the e-mails, links and files that he receives. If he did not make any purchase through the Internet, for example, it makes sense to get an Invoice Electronic Services.

**KEYWORDS:** email, hacker, virus, enunciator, statement, enunciatee

---

\* Mestranda em Letras e Linguística pela Universidade Federal de Goiás (UFG), professora em níveis fundamental e médio nas redes municipal e estadual em Anápolis (GO), *neidedomingues@yahoo.com.br*.

## 1. Introdução

Click! Pronto! Mensagem enviada! Sem dúvida, o envio de mensagens pela Internet é muito simples. Nesse contexto, destacam-se os *posts* de natureza pública em páginas como *Facebook*, *Twitter*, *Orkut* e as mensagens privadas, geralmente, enviadas por meio de correio eletrônico. Em relação ao *e-mail*, trata-se de um gênero discursivo que acumula praticidade e inconveniência. Por um lado, ele representa uma mensagem escrita de envio instantâneo, sem restrições de distâncias físicas, a partir de intenções pessoais, profissionais, escolares dentre outras. Por outro lado, a composição de um *e-mail*, muitas vezes, ocorre a partir de informações falsas com a pretensão de se transmitirem vírus para o computador destinatário.

Nesse caso, pretende-se apagar ou capturar informações armazenadas no computador em uso pelo receptor do *e-mail*. Assim, usuários desse gênero discursivo precisam ficar atentos a estratégias de autoproteção para evitar danos provocados por criminosos digitais. No Brasil, o acesso à Internet doméstica ainda é restrito a classes favorecidas economicamente. Acerca disso, Ferreira (2000, p. 224) afirma que “como o acesso ‘privado’ ao espaço da Internet está, por sua vez, condicionado a preços de mercado dos microcomputadores e linhas telefônicas, podemos afirmar que ainda é – enquanto bem de consumo e produção domiciliar – um privilégio das camadas médias e das instituições.”

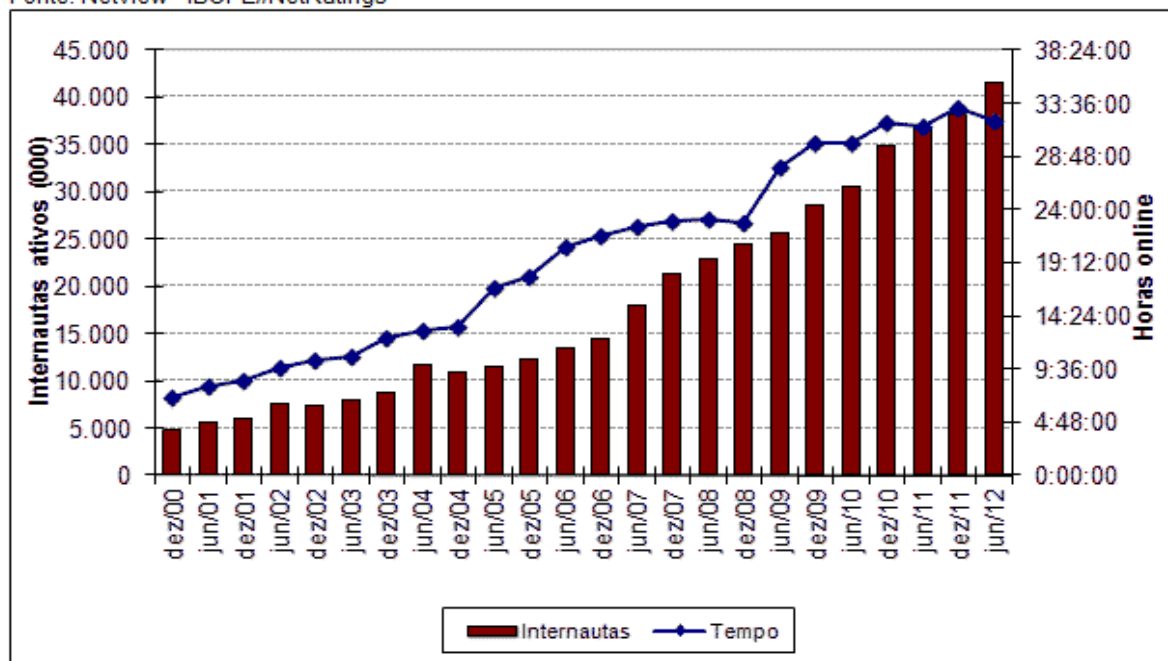
Entretanto, considera-se que o acesso à Internet extradoméstico, por exemplo, em *lan houses*, em casa de familiares, amigos, na escola, no trabalho, permite que se amplie consideravelmente o uso da Rede Mundial de Computadores no Brasil. Em relação a isso, “de acordo com a Fecomércio-RJ/Ipsos, o percentual de brasileiros conectados à Internet aumentou de 27% para 48%, entre 2007 e 2011. O principal local de acesso é a *lan house* (31%), seguido da própria casa (27%) e da casa de parente de amigos, com 25%.” (ESTATÍSTICAS..., 2012).<sup>1</sup> Nesse sentido, não se deve considerar que apenas usuários de computador doméstico estão sujeitos aos riscos decorrentes da contaminação por vírus transmitidos pela Internet. No gráfico a seguir, transcrito da página do Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC), representa-se o avanço da Internet no Brasil durante os últimos anos:

