

O discurso na Comunicação Organizacional: uma abordagem semiolinguística na inter-relação linguagem e trabalho

Ernani Cesar de Freitas *

Resumo

Este estudo aborda a construção do sentido no discurso presente em um texto específico do informativo diário de comunicação interna, *online*, de uma instituição bancária. Fundamentado na perspectiva semiolinguística de Patrick Charaudeau (1992; 1995; 2001), o objetivo é de descrever e analisar: (1) a situação de comunicação na qual se encontram os participantes da relação contratual; (2) as estratégias de *mise en scène*, de ordem enunciativa, utilizadas pelo sujeito enunciador na modalização do discurso e na construção dos papéis enunciativos; (3) as estratégias de *mise en scène*, de ordem enunciatória e semântica utilizadas pelo sujeito enunciador para a realização da finalidade do ato de comunicação. Constatou-se que o texto analisado apresenta alto grau de complexidade, considerando sua organização sintática, semântica e discursiva.

Palavras-chave: Comunicação organizacional. Semiolinguística. Discurso. Linguagem. Trabalho

The discourse in the organizational communication: a semiolinguistic approach in the language and work inter-relation Abstract

This study is about the construction of sense in a discourse present in a specific text of the daily internal online journal of a bank. It is based on the semiolinguistic perspective of Patrick Charaudeau (1992; 1995; 2001) with the objective of describing and analyzing: (1) the situation of communication in which the partners of the language exchange, participants of the contractual relation find themselves; (2) the *mise en scène* strategies of enunciative order used by the enunciative person in the modalization of discourse and in the construction of enunciatives roles; (3) the *mise en scène* strategies of enunciative and semantic order used by the enunciative person to accomplish the communication act goal. We observed the analyzed text presents a high complexity degree, considering its syntactic, semantic and discursive organization.

Keywords: Organizational communication. Semiolinguistics. Discourse. Language; Work.

* Doutor em Letras, área de concentração Linguística Aplicada (PUC-RS); Mestre em Linguística Aplicada (UNISINOS/RS); professor pesquisador no Centro Universitário Feevale (Novo Hamburgo/RS). E-mail: ernanic@feevale.br .

El discurso en la comunicación organizacional: un abordaje semiolingüístico en la interrelación lenguaje y trabajo

Resumen

Este estudio aborda la construcción del sentido en el discurso presente en un texto específico del informativo diario de comunicación interna, *online*, de una institución bancaria. Fundamentado en la perspectiva semiolingüística de Patrick Charaudeau (1992; 1995; 2001), el objetivo es de describir y analizar: (1) La situación de comunicación (marco situacional) en la cual se encuentran los parceiros del canje lingüístico, participantes de la relación contractual; (2) las estrategias de *mise en scène*, de orden enunciativo utilizadas por el sujeto enunciator en la modalización del discurso y en la construcción de los papeles enunciativos; (3) las estrategias de *mise en scène*, de orden enunciatorio y semántico, utilizadas por el sujeto enunciator para la realización de la finalidad del acto de comunicación. Se constató que el texto analizado presenta alto grado de complejidad, considerando su organización sintáctica, semántica y discursiva. **Palabras claves:** Comunicación organizacional. Semiolingüística. Discurso. Lenguaje. Trabajo.

Introdução

Nos últimos anos, algumas áreas da Lingüística têm se valido de outras disciplinas e vêm alimentando diferentes áreas do conhecimento, reconhecendo que as análises dos fenômenos lingüísticos são indissociáveis da situação de uso da língua.

Freqüentes têm sido as contribuições advindas dos estudos da linguagem para melhor compreender a vida social e auxiliar a resolver os problemas de comunicação de uma sociedade moderna altamente complexa. Nesse contexto, vem se destacando a abordagem que trata das relações entre *Linguagem e Trabalho*, que visa não só a descrever e a analisar interações de diferentes tipos de atividades profissionais, como também a contribuir para um melhor entendimento dos rituais sociais que ali se praticam.

As organizações contemporâneas têm, de um modo geral, valorizado a linguagem como componente fundamental da sua comunicação interna que visa ao alcance de suas metas e propósitos organizacionais, maximizando fatores como produtividade, rentabilidade e a própria gestão.

Contudo, a própria linguagem administrativa pode se constituir como um obstáculo à Comunicação, ao diálogo e à fala no local de trabalho, porque a linguagem pode ser lugar/espaço de mal-entendidos. No modelo tradicional, a Comunicação é representada pelo esquema clássico que contempla: *Emissor – Mensagem – Receptor*, em que está pressuposto um processo simétrico. Esse esquema se preocupa unicamente com a integridade material da mensagem durante o processo da comunicação, sem levar em conta os efeitos que ela poderia causar no receptor.

