

O DISCURSO EMPRESARIAL E SUAS MARCAS LINGÜÍSTICAS DE MODALIDADE E DE POLIFONIA

VÂNIA MARIA LESCANO GUERRA
UFSM

ABSTRACT

This paper aims at demonstrating how the concepts of modality and polyphony interrelate to form the argumentative structure of language within a company and the meaning effects of argumentation thus obtained.

CONSIDERAÇÕES INTRODUTÓRIAS

Este artigo analisa a linguagem de um alto executivo da CESP - Companhia Energética de São Paulo - por intermédio de um pronunciamento¹ veiculado na seção “Rádio P” do jornal empresarial *Linha Direta*. A análise de cunho qualitativo estuda o processo discursivo que se instaura a partir de um texto escrito (em anexo) e tem por base a Teoria da Enunciação (Ducrot 1987), com relação ao fenômeno da *polifonia*. Por meio das relações entre o locutor, alocutário e delocutário, bem como das ocorrências de diversos enunciadores, procuraremos estudar algumas questões referentes à estrutura argumentativa do texto.

Um outro fenômeno que também norteará nosso estudo é o das *modalidades* do discurso². Estaremos articulando, porém, apenas as modalidades que se fizerem significativas dentro do nosso texto (Cervoni, 1989).

A Linguagem Empresarial, que envolve a comunicação no interior das instituições, é um campo recente de estudos em Lingüística Aplicada e nos instiga à pesquisa, já que consideramos que a comunicação empresarial deve apoiar-se, também, efetivamente, nos conhecimentos das teorias lingüísticas.

Nossa proposta de reflexão sobre a linguagem empresarial parte do pressuposto de que a empresa utiliza seus órgãos de comunicação interna para veicular uma imagem positiva de si (Feitosa et alii, 1993) e também provocar mudanças no público ao qual se dirige, e o faz por intermédio de uma forte ação argumentativa. Tais pronunciamentos

¹ Pronunciamento aqui tomado como ato ou efeito de pronunciar-se ou insurgir-se coletivamente contra possíveis interlocutores, manifestando a opinião.

² Discurso é entendido como sendo o efeito de sentido construído no processo de interlocução e não como mera transmissão de informação (Brandão, 1993).

constituem contatos oficiais importantes do presidente da Companhia com os funcionários.

É oportuno enfatizar que a linguagem empresarial tem provocado um crescente interesse dos pesquisadores de Linguística Aplicada, seja por intermédio de iniciativa de pesquisa ou de trabalhos já realizados. Um deles, o Convênio entre a *Pontifícia Universidade Católica de São Paulo e a Universidade de Liverpool*-Inglaterra, constitui um relevante acordo de cooperação científica e acadêmica, cuja principal atividade conjunta é o projeto DIRECT (Development of International Research in English for Commerce and Technology), que tem propiciado representativa contribuição à nossa área através da publicação de seus DIRECT PAPERS.

Temos algumas perguntas de pesquisa que estaremos tentando responder. Entre elas, como a estrutura argumentativa do texto em questão está construída? Como o ato perlocucionário se dá a partir dessa argumentação? E ainda, quais são as regularidades e variabilidades, na abordagem linguística e discursiva, que produzem efeitos de sentido³ no texto?

PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

Para procedermos à análise do pronunciamento, é necessário, nesta etapa, examinarmos alguns conceitos fundamentais à organização da estrutura argumentativa dos textos. Para tanto, mobilizaremos os conceitos de **argumentação**, **polifonia e modalidades** do discurso.

1. A Argumentação

Durcrot, na sua teoria da argumentação (1987), afirma que tal atividade deixa marcas linguísticas no enunciado. Portanto, através do estudo de algumas destas marcas (os operadores argumentativos), o autor incorpora à sua teoria a noção de orientação argumentativa.⁴

Para Koch (1987:19), o ato de argumentar, ou seja, “*de orientar o discurso no sentido de determinadas conclusões representa o ato linguístico fundamental, subjacente a todos os outros.*” Ao falarmos em argumentação, não podemos esquecer que este conceito se refere ao de atos perlocucionários, desenvolvido por Austin (1990) e que “*dizem respeito aos efeitos visados pelo uso da linguagem, entre os quais os de convencer e de persuadir*”.