---

<sup>1</sup> Informação disponível em < [http://tobeguarany.com/internet\\_no\\_brasil.php](http://tobeguarany.com/internet_no_brasil.php)>. Acesso em 3 nov 2012.

### INTERNAUTAS DOMICILIARES ATIVOS\* E HORAS NAVEGADAS\*\* - 2000 - 2012

Fonte: NetView - IBOPE//NetRatings



\* Pessoas com 2 anos ou mais que navegaram na internet através de computadores no domicílio no mês

\*\* Tempo médio de uso do computador pelos internautas brasileiros ativos no mês

Na página do CETIC, informa-se que o número de internautas domiciliares saltou de 4,9 milhões em dezembro de 2000 para 41,4 milhões em junho de 2012. Em outras palavras, a quantidade de pessoas que acessam a Internet em casa no Brasil aumentou quase nove vezes nos últimos 12 anos. Em relação ao uso da Internet no Brasil, em parte, compete à escola o papel de esclarecer vantagens e desvantagens, ou seja, favorecer a inclusão digital e, ao mesmo tempo, mostrar os perigos decorrentes da navegação pós-Pessoa; que, antes do computador já dizia que “navegar é preciso”. Nesse contexto, Ferreira (2000, p. 244) afirma que:

No que se refere à construção do conhecimento, a escola tem um papel fundamental na socialização das condições materiais e simbólicas de acesso e uso do computador, no duplo sentido de estender e qualificar a “sociedade informática”, já que para a maioria das famílias o computador é (e será nos próximos anos) um objeto estranho como ferramenta de ação e conhecimento, inacessível economicamente.

Costuma-se chamar de maliciosos os *e-mails* contaminados; contudo a malícia não deve estar apenas no *e-mail*, mas também no internauta que o recebe e, antes de clicar em qualquer *link*, analisa a composição do *e-mail* em busca de sugestões ou até evidências linguístico-discursivas de fraudes. Esse posicionamento crítico do internauta, leitor atento, aliado à instalação de antivírus eficientes funcionam como estratégias de defesa contra danos ao usuário da Internet e ao computador provocados por *hackers*.

## 2. *Ethos, Pathos e Logos em e-mails*

De acordo com Aristóteles, citado por Hegenberg L. e Hegenberg F.E.N. (2009, p. 124), os discursos argumentativos, isto é, que pretendem persuadir, convencer o ouvinte a assumir determinada postura, fundamentam-se no *ethos* (caráter do orador), no *logos* (conteúdos do discurso) e no *pathos* (paixões do ouvinte). Os autores afirmam que:

*Ethos* diz respeito à credibilidade do orador, à maneira pela qual a personalidade do orador pode influenciar seus ouvintes, fazendo-os crer no que ele diz. *Pathos* alude aos apelos da emoção, feitos com o propósito de alterar as opiniões do auditório. Esses apelos destinam-se a despertar fortes sentimentos nos ouvintes, provocando incapacidade (pelo menos momentânea) de julgar com isenção. Enfim, *logos* estaria associado ao uso de dados objetivos e de matemática, visando tornar incontroverso o discurso.