Contrapondo-se ao esquema simétrico de Jakobson (1993, p.123)¹, no qual um ato de Comunicação supõe a transmissão de uma mensagem de um emissor para um receptor, que possuem em comum, ao menos parcialmente, o código necessário para a transcrição (*codificação/decodificação*) da mensagem, Patrick Charaudeau (1983, p.38) coloca em evidência a assimetria entre os processos de produção e interpretação da mensagem, na medida em que vê o TU não como um simples receptor, mas sim como um sujeito que elabora uma interpretação em função do ponto de vista que ele tem sobre as circunstâncias do discurso e sobre o EU. O EU, por sua vez, descobrindo que o TU-interpretante não é o mesmo que ele imagina, descobre-se como um outro EU, sujeito falante fabricado pelo TU-interpretante.

Charaudeau (1983, p.8-9) destaca duas grandes linhas que algumas teorias lingüísticas e semióticas propõem como diferentes atitudes frente à linguagem: a) uma certa posição teórica consiste em conceber o ato de linguagem como produzido por um emissor-receptor ideal em uma circunstância de comunicação neutra. Nessa pers-

¹ A interpretação de que Jakobson produziu um esquema simétrico de comunicação não é consensual. Peytard e Moirand (1992, p.110) recomendam que a leitura do esquema de comunicação de Jakobson não deve ser feita separadamente da análise das funções da linguagem, da análise dos dois tipos de afasia em que a dialética da metáfora e da metonímia é tornada evidente e do estudo sobre os *embrayeurs*. Se separarmos a apresentação dos pólos do esquema desses aspectos, tudo isso é simétrico. Na opinião dos autores, fazer essa separação é retirar de Jakobson o que o define: pensar o funcionamento da língua na instauração do discurso. Neste trabalho, não entraremos nessa discussão que por si só demandaria uma outra pesquisa.

pectiva, a linguagem é vista como um “objeto transparente”. De fato, o processo de Comunicação sendo simétrico, o receptor só tem que percorrer em sentido inverso o movimento de transmissão da fala para encontrar a intencionalidade do emissor; b) uma outra posição teórica consiste em conceber o ato de linguagem como produzido por um emissor determinado num contexto sócio-histórico dado. Nessa perspectiva, a linguagem é um “objeto não transparente”.

Assim sendo, aqui o processo de Comunicação não decorre de uma única intencionalidade, pois é preciso levar em consideração não somente o que poderiam ser as intenções declaradas do emissor, mas também o que diz o ato de linguagem e que decorre da relação particular que une o emissor ao receptor. Assim o ato de linguagem não é mais concebido como um ato de Comunicação, resultado da única/simple produção de uma mensagem por um emissor endereçada a um receptor, mas como um encontro dialético (é este encontro que funda a atividade metalingüística de elucidação dos sujeitos da linguagem) entre dois processos: 1) processo de produção: produzido por um EU para um TU-destinatário; 2) processo de interpretação: produzido por um TU'-interpretante que constrói uma imagem de EU' do emissor. O ato de linguagem torna-se, então, um ato interenunciativo entre quatro sujeitos (e não dois), lugar de encontro imaginário de dois universos de discurso que não são idênticos.

O informativo diário de comunicação interna, *online*, da instituição bancária Alfa, é de certa maneira o canal que veicula a voz da Organização. Pode-se dizer que um veículo de comunicação interna parece assumir papel preponderante como mecanismo político para administrar a construção simbólica da empresa (imagens) que se pretende projetar, ou seja, por meio desse canal, as imagens institucionais não só interagem com os funcionários, como também legitimam a organização. Essas *imagens* institucionais, decorrentes de efeitos da fala, conforme Charaudeau (1983, p.39), “concorrem para criar espaços cênicos no ato de linguagem” e parecem constituir modos de pensar a realidade da empresa, e sua análise pode contribuir para a consciência dos processos envolvidos na comunicação.

Este trabalho propõe-se a analisar o discurso em um texto do informativo diário de comunicação interna, *online*, do Banco Alfa,

com o objetivo de descrever: (1) a situação de comunicação (marco situacional) na qual se encontram os parceiros da troca linguageira participantes da relação contratual; (2) as estratégias de *mise en scène*, de ordem enunciativa, utilizadas pelo sujeito enunciador na modalização do discurso e na construção dos papéis enunciativos, de modo a identificar: a imagem que o locutor faz de si mesmo e a que o locutor faz do interlocutor; (3) as estratégias de *mise en scène*, de ordem enunciatória e semântica, utilizadas pelo sujeito enunciador para a realização da finalidade do ato de comunicação, configuradas através do modo de organização argumentativo.

Procuramos demonstrar como a competência de linguagem do sujeito se organiza nos níveis situacional, discursivo e semiolinguístico, considerando, segundo princípios da teoria, que a construção do sentido, mediante qualquer ato de linguagem, procede de um sujeito, dentro de uma situação de intercâmbio específica, que determina parcialmente a seleção dos recursos de linguagem que possa usar (CHARAUDEAU, 2001).