Levando em conta as considerações acima e a partir do estudo prospectivo do texto em pauta, caracterizaremos o mesmo como um discurso argumentativo. Em outras

³ A noção de efeitos de sentido nos remete ao fato de que os sentidos são intervalares, eles se encontram nas relações: a) dos textos com seu sujeito e instituição (condições de produção); b) entre os diferentes textos; e, c) do dizer com o que é dito. (Orlandi, 1990).

⁴ Representa uma função constitutiva do discurso com a finalidade de conduzir o interlocutor a uma determinada conclusão ou mesmo a uma mudança de comportamento ou posicionamento em relação a uma opinião.

palavras, o locutor do texto objetivará convencer seus alocutários, direcionando-os para uma determinada conclusão, utilizando-se de meios que serão especificados no decorrer da análise dos dados.

Veremos, ainda, que no pronunciamento analisado, o mecanismo argumentativo se instaura, principalmente, através da manifestação do fenômeno da polifonia e das modalidades do discurso.

2. A Polifonia

Contestando o postulado da unicidade do sujeito falante incorporado pela chamada “Linguística Moderna”, Ducrot (1987) desenvolveu a *teoria da polifonia*. O primeiro a elaborar tal conceito foi Bakhtin no campo da literatura. Para ele, “há toda uma categoria de textos, e notadamente de textos literários, para os quais é necessário reconhecer que várias vozes falam simultaneamente, sem que uma dentre elas seja preponderante e julgue as outras” (1929).

Partindo desta reflexão, Ducrot mostra que a teoria citada se restringiu a textos vistos como um todo, não chegando a analisar os enunciados específicos que os compõem. Para o estudioso da linguagem, é constitutivo do sujeito - ou locutor, em seus termos - estar em relação constante com um outro do discurso. Dentro de sua enunciação, tal sujeito faz referência a este outro expressando seu ponto de vista, que pode ou não ser compatível com o seu (do sujeito). O outro expresso no discurso estaria referindo-se a uma perspectiva ou atitude de um ou mais enunciadores, segundo nomenclatura adotada por ele. A distinção que se faz, então, entre locutor e enunciador é de origem pragmática e semântica como veremos a seguir.

a) Polifonia em relação ao locutor

De acordo com a teoria polifônica, a figura do **locutor** é diferente da figura do sujeito falante, por ser elemento de uma ficção do discurso, isto é, o locutor só existe enquanto se estiver discursando, enunciando, ou seja, dentro de uma teoria: a *Teoria da Enunciação*.⁵

De acordo com Ducrot, o locutor (doravante L) é “*um ser que é, no próprio sentido do enunciado, apresentado como seu responsável, ou seja, como alguém a quem se deve imputar a responsabilidade deste enunciado*” (1987:182).

Semanticamente, L é designado por EU, mas pode ser diferente do autor empírico ou produtor de um enunciado. Assim, um enunciado poderia apresentar mais de um locutor, dependendo da referência feita pelas marcas de primeira pessoa. O locutor, quando está explícito, pode se apresentar segundo um EU ou um NÓS, causando efeitos de sentido diferentes. O efeito do uso de EU pode se referir a uma tomada clara de posição. O locutor se apresenta, então, como tal, responsabilizando-se pelo que diz.

Ao usar NÓS, o locutor poderá estar fazendo uma destas referências (cf. Benveniste, 1974):

⁵ O sujeito falante é um elemento da experiência, do mundo, com existência empírica, segundo Ducrot.