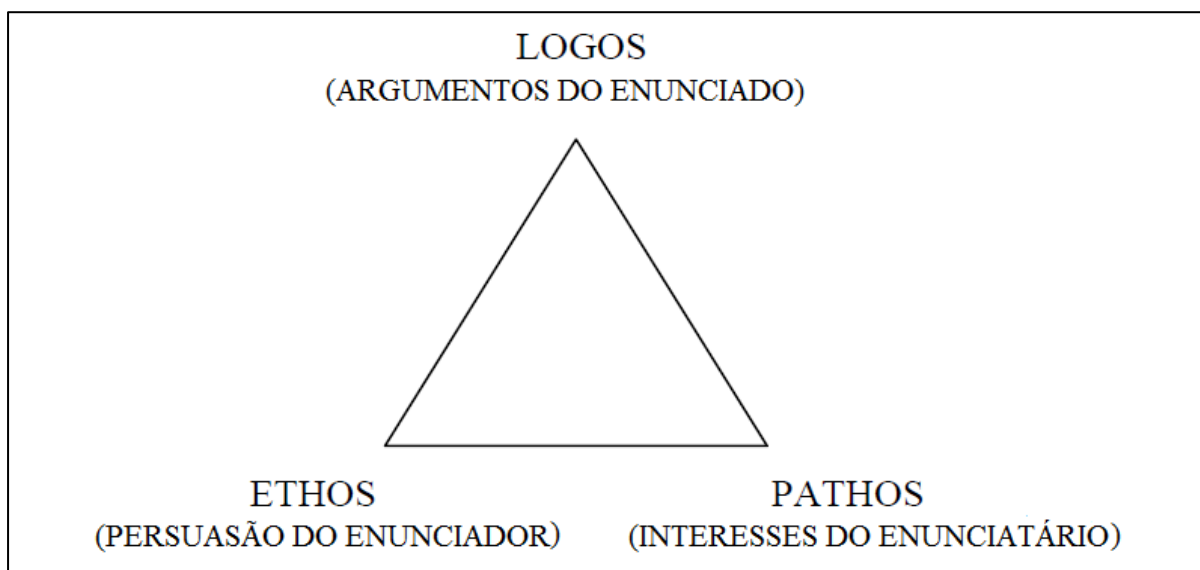
Assim, *grosso modo*, há três fatores que interferem na eficiência persuasiva: credibilidade do enunciador (*ethos*), emoções dos enunciatários (*pathos*) e padrões de raciocínio (*logos*). Martins (2007, p. 27) afirma que “o *logos* diz respeito à argumentação racional propriamente dita; o *pathos* concerne ao envolvimento e ao convencimento do interlocutor; o *ethos* refere-se ao aspecto ético ou moral que o enunciador deixa entrever em seu discurso”.

Por meio de um enunciado, qualquer que seja, o falante ou redator pretende modificar as informações do ouvinte ou leitor. Vale ressaltar que o enunciador, muitas vezes, deseja não apenas modificar informações do enunciatário, mas também provocar ações neste. Sobre a influência do enunciador no enunciatário por meio de um enunciado, Hegenberg L. e Hegenberg F. E. N (2009, p. 124) afirmam que:

A credibilidade do orador, em termos emocionais, depende de sabedoria, virtude e benevolência – que constituem o “caráter” do orador, seu *ethos*. Mas o bom orador deve ser capaz de despertar paixões nos ouvintes. Não basta colocar-se em dada atitude; precisa fazer com que o ouvinte se sinta emocionalmente inclinado (*pathos*) a adotar a mesma postura. A retórica aristotélica ressalta a “sedução da alma” e a coloca ao lado da demonstração (*logos*).

Desse modo, a sedução do enunciatário no sentido de alterar-lhe opiniões ou provocar-lhe atitudes, reações físicas depende de fatores objetivos, ligados ao *logos*, e subjetivos, ligados ao *ethos* e *pathos*. Uma articulação eficiente entre essas três dimensões torna os enunciados mais eficientes a fim de que o enunciador alcance o propósito estabelecido por meio de uma enunciação. Qualquer descuido acerca da apresentação do *logos* e/ou do *ethos* pode provocar uma interpretação negativa do enunciatário, ou seja, pode despertar emoções negativas em seus *pathos*.

Portanto, a relação entre *logos*, *ethos* e *pathos* estabelecem o grau de eficiência enunciativa, ou seja, determinam o poder argumentativo do enunciador no sentido de interferir nas opiniões e condutas do enunciatário. Para Bellini (2006, p.10), “a argumentação supõe o orador (*ethos*), os argumentos (*logos*) e o auditório (*pathos*), três partes que compõem o triângulo argumentativo”. A seguir, representa-se o triângulo argumentativo, também chamado triângulo retórico em Aristóteles:



Fatores objetivos (*logos*) e subjetivos (*ethos* e *pathos*) correlacionam-se em qualquer enunciação, ou seja, o enunciador, no interesse de ser ouvido, de ter considerados seus enunciados procedentes, seleciona e sequencia itens verbais e não verbais, no sentido de convencer, persuadir o enunciatário. Assim também ocorre em relação ao *e-mail*, gênero virtual que pressupõe um ato discursivo instantâneo, de cunho pessoal ou impessoal, formal ou informal.

No intuito de seduzir o enunciatário, mobilizá-lo a aceitar determinada informação como verdadeira, o enunciador, durante a elaboração de um *e-mail*, pressupõe os desejos do enunciatário, procura antecipar-lhe possíveis reações ou contra-argumentos. Em outras palavras, o enunciador utiliza, em seu enunciado, argumentos (*logos*) escolhidos a partir das aspirações (*pathos*) de um enunciatário específico, que também condicionará a apresentação do caráter (*ethos*) do enunciador.