Fundamentação teórica: a teoria semiolinguística de análise do discurso

Segundo Charaudeau (1995, p.98), *Sémio* vem de *sémiosis*, lembrando que a construção do sentido e sua configuração se fazem por meio de uma relação forma-sentido, relação esta que pode ocorrer em diferentes sistemas semiológicos. Tal construção está sob a responsabilidade de um sujeito, movido por uma determinada intenção, ou seja, um sujeito que tem, em sua mente, um projeto visando influenciar alguém: tal projeto está encaixado no mundo social no qual vivem e circulam os sujeitos-comunicantes.

Na interpretação de Machado (2001, p.47), “a presença de *lingüística* no nome é para lembrar ou enfatizar que a forma de ação pretendida pelo sujeito-comunicante é, sobretudo, constituída por um material linguageiro oriundo das línguas naturais”. Pelo fato de sua dupla articulação, da particularidade combinatória de suas unidades (sintagmático-paradigmática, em vários níveis: palavra, frase, texto...), tal material linguageiro impõe um procedimento de *semiotização* do mundo.

E como se realiza tal semiotização do mundo? Para que se realize a semiotização do mundo, Charaudeau (1995, p.98) postula que é necessário um processo duplo: “um processo de transformação, que, partindo de um mundo a ser significado, transforma este em um mundo significado, sob a ação de um sujeito falante; um processo de transação que faz desse mundo significado um objeto de troca com ou outro sujeito falante que faz o papel do destinatário”.

Os ditos processos se efetuam segundo procedimentos diferentes, sendo, no entanto, solidários um do outro: isto se deve ao *princípio de pertinência*, que exige um saber em comum, que é, por assim dizer, “construído” no final da realização do processo de transformação.

A teoria Semiolingüística assume uma perspectiva multifacetada, alimentando-se de categorias oriundas de diferentes campos de conhecimento – daí o seu caráter interdisciplinar –, as quais se transformam e migram para um modelo estritamente linguageiro. Nesses termos, conforme Mendes (2001, p.317-318), o conceito de *contrato de comunicação* ocupa um lugar central em tal modelo, na medida em que postula/define, como condição de existência de qualquer prática de linguagem, o reconhecimento recíproco dos interlocutores enquanto parceiros da comunicação que têm, portanto, o direito à palavra, e mais, um projeto de fala ao qual é possível atribuir uma pertinência intencional.

Segundo Charaudeau (1996), o projeto de fala é construído em torno de certo número de *visées comunicativas* (objetivos comunicativos), que o autor agrupa em quatro tipos principais: *factitivo*, *informativo*, *persuasivo* e *sedutor*. Desconsiderando a hipótese de descrição de cada um deles de acordo com a sua formulação original, pretendemos contemplar aqui, em linhas gerais, alguns aspectos conceituais relativos a dois desses “objetivos comunicativos”, a saber, o *factitivo* e o *persuasivo*, que parecem ser mais importantes para a compreensão do discurso em textos institucionais.

Nesses termos, por um lado, pode-se dizer que, em alguma extensão, o objetivo *factitivo*, correspondente à finalidade de “manipulação do outro” para fazê-lo agir num sentido que seja favorável ao sujeito falante, é característico do discurso informativo institucional, já que este visa, em última análise, a um “fazer-fazer”,

sob a forma específica da instrução e da prescrição. Por outro lado, esse objetivo depende de um outro mais fundamental, denominado *persuasivo*, que corresponde à finalidade de “fazer-criar” alguma coisa ao outro, levando-o a aderir ao projeto de fala do locutor/sujeito falante e, por extensão, ao universo discursivo por ele construído.

Assim, então, é possível constatar que a base da Semiolingüística está na *ação comunicativa* que envolve uma *situação de comunicação* (o quadro físico e mental no qual se acham os parceiros da troca linguageira). Tais parceiros são determinados por uma *identidade* (psicológica ou social) e são ligados por um contrato de comunicação. Mas, para fazer o contrato comunicacional “funcionar”, é necessário que o Eu-comunicante (*EUc*) e o Tu-interpretante (*TUi*) se abram à inclusão de outros sujeitos na cena enunciativa: o *EUc* aciona um *EUe* (eu-enunciador) que se dirige, em primeira instância, para um *TUd* (sujeito-destinatário idealizado). Ambos, *EUe* e *TUd* são seres do “mundo das palavras”.

Para Machado (2001, p.51), “um dos pontos fortes da Semiolingüística é o fato de ela considerar o ato de linguagem como resultante de uma espécie de ‘jogo’, ou seja: o ato de linguagem se mantém em uma constante manobra de equilíbrio e de ajustamento entre as normas de um dado discurso e a margem de manobras permitida pelo mesmo discurso”. Tais manobras discursivas vão dar lugar à produção de estratégias, por parte dos sujeitos comunicante e interpretante.

Os níveis da competência de linguagem

Patrick Charaudeau (2001, p.13), em seu postulado sobre a competência de linguagem, destaca que a construção do sentido, mediante qualquer ato de linguagem, procede de um sujeito que se dirige a outro sujeito, dentro de uma situação de intercâmbio específica, que sobredetermina parcialmente a escolha dos recursos de linguagem que possa usar. Isto o levou a elaborar um modelo que consta de três níveis, com três tipos de competência correspondentes para o sujeito: nível situacional e competência situacional, nível discursivo e competência discursiva, nível “semiolingüístico” e competência “semiolingüística”.