- i) EU + EU, ou seja, em textos assinados por dois ou mais autores (co-autoria);
- ii) EU/NÓS + VOCÊ(S), englobando um enunciador e um co-enunciador;
- iii) EU + ELE, referindo-se a um enunciador mais um referente⁶.
- vi) EU, ou seja, um único enunciador que usa o chamado *nós de majestade* ou *nós de autoria*

Charaudeau (1992), em muitos casos, conforme mostra em seus estudos do francês, as marcas de primeira pessoa desaparecem dando lugar a formas lingüísticas cuja função principal é apagar a responsabilidade ou participação do locutor com relação ao enunciado. Este apagamento pode causar, pelo menos, dois efeitos principais dentro do discurso: a) tornando-o “objetivo”, já que a “subjetividade” do locutor não aparece, ao menos explicitamente; e, b) tornando-o verdadeiro, uma vez que é apresentado como certo, e portanto, relacionando-se à questão das modalidades, o que será discutido na seção referente às mesmas.

Maingueneau (1991:111) faz ainda uma relevante observação, principalmente em termos de análise de textos. Para o autor “*o importante não é o nós [e aqui, complementamos dizendo que não é o eu também, ou ainda o ocultamento do locutor], mas as estratégias discursivas nas quais ele se engaja*”. É uma destas estratégias - a argumentação - juntamente com os efeitos semânticos do uso ou não dos pronomes que tentaremos apreender no texto analisado.

Se, por um lado, buscaremos as marcas lingüísticas referentes ao(s) locutor(es), por outro, também estaremos interessados em observar como o alocutário aparece no discurso em questão.

b) Polifonia em relação ao enunciador

Ainda segundo Ducrot (1987), a polifonia pode ocorrer em um outro nível: o do **enunciador**. Dentro de um enunciado podem existir vários pontos de vista distintos. Cada uma destas visões é representada por enunciadores, os quais são incorporados na enunciação do locutor.⁷ É neste imbricamento de enunciadores que se estabelece o jogo polifônico das vozes que compõem o discurso. As origens destas vozes podem ser referidas “*ao(s) interlocutor(es), a terceiros ou à opinião pública em geral*” (Koch, 1987:142).

Para uma melhor compreensão do nosso estudo, será necessário lembrarmos que, ao identificarmos os enunciadores cujas vozes se fazem reconhecer nos diversos enunciados, estaremos buscando um fio discursivo argumentativo específico. Em outras palavras, tentaremos perceber como as estratégias argumentativas são usadas quando o locutor faz ouvir os enunciadores de que se utiliza.⁸

⁶ Nos termos de Benveniste, a não-pessoa. Porém, para fins deste trabalho, trataremos este referente como delocutário, o qual, como veremos na análise do *corpus*, é pessoa fundamental do discurso.

⁷ Ao utilizar a voz de um determinado enunciador, o locutor está, de certa forma, valorizando a posição de um outro, mesmo que o propósito argumentativo seja desmerecer tal posição.

⁸ Neste trabalho não desenvolveremos o percurso de pesquisa e reflexão sobre todas as questões lingüísticas que levaram Ducrot ao conceito de enunciador propriamente dito.

c) O delocutário inserido como pessoa do discurso

A teoria de Benveniste, centrada na questão da subjetividade na linguagem, partiu de um enquadramento que levava em consideração a relação entre um EU e um TU. De acordo com o que foi exposto neste estudo, este EU é apresentado como um sujeito uno e homogêneo, carregando em si a origem e a responsabilidade da enunciação. Para o lingüista citado, o referente da interlocução é designado por um ELE, caracterizado como uma não-pessoa, já que é excluído da enunciação.

Contrapondo-se a Benveniste, Parret (1986) define um “triângulo de referência dêitica” composto por tempo, espaço e pessoa⁹. Refletindo sobre tais estudos a que se dedicou Parret, Brandão (1988 e 1991) acrescenta, na sua análise, a instância do **delocutário** ou referente, afirmando que “o ELE é pessoa e, mais do que isso, exerce o papel de locutor, podendo nomear-se EU” (1991:455).

3. As modalidades

Já vimos a importância da noção da polifonia no âmbito do jogo argumentativo; uma outra noção, essencial para levar ao efeito o ato perlocucionário, é a questão das *modalidades discursivas*. O locutor pode manifestar sua opinião, através das formas lingüísticas ditas modais, expressando julgamento de valores, crenças etc.