No papel de enunciador, por exemplo, no caso de um *e-mail* comercial para uma mulher, talvez a eficiência enunciativa seja ampliada se, além de bons preços (*logos*), o enunciado pressupor gentileza (*ethos*) por parte do vendedor, bem como, indicação de produtos ou serviços que interessam (*pathos*) a ela. Convém que o enunciador manipule os

recursos linguísticos e extralinguísticos de que dispõe, tanto em nível objetivo, por meio da seleção de argumentos verossímeis, quanto em nível subjetivo, por meio de um estilo, um tom escolhido conforme o perfil do enunciatário.

No papel de enunciatário, cabe ao leitor de *e-mail* optar por abrir ou não abrir as mensagens que lhe são endereçadas. Se optar por abrir, precisa escolher ainda se vai clicar em algum *link* ou baixar algum anexo que, porventura, acompanhe o *e-mail*. Nesse momento, instaura-se o risco de contaminação por *e-mails* fraudulentos. Muitas vezes, o internauta deixa-se levar pela sensibilização de seu *pathos* e clica impulsivamente em *links* e arquivos falsos, que provocam danos ao computador e ao usuário, que pode ser vítima de estelionato virtual.

Nesse caso, o fraudador cria um *e-mail* em que se configuram falsos *ethos* e *logos* na intenção de atingir o *pathos* da vítima e convencê-la a comprar determinado produto ou serviço, ou mesmo, a clicar em determinado *link* ou arquivo que provoque a implantação de um vírus que permita ao criminoso o acesso ao computador e captura de informações bancárias, tais como, senhas, dentre outras de cunho pessoal. Sobre vírus na Internet, Moraes (2011, p.04) afirma que:

Os vírus de computador são programas maliciosos desenvolvidos para executar determinada tarefa após a infecção. Dentre essas atividades, podemos citar a alteração e exclusão de arquivos do sistema operacional, documentos confidenciais e a infecção de diversos outros arquivos que podem ser levados para outros computadores por diversos meios, como a própria internet.

Assim, um evento fictício, instaurado na Internet para fins criminosos, não terá o final esperado pelo enunciador, se o enunciatário, receptor do *e-mail*, precaver-se, proteger-se contra essas e outras mensagens falsas na Internet. Deve-se evitar uma postura ingênua e desapercibida, em que se clica em qualquer *link*, baixa-se qualquer anexo, de maneira inconsequente, que favorece a contaminação do próprio computador, a transmissão de informações privadas.

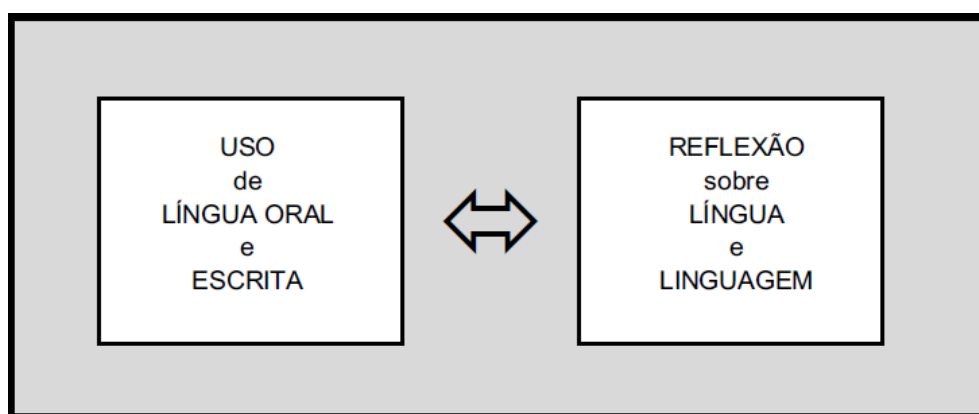
### **3. Descrição e análise de *e-mail* em sala de aula**

De acordo com os Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN, 1998) de Língua Portuguesa, de 6º a 9º anos a Educação Básica, o ensino de habilidades e competências linguísticas deve fundamentar-se em gêneros discursivos reais, correntes em atos comunicativos humanos. Contabilizam-se nesse documento pedagógico oficial 30 ocorrências

da palavra *discurso*, que evoca o sociointeracionismo bakhtiniano a partir da noção de língua em uso, em contextos socialmente instaurados conforme necessidades humanas específicas, interativas, tais como, *agradecer, elogiar, pedir, informar, vender*. Assim, as línguas representam ferramentas úteis para a satisfação de necessidades inerentes à condição humana. Conforme os PCN (p.21):

As escolhas feitas ao produzir um discurso não são aleatórias – ainda que possam ser inconscientes –, mas decorrentes das condições em que o discurso é realizado. Quer dizer: quando um sujeito interage verbalmente com outro, o discurso se organiza a partir das finalidades e intenções do locutor, dos conhecimentos que acredita que o interlocutor possua sobre o assunto, do que supõe serem suas opiniões e convicções, simpatias e antipatias, da relação de afinidade e do grau de familiaridade que têm, da posição social e hierárquica que ocupam. Isso tudo determina as escolhas do gênero no qual o discurso se realizará, dos procedimentos de estruturação e da seleção de recursos linguísticos.