O nível situacional

Esse nível está relacionado à competência situacional² e compreende quatro aspectos em função dos quais o sujeito deverá estar apto para construir seu discurso: (a) a identidade dos protagonistas do intercâmbio dentro das relações de poder, aspecto que engloba papel social, status, situação/localização, hierarquia; (b) a finalidade ou os fins discursivos; (c) o tema; e (d) as circunstâncias materiais.

A identidade dos protagonistas do intercâmbio determina “quem fala com quem?”, em termos de estatuto, papel social e situação dentro das relações de poder (hierarquia). A identidade do sujeito falante determina e justifica seu “direito de fala”.

A finalidade do ato de comunicação é dada pela resposta à pergunta implícita seguinte: estou aqui para dizer o quê? – expresso, neste nível, em termos de fins discursivos (prescrição, solicitação, informação, incitação, instrução, demonstração).

O propósito refere-se ao princípio de pertinência, com a idéia de que todo ato de linguagem se emoldura dentro de uma área temática, por geral que seja. Trata-se da tematização, isto é, da maneira como se estrutura o “acerca do qual se fala”, em termos de temas (macro e microtemas).

As circunstâncias materiais permitem distinguir variantes dentro da situação global de Comunicação, que lhe dão dimensões específicas. Trata-se, em primeiro lugar, do que determina as situações de intercâmbio orais (interlocutivas) ou escritas (monolocutivas). Neste estudo, a análise realizada situa-se no âmbito da situação de intercâmbio monolocutiva, pois se trata de texto escrito.

O nível discursivo

Nesse nível, atua a competência discursiva que “determina a capacidade de manipulação (EU)/reconhecimento (TU) das estratégias de *mise en scène*” (CHARAUDEAU, 2001, p.15). É impor-

² Para Charaudeau (2001, p.12), a competência situacional é que determina o que está em jogo em um ato de linguagem, pois não há linguagem sem propósito. Na análise do texto em questão, assumimos a mesma posição teórica.

tante destacar que as estratégias de *mise en scène* se desprendem do nível situacional, pois são atitudes enunciativas que o sujeito falante constrói em função dos elementos da situação, elaboradas a partir de um Eu e um Tu da enunciação. Esse nível comporta três ordens discursivas: a enunciativa, a enunciatória e a semântica.

As estratégias de ordem enunciativa remetem às atitudes enunciativas que o sujeito falante constrói em função dos elementos de identificação e inter-relação da situação de comunicação (já que são sobredeterminantes), assim como em função da imagem de si mesmo que quer transmitir e da que deseja atribuir ao outro. Elabora a partir daí um Eu e um Tu da enunciação que coincidem com esses elementos ou os ocultam. Ele o conseguirá mediante o que se chama o jogo da modalização do discurso e a construção dos papéis enunciativos (de ordem elocutivo, alocutivo, delocutivo). Essas estratégias delimitam a situação de enunciação, que se desprende do marco situacional.

As estratégias de ordem enunciatória remetem ao que Charaudeau (1992) denominou em sua Gramática³ os “modos de organização do discurso”: o modo descritivo, o narrativo e o argumentativo. Nesse caso, também é necessária uma atitude do sujeito para saber manejar os distintos modos de descrição, narração e argumentação, a respeito dos quais é preciso delimitar que não são nada universais, já que cada comunidade desenvolve seus modos de organização do discurso (CHARAUDEAU, 2001, p.16). Esse tipo de competência se adquire tanto através da experiência (leitura/escrita) como da escola.

Charaudeau (2001) remete a ordem semântica ao entorno cognitivo compartilhado, fazendo referência a Sperber e Wilson (1989). Trata-se do fato de que, para se compreender um ao outro, é necessário que ambos os protagonistas do intercâmbio (locutor e interlocutor) recorram a conhecimentos supostamente compartilhados.

O nível semiolingüístico

Charaudeau (2001) destaca que é nesse nível que se constrói o texto. Para esse autor (2001, p.17), “texto é o resultado de um

³ *Grammaire du sens et de l'expression*. Paris: Hachette, 1992.

ato de linguagem produzido por um sujeito dado dentro de uma situação de intercâmbio social dada e possuindo uma forma peculiar”. Para tal efeito, é necessária uma atitude para adequar a formalização do texto com determinada intenção, em função das exigências anteriormente definidas.

Essa formalização compreende três níveis e cada um requer um saber-fazer em termos de composição do texto, de construção gramatical e, finalmente, de um saber-fazer relativo ao uso adequado das palavras e o léxico, segundo o valor social que transmitem. Da mesma maneira que existe um mercado social dos rituais de linguagem, existe um mercado social de palavras. Trata-se, portanto, de uma competência específica, que consiste em saber reconhecer e usar as palavras em função de seu valor de identificação e sua força portadora de verdade.