Ao se utilizar de modalidades assertivas, deônticas ou epistêmicas, o locutor estabelece relações com o seu próprio enunciado, podendo mostrar um maior ou menor engajamento ou distanciamento com o que diz. Pode, também, decorrer do uso das modalidades que o locutor se apresente como **autoritário ou polêmico** (Blanché, 1969).

O campo das modalidades talvez possa ser considerado um dos mais fluidos nos estudos da linguagem. Vários lingüistas, partindo dos estudos de filósofos da linguagem, desenvolveram teorias, buscando estabelecer fronteiras menos movediças entre as diversas formas modalizadoras. Cervoni (1989), por exemplo, estuda as modalidades do ponto de vista formal e estrutural, com o intuito de organizar os estudos anteriores, restringindo-os de modo a satisfazer a um paradigma teórico.

Analisaremos, ainda, as abordagens de Maingueneau (1991) e Cervoni (1989) no que concerne à teoria referente à asserção¹⁰. Tentaremos, porém, conceituá-lo a partir de trabalhos dos autores já citados.

a) Cervoni e a questão das Modalidades

Antes de desenvolver seus estudos teóricos relativos às modalidades, Cervoni organizou uma retrospectiva dos seus trabalhos, como tentativa de chegar a uma

⁹ Para Parret a categoria de pessoa também é tripartida, englobando o EU, o TU e o ELE. A partir desta ótica, o ELE deixa de ser a “não-pessoa” de Benveniste para se incluir no discurso enquanto pessoa.

¹⁰ Sem dúvida, se o campo das modalidades é complexo, podemos acrescentar que o da asserção pode ser considerado extremamente delicado.

delimitação deste vasto campo argumentativo¹¹. A introdução dos seus estudos como uma categoria para análise do texto foi motivada pela preocupação com a identificação das formas modais¹². Ele considera somente modais algumas estruturas sintáticas e itens lexicais como pertencentes a um *núcleo duro* (Cervoni,1989:63). Dentro desse núcleo duro situam-se as modalidades que os lógicos denominaram de aléticas, epistêmicas e deônticas, as quais apresentaremos mais adiante. Fazem parte do núcleo duro os seguintes itens:

- 1) Modalidades Proposicionais. Cujas formas canônicas são:
É + Adjetivo + Que + Preposição
Infinitivo

Este adjetivo ou sinônimo deve figurar nas categorias de **necessário**, **certo** ou **obrigatório**, das análises lógicas.

- 2) Os auxiliares de Modo:

- 2.1) **Poder** - polissêmico, pois pode exprimir: capacidade física, intelectual ou moral; permissão; ou eventualidade ou não exclusão.
- 2.2) **Dever**, que pode exprimir: obrigação interna; obrigação externa; ou probabilidade.
- 2.3) **Ser preciso, Saber, Querer**, os quais podem ser autenticamente auxiliares ou seguidos por **QUE + P** (preposição). Podem expressar necessidade ou obrigação.

- 3) Os Semi-Auxiliares Modais: estes são verbos que apresentam certa inaptidão para o emprego imperativo: *CRER, PARECER, GOSTAR, DESEJAR, DIGNAR-SE, OUSAR*.

- 4) Os Equivalentes: representam esta categoria: i) alguns advérbios derivados dos adjetivos tipicamente modais, equivalendo à modalidade proposicional. Os exemplos são: **necessariamente, obrigatoriamente, certamente, provavelmente, facultativamente**; e ii) entre os adjetivos terminados em **-ável, -ível e -úvel**, só equivalem aos elementos tipicamente modais aqueles nos quais se percebe nitidamente uma relação com as modalidades lógicas¹³.

¹¹ O presente estudo não tem o intuito de julgar tal perspectiva do autor, mas sim de utilizar algumas de suas observações como norteadoras do nosso procedimento analítico.

¹² Pensamos que a discussão sobre as estruturas modais nos fornecerá elementos lingüísticos bastante palpáveis para a nossa análise.