Então, os gêneros discursivos, sejam orais ou escritos, diretos ou indiretos, pressupõem uma intenção por parte do enunciador. No trecho transcrito dos PCN, percebe-se a relevância de fatores subjetivos, ligados a *ethos* e *pathos*, na estruturação de enunciados, dentre eles os *e-mails*: “simpatia”, “antipatia”, “familiaridade”, “hierarquia”. O quadro a seguir, transcrito dos PCN (1998, p. 34), permite inferir que o ensino de língua portuguesa na segunda fase do Ensino Fundamental deve pautar-se na alternância entre a prática e a teoria de modo que o educando seja oportunizado a refletir sobre os artifícios de que dispõe para ampliar as próprias habilidades e competências linguísticas:



Assim, salienta-se a necessidade de que as aulas de língua portuguesa favoreçam a percepção de que as línguas se estruturam por meio de gêneros discursivos que usamos a partir de nossas necessidades reais e particulares. Acerca do conceito de “gênero discursivo”, Bakhtin (1992, p. 279), afirma:


Todas as esferas da atividade humana, por mais variadas que sejam, estão sempre relacionadas com a utilização da língua. Não é de surpreender que o caráter e os modos dessa utilização sejam tão variados como as próprias esferas da atividade humana, o que não contradiz a unidade nacional de uma língua. A utilização da língua efetua-se em forma de enunciados (orais ou escritos), concretos e únicos, que emanam dos integrantes duma ou doutra esfera da atividade humana. O enunciado reflete as condições específicas e as finalidades de cada uma dessas esferas, não só por seu conteúdo (temático) e por seu estilo verbal, ou seja, pela seleção operada nos recursos da língua – recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais –, mas também, e sobretudo, por sua construção composicional. Esses três elementos (conteúdo temático, estilo e construção composicional) fundem-se indissolavelmente no *todo* do enunciado, e todos eles são marcados pela especificidade de uma esfera de comunicação. Qualquer enunciado considerado isoladamente é, claro, individual, mas cada esfera de utilização da língua elabora seus *tipos relativamente estáveis* de enunciado, sendo isso que denominamos *gêneros do discurso*.

Desse modo, às postulações de Aristóteles (*logos, ethos e pathos*), que pressupõem os atos discursivos a partir de elementos explícitos e implícitos, acrescentem-se as considerações de Bakhtin (*conteúdo temático, estilo e construção composicional*) como teorias válidas para a leitura profícua de um *e-mail*, que representa um “enunciado concreto e único” em que emergem atributos e propósitos específicos desse gênero discursivo. Nesse contexto, numa aula de “reflexão” sobre o uso linguístico, propõe-se que se apresente o seguinte *e-mail*, transcrito de uma caixa de *e-mail* real, sendo que a identidade do enunciatário foi omitida por motivos éticos:

Esta mensagem refere-se à Nota Fiscal NFS-e No. 14823624 emitida pelo prestador de serviços:  
Razão Social: AMERICANAS.COM COMÉRCIO DE ELETRÔNICOS LTDA.  
E-mail: contato@americanas.com  
CCM : 3.218.906-0  
CNPJ: 01.109.184/0004-38  
COMPRA DEBITADO EM SEU CARTÃO EM 3 VEZES SEM JUROS.  
SEGUIE ANEXO NOTA FISCAL E PRAZO DE ENTREGA..

---

**Anexos**



Nota\_fiscal...

Fazer o download de tudo



Convém mostrar aos alunos algumas estratégias de autoproteção a serem empregadas antes de abrir um *e-mail* ou anexo que o acompanha. A partir de indícios estruturais e funcionais de falsificação, opta-se entre ler ou não ler o *e-mail*, conservá-lo na caixa de *e-mails* ou excluí-lo. De acordo com Moraes (2011, pp. 30-31), para se proteger contra vírus, não bastam recursos digitais como antivírus eficientes. São importantes recursos comportamentais relacionados a atitudes do usuário de computador. O autor seleciona algumas perguntas que devem ser feitas antes de decidir entre abrir ou não abrir um e-mail:

- Eu conheço a pessoa que me enviou o e-mail?
- Mesmo que eu conheça (remetentes podem ser forjados), estou aguardando algum e-mail?
- Empresas de segurança enviam vacinas e antivírus por e-mail? Se essas pessoas não têm acesso ao meu computador, qual seria o interesse em ajudar?
- Como sabem que eu estou devendo alguma coisa para alguém? E, mesmo que esteja, o comunicado vem por e-mail?
- Por que a pessoa não se identificou e enviou um e-mail informando que é meu amigo e que o assunto é sério?
- Se recebo um e-mail com um cartão virtual de uma pessoa conhecida, não é melhor confirmar com ela antes de abri-lo?