Assim, então, a competência semiolinguística postula que todo sujeito que se comunica e interpreta possa manipular-reconhecer a forma dos signos, suas regras combinatórias e seu sentido, sabendo que se usam para expressar uma intenção de Comunicação, de acordo com os elementos do marco situacional e as exigências da organização do discurso.

Procedimentos metodológicos de análise

Sem negar o campo da língua, Charaudeau (1995, p.96) considera que “o discurso constitui um campo disciplinar próprio, com seu domínio de objetos, seu conjunto de métodos, de técnicas e de instrumentos”. A constituição do *corpus* ocorreu por meio da seleção do seguinte texto divulgado no informativo diário de comunicação interna, *online*, do Banco Alfa:

Feito com o melhor de cada um de nós

1. O amor não é novo, a solidariedade não é nova, nem a beleza. O novo está na
2. maneira como olhamos para as coisas, as pessoas e o mundo, e como expressamos nossos
3. sentimentos.

4. São pessoas capazes de enxergar a riqueza de seu trabalho e de sua contribuição na
5. sociedade que têm conquistado o prazer e o poder de transformar; são essas pessoas que
6. têm construído o Banco Alfa – funcionários e familiares que, com sua dedicação e
7. entusiasmo, tornaram possíveis as realizações alcançadas ao longo do ano.
8. Essas pessoas enxergaram mais longe. Enquanto consolidavam o Banco Alfa como
9. patrimônio dos brasileiros, levaram aos clientes mais do que serviços bancários e
10. financeiros: fizeram do Banco Alfa agente da cidadania, do desenvolvimento econômico e
11. de inegável liderança de mercado.
12. Neste ciclo que se inicia, queremos manifestar nossa admiração por todos os que têm
13. se envolvido nessa empreitada e propor que lancemos um novo olhar sobre o que
14. concretizamos, para que comecemos a jornada no próximo ano com ânimo renovado de
15. continuar construindo um Banco cada vez melhor. Feito com o melhor de cada um de nós.
16. A Diretoria.

Para atingir os objetivos propostos, adotamos o procedimento de análise que tem a seguinte organização:

- a) Para descrever a situação de comunicação (marco situacional) na qual se encontram os parceiros da troca linguageira (EUC/TUi) participantes da relação contratual, foram considerados: a identidade dos protagonistas do intercâmbio de contrato de comunicação; a finalidade do ato de comunicação (fim discursivo) implícita no projeto de fala do locutor; o propósito do

Fonte: Banco Alfa. Agência de Notícias, Brasília, 22.12.2006

ato de linguagem (tematização); as circunstâncias materiais: situação de comunicação monolocutiva;

- b) Para descrever as estratégias de *mise en scène*, de ordem enunciativa, foram evidenciadas as atitudes enunciativas utilizadas pelo sujeito enunciador na modalização do discurso e na construção dos papéis enunciativos, configuradas através de categorias lingüísticas como: a pessoa; os atos locutivos: alocutivo, elocutivo e delocutivo; as modalidades enunciativas;
- c) Para descrever as estratégias de *mise en scène*, de ordem enunciativa e semântica, foi abordado o modo de organização argumentativo, analisando: o dispositivo argumentativo que se configura através do Propósito (Tese), da Proposição (Quadro de questionamento) e da Persuasão (Quadro de raciocínio persuasivo); os procedimentos da lógica argumentativa, os modos de raciocínio; os procedimentos discursivos do ato de argumentar (*mise en argumentation*); as categorias lógico-lingüísticas; o entorno cognitivo compartilhado entre locutor e interlocutor.

Análise

A análise discursiva foi realizada no texto (anexo) publicado no informativo diário de comunicação interna, *online*, do Banco Alfa, em 22 de dezembro de 2006.

No texto “Feito com o melhor de cada um de nós”, o *nível situacional* se verifica na elaborada emissão e da justaposição dos elementos cenográficos (a base de múltiplos movimentos da câmera no painel em “o novo, feito com o melhor de cada um de nós”, cujo centro é ocupado pela diretoria do Banco Alfa (sujeito comunicante), onde se dispõe a lente frente ao público leitor. Também os funcionários e familiares (essas pessoas) que têm construído o Banco Alfa, pois com sua dedicação e entusiasmo enxergaram mais longe, acompanham as intervenções da diretoria e desempenham papel determinante na *mise en scène* do ato de linguagem.

O componente da interação no nível situacional se caracteriza pela maciça presença do ator animador/dominador do cenário (tela projeção) e da palavra – a diretoria do Banco Alfa – locutor que centraliza/conduz a palavra, o discurso.

A diretoria do Banco Alfa exerce a interação monolocutiva (texto escrito). Outro dos componentes deste nível situacional é o referente à identidade dos sócios e à relação de força (hierarquia). Assim, o locutor/sujeito comunicante (a diretoria) manifesta-se em várias dominantes – diretor, demonstrador, instrutor, detentor de poder, possuidor de saber e experiência –, enquanto seus interlocutores (os funcionários: sujeitos interpretantes) estão em posição desvantajosa, testemunham um dizer para *fazer-fazer*.