Em relação ao *e-mail* analisado nesse artigo, sabe-se que o enunciatário não havia comprado nenhum produto recentemente das Lojas Americanas. Esse fator, de cunho subjetivo, ligado ao *pathos* do enunciatário do *e-mail*, sugere a recepção de uma mensagem maliciosa, falsa, com finalidade estelionatária. Ainda em nível de *pathos*, o enunciador omite a explicitação do produto teoricamente descrito na Nota Fiscal de Serviço Eletrônica anexada a fim de causar curiosidade no enunciatário: “O que foi mesmo que eu comprei? Não estou me lembrando...”

Do ponto de vista estrutural, observam-se inadequações à norma padrão vigente no país, ligadas ao *ethos* do enunciador, que o condenam: “COMPRA DEBITADO EM SEU CARTÃO EM 3 VESES SEM JUROS. SEGUE ANEXO NOTA FISCAL E PRAZO DE ENTREGA”. Esses descuidos linguísticos permitem ao enunciatário construir uma imagem negativa do enunciador e, por isso, rejeitar o *e-mail* enviado por ele. Esse enunciado teria sido mais “eficiente” ao propósito do enunciador se este tivesse respeitado as regras gramaticais pertencentes ao idioma escolhido: COMPRA DEBITADA EM SEU CARTÃO, PARCELADA EM TRÊS VEZES SEM JUROS. SEGUE ANEXA NOTA FISCAL E PRAZO DE ENTREGA.

Nesse caso, as limitações do enunciatório em relação às habilidades e competências em língua portuguesa previstas nos Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN) favoreceram a autoproteção do enunciatório. Ainda do ponto de vista estrutural, em nível de *logos*, isto é, acerca das informações ligadas não à voz do vendedor; mas, da instituição comercial, uma pesquisa sobre os números indicados como Cadastro do Contribuinte Municipal (CCM), bem como, Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) permite relacioná-lo à Empresa UOL e não às Lojas Americanas como se confirma, a seguir, em trecho de uma fatura, cujo nome do cliente foi preservado:

|  |   |
|--|---|
| <b>Universo Online S.A.</b><br><b>Av. Brigadeiro Faria Lima, 1384</b><br><b>São Paulo - SP - 01452-002</b><br>C.C.M 3.218 906-0 CNPJ 01.109.184/0004-38<br>Inscrição Estadual 114816.816.117 | <b>Central de</b><br><b>Atendimento UOL:</b><br>4003-2002 ou<br>0800 771 7774 |
|--|---|

Então, se o enunciatório conhecer regras gramaticais e estiver atento a detalhes numéricos, estará mais “armado” contra falsificadores. No *e-mail* em questão, por se tratar de mensagem comercial, formal, impessoal, convém que a estruturação esteja fundamentada em regras previstas pela Gramática Normativa Brasileira (NGB). Por isso, espera-se que, em “debitada” e “anexa”, haja concordância nominal; em “3 vezes”, haja adequação ortográfica. Em relação ao número da Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e) 14823624, também consta em outro *e-mail* falso, teoricamente enviado pelas Casas Bahia:

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p>Esta mensagem refere-se à Nota Fiscal Paulista - NFS-e No. 14823624 emitida pelo prestador de serviços:</p> <p>Razão Social: CASAS BAHIA LTDA.</p> <p>E-mail: financeiro@...</p> <p>CCM : 3.218.906-0</p> <p>CNPJ: 01.109.184/0004-38</p> <p>COMPRA DEBITADO EM SEU CARTÃO EM 3 VESES SEM JUROS.<br/>SEGUE ANEXO INFORMAÇÕES SOBRE PRODUTO E ENTREGA.</p> | <table border="1"><tr><td>Anexo<br/><b>Nota_Fiscal766866727.zip</b></td></tr><tr><td>Tipo:<br/><b>application/octet-stream</b></td></tr></table> | Anexo<br><b>Nota_Fiscal766866727.zip</b> | Tipo:<br><b>application/octet-stream</b> |
| Anexo<br><b>Nota_Fiscal766866727.zip</b>   |  |  |  |
| Tipo:<br><b>application/octet-stream</b>   |  |  |  |

Essa aula deve ser adequada à faixa etária da turma, ou seja, não se espera que um aluno de Ensino Fundamental tome conhecimento da terminologia de Aristóteles ou Bakhtin. Desse modo, o vocabulário do professor deve estar acessível ao nível de letramento do aluno. O professor, por meio de uma linguagem simples, deve direcionar a aula no sentido de valorizar os conhecimentos linguísticos no mundo real, tanto quando se escreve, quanto se lê.