O discurso “joga” com uma força ilocutiva mediante o uso de verbos modalizadores dos enunciados (querer, manifestar, propor, começar, construir, fazer), especialmente para indicar conhecimento (modalidade epistêmica); dever/obrigatoriedade (modalidade deôntica), indicação de capacidade (modalidade habilitativa). Como conseqüência dessa força modalizadora, o aspecto perlocutivo faz-se presente aos interlocutores.

A finalidade do ato de comunicação, implícita no discurso, é o *fazer-fazer* por meio da informação, da demonstração e da sugestão. Esse ato de linguagem do dizer para *fazer-fazer* se emoldura dentro de uma tematização, cujo princípio de pertinência está estreitamente ligado à realização do propósito desse ato de linguagem: “a sugestão para fazer com o melhor de cada um de nós”, neste novo ciclo que se inicia (próximo ano).

No *nível discursivo*, há referências, alusões a saberes antigos e à introdução de novos saberes: “O novo está na maneira como olhamos para as coisas, as pessoas e o mundo, e como expressamos nossos sentimentos”. A *ordem enunciativa* é expressa pela modalidade elocutiva e a construção dos papéis enunciativos é caracterizada pela relação EUE/TUD. A relação do locutor com o propósito (tematização) ocorre através da primeira pessoal do plural (pronomes e verbos).

Constata-se no discurso, que a imagem da identidade do locutor (EUE) é a imagem do possuidor do saber; ele tem o poder e o estatuto para tal. É imagem da organização Banco Alfa. O discurso está marcado pela modalidade *querer*, com proposições configuradas pela variante do desejo (no interior do querer), expressas pela confirmação “queremos manifestar nossa admiração [...] e propor que lancemos um novo olhar [...]” (linhas 12 e 13).

A imagem que o locutor tem do interlocutor (TUd) é a imagem de alguém que supostamente não sabe (que deve vir a saber), mas que pode interagir enunciativamente. O interlocutor encontra-se numa situação desfavorável em que não pode explicitar sua posição (situação monolocutiva); é o beneficiário da proposição *fazer-fazer* para melhorar sua situação no contexto socioprofissional; é livre para utilizar ou não essa proposição de “querer”. Verifica-se que o interlocutor não está implicado no ato de enunciação, sendo uma “testemunha” dos atos enunciativos expressos pelo locutor – é testemunha de um “querer” expresso pelo locutor.

A ordem *enunciatória* diz respeito aos modos de organização do discurso. Verificamos que o modo de organização do texto *Feito com o melhor de cada um de nós* é predominantemente argumentativo.

O locutor apresenta o dispositivo argumentativo a partir da seguinte asserção de partida: “O amor não é novo, a solidariedade não é nova, nem a beleza, POIS o novo está na maneira como olhamos para as coisas, as pessoas e o mundo, e como expressamos nossos sentimentos”. A asserção de partida é o que Charaudeau (1992, p.787) caracteriza como a “palavra sobre o mundo que consiste em fazer existir seres, atribuir a eles propriedades e descrever ações ou fatos”. Segue-se a essa asserção o quadro de questionamento ou a justificação total, organizando os procedimentos da lógica argumentativa e os procedimentos discursivos, procedimentos imbricados no texto.

O sujeito que argumenta justifica/está de acordo com o Propósito no quadro de questionamento. Isso leva o sujeito enunciator a declarar o Propósito verdadeiro e a desenvolver um ato de persuasão destinado a provar a veracidade desse Propósito. O processo de justificativa é total (se apóia sobre o conjunto do Propósito), valendo-se de asserções expressas no final do primeiro parágrafo e durante o desenvolvimento do segundo e terceiro parágrafos.

No primeiro parágrafo, há utilização do procedimento lógico da explicação por silogismo, do tipo “se/então”: “SE o novo está na maneira como olhamos para as coisas, as pessoas e o mundo, e como expressamos nossos sentimentos, ENTÃO, o amor não é novo, a solidariedade não é nova, nem a beleza”.

Há nos parágrafos dois e três a utilização do procedimento lógico da explicação pragmática, para reforçar a prova de uma conclusão, produzindo, assim, um efeito de evidência e de saber. Pessoas capazes de enxergar a riqueza de seu trabalho e de sua contribuição na sociedade (evidência e saber) [...] essas pessoas tornaram possíveis as realizações [...] levaram aos clientes mais do que serviços bancários e financeiros...

Constata-se no parágrafo três a presença do procedimento discursivo da comparação “enquanto consolidavam o Banco Alfa como patrimônio dos brasileiros [...]”; no quadro da argumentação, esse procedimento é utilizado para reforçar a prova de uma conclusão ou de um julgamento, produzindo em efeito pedagógico (comparar para ilustrar ou melhor fazer compreender, conforme Charaudeau, 1992, p.822).

A comparação participa ao mesmo tempo de duas categorias da língua: a qualificação e a quantificação, senão vejamos: na linha oito, “essas pessoas enxergaram mais longe”, o advérbio modificador de intensidade *mais* intensifica o conteúdo de outro advérbio *longe*. São advérbios que afetam o significado do elemento sobre o qual incidem – “essas pessoas enxergaram”, fazendo uma predicação sobre as propriedades desses elementos, modificando-os.

Na comparação, a qualificação está implicada porque na maior parte do tempo as propriedades são confrontadas para a apreciação das semelhanças e das diferenças; a quantificação também participa seja porque as quantidades são comparadas, seja porque a comparação das propriedades é gradual.

O procedimento discursivo da comparação apresenta-se marcado lingüisticamente, no parágrafo três, por meio dos articuladores *como* (linha oito: qualificação) e *mais do que* (linha nove: quantificação) configurados em “Enquanto consolidavam o Banco Alfa *como* patrimônio dos brasileiros, levaram aos clientes *mais do que* serviços bancários e financeiros [...]”.

Observa-se na linha oito do texto a designação em referência contextual *essas pessoas*, anáfora que corresponde a um processo de nominalização. O demonstrativo *essas* tem por função designar o referente que é mencionado em outra parte do

texto (segundo parágrafo, linha seis: funcionários e familiares). A utilização do conector *enquanto* (linha oito) marca a relação de oposição-ação entre as duas asserções de maneira explícita. Esse conector pode se posicionar indiferentemente diante de uma ou outra das asserções, sem mudar fundamentalmente a operação. Seus efeitos contextuais são muito limitados (CHARAUDEAU, 1992, p.523).

Percebe-se, também, que o conector argumentativo *enquanto* estabelece uma correlação de tempo verbal nas construções temporais “enxergaram, consolidavam, levaram, fizeram” (linhas oito e dez). Ainda nas linhas oito e nove: “Essas pessoas enxergaram mais longe. Enquanto consolidavam o Banco Alfa como patrimônio dos brasileiros [...]”, verifica-se correlação de uma forma verbal perfectiva (pretérito perfeito) na oração principal com outra não-perfectiva (pretérito imperfeito) na oração temporal, o que configura simultaneidade dos eventos, sem que haja necessariamente coextensão temporal entre eles (NEVES, 2000, p.793-4). Essa simultaneidade de acontecimentos é “acompanhada de uma visão de efetividade expressa pelo Modo Indicativo” (CHARAUDEAU, 1992, p.485).

No último parágrafo, locutor faz uso da explicação pragmática final para concluir o discurso, pois procura persuadir o interlocutor para fazê-lo aderir à proposição; essa explicação pragmática está marcada lingüisticamente pelos conectores *que*, *para que*, os quais possibilitam ao locutor fazer referência a um conhecimento compartilhado com o interlocutor sobre o “continuar construindo um Banco Alfa cada vez melhor”.

É interessante que se focalize a estratégia argumentativa utilizada pelo locutor na construção do sentido no discurso, neste parágrafo final, pois, a partir de um conhecimento de mundo (organizacional do Banco Alfa) que se presume ser partilhado pelo destinatário, tende a levá-lo a redimensionar seus saberes, suas atitudes e comportamentos, no sentido de ele perceber que é “preciso continuar construindo um Banco Alfa cada vez melhor, feito com o melhor de cada um de nós”.

Considerações finais

Como fora demonstrado na análise, para a realização do ato comunicativo no texto “Feito com o melhor de cada um de nós”, a construção do sentido no discurso orientou-se nas estratégias discursivas manejadas pelo sujeito enunciador, expressas por meio de diversas configurações lingüísticas (marcas e formas) e atos enunciativos/procedimentos discursivo-argumentativos que caracterizam o contrato comunicativo. O sujeito falante determina e justifica seu “direito de fala”, enunciando sua posição relativamente ao que ele diz sobre o mundo (propósito referencial), sem que o interlocutor seja implicado no texto (de maneira explícita) por essa tomada de posição.

A relação do enunciador com o dito se faz por intermédio de especificações enunciativas, tais como um modo de saber (modalidade da constatação e do saber), uma avaliação (modalidade da opinião-convicção) e uma motivação (modalidade querer-desejo). A finalidade do ato de comunicação realiza-se pelo dizer para *fazer-fazer*, por meio da informação e da demonstração.

No texto, o enunciador constrói seu discurso modalizando-o por meio da construção dos papéis enunciativos elocutivos (EUE/TUd). É possível identificar e descrever as imagens que o locutor (enunciador) faz de si mesmo (imagem da organização Banco Alfa) e do interlocutor (destinatário), construídas na discursivização do texto objeto da análise realizada neste estudo.

O discurso procura criar/projetar imagens positivas e bem definidas do locutor (o Banco Alfa) junto aos funcionários (destinatários), público-alvo do texto informativo. É a imagem do possuidor do saber, cuja identidade de sujeito falante determina e justifica seu “direito de fala”, de acordo com seu estatuto e sua situação nas relações de poder (hierarquia).