No caso do *e-mail* analisado, por exemplo, o professor deve estimular sua turma a ler como se fossem detetives, de modo a investigar pistas de fraudes. Assim, pretende-se desenvolver nesses adolescentes o senso crítico para ser usado quando estiverem no papel de leitores de *e-mails*. O professor deve esclarecer que o(s) anexo(s) que geralmente acompanham os falsos *e-mails* são mais perigosos do que o próprio *e-mail*. Então, convém pensar bem antes de baixar anexos desconhecidos. Acerca disso, Andrade (2002, p.48) afirma que:

Um dos maiores transmissores de vírus atualmente é o e-mail. Mas não se preocupe tanto, um simples e-mail não traz vírus, mas sim o arquivo anexo. Existem algumas poucas exceções a essa regra, mas esse não será um assunto tratado aqui. Então se não abrir anexos, você estará livre de vírus.

Assim, o professor deve mostrar que o *e-mail*, às vezes, é um “lobo em pele de cordeiro”, ou seja, não pretende o que diz que pretende, não diz o que diz que diz. Nesse caso, é importante que os alunos reconheçam que um ato discursivo não ocorre apenas a partir de elementos explícitos. É preciso aprender a ler “nas entrelinhas”. Em outras palavras, o dito nem sempre é verdadeiro e, às vezes, o não-dito também deve ser considerado durante a leitura de um enunciado. No caso do *e-mail* analisado, um não-dito significativo foi a não informação do produto “comprado”. É inegável que a segurança na Internet depende principalmente do usuário. Acerca disso, Morais (2011, p.04) afirma que:

A solução pode ser resumida em mudança de comportamento no uso do computador, entendimento de ameaças que nos cercam e uso de ferramentas adequadas para prevenção de incidentes. Em todas as atividades relacionadas ao uso do computador e Internet, precisamos ter atenção e estarmos certos do que estamos fazendo, não abrindo brechas para a contaminação de nossos sistemas e controle de nossos computadores, que pode ser feito por um hacker ou por golpistas, usando kits que podem ser comprados na Internet.

Para finalizar a aula, o professor pode abrir espaço para que os alunos relatem experiências próprias ou de outrem relacionadas a mensagens falsas na Internet. Além disso,

no caso de *e-mails* imputados a empresas comerciais, deve-se ressaltar a necessidade de que essas sejam informadas como fez um internauta, cuja identidade foi preservada, por meio do Facebook:



**Americanas.com**  
25 de outubro às 16:31 · 🌐

ESTÁ CIRCULANDO ESSA MENSAGEM POR E-MAIL, COMO NÃO FIZ COMPRA NENHUMA, ACREDITO QUE SEJA VÍRUS.

Esta mensagem refere-se à Nota Fiscal NFS-e No. 14823624 emitida pelo prestador de serviços:

Razão Social: AMERICANAS.COM COMÉRCIO DE ELETRÔNICOS LTDA.

E-mail: contato@americanas.com

CCM : 3.218.906-0

CNPJ: 01.109.184/0004-38

COMPRA DEBITADO EM SEU CARTÃO EM 3 VESES SEM JUROS. SEGUE ANEXO NOTA FISCAL E PRAZO DE ENTREGA..

REMETENTE : contato@americanas.com < fortunabernardes@terra.com.br

quem sabe assim vcs possam chegar até esse hacker

Curtir · Comentar

**Americanas.com** Olá, [redacted]  
Pedimos que desconsidere esse e-mail, pois não foi enviado por nós. Mas fique tranquila, já estamos verificando. 😊

25 de outubro às 17:59 · Curtir

Observa-se, nesse ato discursivo, que o internauta, durante a leitura do *e-mail* posicionou-se de maneira crítica: “como não fiz compra nenhuma, acredito que seja vírus”. O professor pode desenvolver em seus alunos essa competência para ler *e-mail* a partir do oferecimento de *e-mails* reais para descrição e análise de sua estrutura e funcionalidade. Percebe-se também por parte das Lojas Americanas uma resposta que confirma a não legitimidade desse *e-mail* e o envolvimento no caso para evitar possíveis danos morais à empresa. Enquanto os profissionais da informática não descobrem um meio eficiente de se evitar o envio de vírus pela Internet; nós, simples internautas, devemos usar nossas competências linguísticas para nos proteger e ao nosso computador contra *hackers*.