O sujeito falante (EUE) se enuncia em posição de superioridade, a relação contratual é hierárquica (dizer para fazer-fazer), pois enuncia seu ponto de vista sem que o interlocutor (destinatário – TUd) seja implicado nessa tomada de posição. No discurso

analisado, o interlocutor é informado e não chamado a intervir na interação de forma explícita (configurações lingüísticas). O locutor faz de conta que está no lugar do interlocutor quanto utiliza pronomes e verbos na primeira pessoa do plural.

A discursivização (estratégias de *mise en scène*) revela imagens de uma organização hierarquizada, normatizadora, imagens possíveis de serem observadas através da modalização do discurso e da construção dos papéis enunciativos elocutivos. A interação ocorre de forma expositivo-informativa e demonstrativa (fazer-fazer), cujos procedimentos discursivo-argumentativos caracterizam a influência e o poder que detém a organização Banco Alfa.

Dessa forma, constatamos que o texto analisado apresenta alto grau de complexidade, considerando sua organização sintática, semântica e discursiva. O enunciador projeta um destinatário ideal (TUD), o funcionário do Banco Alfa, leitor-modelo, com ampla competência lingüístico-discursivo-prgmática. Além disso, o texto, ao introduzir um leitor/destinatário que tenha conhecimentos relativamente à organização sócio-político-econômico-cultural do Banco Alfa e da sociedade brasileira, condiciona sua compreensão ao domínio de um conhecimento de mundo específico. O texto analisado, ao engendrar um leitor que somente interagirá comunicativamente caso consiga identificar as operações do enunciador nos vários níveis, é adequado para exemplificar as muitas competências necessárias ao leitor destinatário.

A *mise en scène* do ato de linguagem repousa fundamentalmente sobre um jogo recíproco de avaliação dos parceiros, um sobre o outro, para proceder a produção de um *Dizer* e a interpretação desse *Dizer*. Assim definido, o ato de linguagem é sempre um ato interacional, mesmo quando os parceiros não são apresentados fisicamente um ao outro, nem estão numa relação de troca imediata (relação monolocutiva), como é o caso neste estudo.

Para concluir, é oportuno destacar, embasado em Charaudeau (1983), que a análise de um ato de linguagem não pode pretender dar conta da totalidade da intenção do sujeito comunicador (EUC) porque, primeiramente, o objeto observado é o texto já produzido, não se tendo acesso aos mecanismos que presidiram a produção do texto; em segundo lugar, tudo o que se pode dizer

sobre as intenções de um sujeito comunicador são hipóteses de um sujeito interpretante (TUi), diferentes das hipóteses de outros sujeitos interpretantes.

Referências

BANCO ALFA. Agência de Notícias. Brasília, 22 dez.2006.

CHARAUDEAU, P. **Langage et discours**: éléments de sémiolinguistique. Paris: Hachette, 1983.

_____. **Un théorie des sujets du langage**. Langage & Societé, Paris, Fasc.I, v. 28, p.37-51, juin.1984.

_____. **Grammaire du sens et de l'expression**. Paris: Hachette, 1992.

_____. Une analyse sémiolinguistique du discours. In: MAINGUENEAU, D. (org.). **Langages (117)**: Les analyses du discours en France. Paris: Larousse, p. 96-111, mars.1995.

_____. Para uma nova análise do discurso. In: CARNEIRO, A. D. (Org.). **O discurso da mídia**. Rio de Janeiro: Oficina do Autor, 1996. p.5-43.

_____. De la competencia social de comunicacion a las competencias discursivas. **Revista Latinoamericana de Estudios del Discurso**, Caracas, v.1, n. 1, p. 7-22, ago.2001.

JAKOBSON, R. Lingüística e poética. In: **Lingüística e comunicação**. São Paulo: Cultrix, 1993. p. 118-162.

MACHADO, I. L. Uma teoria de análise do discurso: a semiolinguística. In: MARI, H.; MACHADO, I. L.; MELLO, R. de (Orgs.). **Análise do discurso: fundamentos e práticas**. Belo Horizonte: Núcleo de Análise do Discurso, FALE/UFMG, 2001. p. 39-61.

MENDES, P. H. A. Sobre o contrato de comunicação: do discurso ao debate político eleitoral. In: MARI, H.; MACHADO, I. L.; MELLO, R. de (Orgs.). **Análise do discurso: fundamentos e práticas**. Belo Horizonte: Núcleo de Análise do Discurso, FALE/UFMG, 2001. p. 313-346.

NEVES, M. H. de M. **Gramática de usos do português**. São Paulo: Editora UNESP, 2000.

SPERBER, D.; WILSON, D. **La pertinence**: Communication et cognition. Paris: Editions de Minuit, 1989.

PEYTARD, J.; MOIRAND, S. **Discours et enseignement du français**: les lieux d'une rencontre. Paris: Hachette, 1992.