#### 4. Considerações Finais

Com o advento da Informática, algumas relações humanas se tornaram, em grande parte, facilitadas e até condicionadas pelo computador. Por um lado, por meio dele, podemos processar dados, arquivar informações, acessar a Internet, comprar, vender, fazer transações bancárias, enviar mensagens visuais e/ou sonoras sem sair de casa. Por outro lado, quando estamos numa fila de banco, por exemplo, e ouvimos que “o sistema caiu”, inferimos que houve uma falha de informatização e, por isso, precisaremos esperar ou desistir. Nesse caso, nos tornamos dependentes de um “sistema” que não é infalível, que não admite um “plano B”, manual.

Assim, a informatização da sociedade mundial permite arquivamento de conteúdos visuais e sonoros das mais diversas naturezas, tais como, comprovantes de pagamento, fotos, filmes, músicas, aceleração comunicativa por meio de mensagens instantâneas ou *e-mails*, disseminação imediata de notícias. Entretanto, o uso do computador, o acesso à Internet requer atualizações, manutenções técnicas que propiciem eficiência. Além disso, a Rede Mundial de Computadores é um suporte físico utilizado para a transmissão de vírus por *hackers*, que intencionam roubar informações pessoais e privativas, tais como, senhas, números de cartão de crédito e telefone, endereços, dentre outras que podem ser usadas contra nós.

De acordo com uma pesquisa feita pela Fecomércio-RJ/Ipsos, o percentual de brasileiros conectados à Internet aumentou de 27% para 48%, entre 2007 e 2011. Então, praticamente metade dos brasileiros tem acesso à Internet atualmente no Brasil. Essa tecnologia está em nossas casas, em nosso trabalho, em nosso lazer, dentre outras dimensões. Professores, agentes sociais, estão envolvidos no processo de inclusão digital. Devemos oportunizar nossos alunos ao uso do computador e, quando possível, da Internet na escola. Além disso, devemos esclarecer-lhes quanto às vantagens e aos riscos inerentes ao uso da Rede Mundial de Computadores. O uso da Internet por *hackers* e pedófilos, por exemplo, é uma realidade que precisa ser abordada nas escolas.

Em relação aos mecanismos de defesa do internauta, o professor deve oportunizar pesquisas, debates, descrição e análises de textos pertencentes a gêneros digitais possibilitados pela Internet, dentre eles, *e-mails*, *scraps*, *tweets*, *msn*, *asks*, *gifts*, *emoticons*. Em se tratando do *e-mail*, objeto de pesquisa nesse artigo, convém que o professor direcione as reflexões em sala de aula de modo que o aluno perceba que não bastam antivírus para se proteger contra

*hackers*. Importa que assumamos uma postura crítica diante das mensagens que recebemos em nossa caixa de *e-mail*. Precisamos ampliar nossas competências e habilidades linguísticas no sentido de perceber sugestões e até evidências de fraude em um *e-mail*. Em outras palavras, um bom leitor está mais protegido do que um leitor desatento.

## 5. Referências

ANDRADE, Fernando. **E-mail para todos**. São Paulo: Nobel, 2000.

BAKHTIN, Mickail. **Estética da criação verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 1992

BELLINI, Luzia Marta. Avaliação do Conceito de Evolução nos Livros Didáticos. **Estudos em Avaliação Educacional**, São Paulo, SP, v. 17, n.33, p. 7-28, 2006.

BRASIL. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO FUNDAMENTAL. **Parâmetros curriculares nacionais: terceiro e quarto ciclos do ensino fundamental: língua portuguesa/ Secretaria de Educação Fundamental**. Brasília: MEC/SEF, 1998. 106 p.

FERREIRA, Jairo. Sociedade Informática e educação. In: Adilson Odair Citelli. (Org.). **Outras linguagens na escola**. 1ed. São Paulo: Cortez, 2000, v.6, p. 213-253.

HEGENBERG, Leônidas; HEGENBERG, Flávio E. Novaes. **Argumentar**. Rio de Janeiro: E-papers, 2009.

MARTINS, Maria Silva Cintra. Ethos, gêneros e questões identitárias. **DELTA**. Documentação de Estudos em Linguística Teórica e Aplicada (PUC/SP. Impresso), v. 23, p. 27-43, 2007.

MORAES, Paulo. **Mente anti-hacker: Proteja-se**. Rio de Janeiro: Brasport, 2011.

PAINEL IBOPE NETRATINGS. **Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC)** Disponível em <<http://www.cetic.br/usuarios/ibope/tab02-01-cons.htm>> Acesso em 3 nov 2012.