¹³ A classificação de Cervoni foi fundamental para uma etapa inicial deste trabalho, quando nossa preocupação era a de identificar dentre as formas lingüísticas possivelmente modalizadoras, aquelas que poderiam ser realmente consideradas modais dentro de um quadro teórico específico. Isto nos permitiu partir para uma análise propriamente dita do *texto* como um todo.

b) As Modalidades de Blanché

A preocupação relativa à compreensão do fenômeno modal remonta à lógica aristotélica, cujos estudos distinguiam três tipos de modalidades, as quais eram representadas por quadrados lógicos:

- i) Modalidades Aléticas, referentes ao eixo da existência. Os operadores lógicos que a representam são ligados ao **necessário** e ao **possível**;
- ii) Modalidades Epistêmicas, referentes ao eixo do conhecimento e cujos operadores se referem ao nível do **certo** e do **provável**; e
- iii) Modalidades Deônticas, ligadas ao eixo do comportamento, ditando regras com respeito ao que é **obrigatório** e **permitido**.

No campo da Linguística, Blanché reestruturou o sistema de quadrados dos lógicos da seguinte forma: em primeiro lugar, ele passa a considerar somente a existência das modalidades epistêmicas e deônticas. As modalidades aléticas seriam, então, incorporadas pelas outras duas. Através de um estudo lógico, ele parte para a caracterização do discurso a partir do uso das modalidades. Em seu hexágono¹⁴, o autor considera que o discurso pode ser *polêmico* (quando a maior parte dos operadores modais utilizados corresponderem à parte inferior de seu hexágono) ou *autoritário* (parte superior).

Acreditamos que em nosso texto poderemos associar a questão da polifonia com a das modalidades de maneira a caracterizar que tipo de discurso os locutores apresentam, bem como que tipo de efeito pode ser apresentado pelos alocutários.

c) As Modalidades Assertivas

Cervoni (1969:56) apresenta várias acepções para o termo *modalidade*. Concentrar-nos-emos em duas delas. A primeira diz respeito ao que o autor considera como “modalidades fundamentais da frase”. Neste caso, encontram-se *a assertiva, a interrogativa, a exclamativa e a imperativa*. A segunda noção diz respeito à idéias expressas no enunciado por operadores lingüísticos e que estariam ligadas ao campo *do possível, do provável e do certo*¹⁵.

Para Maingueneau, a asserção é um ato de linguagem, cuja principal função é mostrar um enunciado como verdadeiro ou falso. Esta noção está de acordo com a primeira concepção de Cervoni, apresentada anteriormente. No interior deste trabalho, porém, estamos entendendo a *asserção como uma modalidade*, com o mesmo valor das outras estruturas modais que Cervoni apresenta e que pode, ainda, inserir-se em um dos tipos de modalidades lógicas (as aléticas). Mas, o que caracteriza o que classificamos como modalidade assertiva e que valor semântico ela incorpora?

¹⁴ O percurso teórico sobre o hexágono, desenvolvido por Blanché, não será abordado neste estudo; estaremos apenas localizando as expressões modais e associando-as às questões mobilizadas na pesquisa.

¹⁵ Segundo tais concepções, o termo modalidade apresentaria dois valores distintos: um está ligado aos atos lingüísticos, já que ao fazer uma asserção dizemos que algo é certo; e outro que se refere à expressão de crenças e valores através de itens lexicais específicos, isto é, a modalidade no sentido do termo.

A partir da reflexão sobre as modalidades, acreditamos que a modalidade assertiva possui as seguintes características formais:

- i) pode ser afirmativa ou negativa, uma vez que uma asserção se faz em termos positivos ou não;
- ii) não apresenta marcas lingüísticas específicas, as quais seriam englobadas dentro da classificação do “núcleo duro” de Cervoni; e
- iii) não pode ser interrogativa, exclamativa ou imperativa.

Semanticamente, ao fazer uma asserção o locutor valoriza o fato, tentando esconder suas opiniões sobre ele e, portanto, fazendo o fato falar por si mesmo. A *subjetividade* tão preocupante em certos discursos (científico, por exemplo) dá lugar a uma *objetividade* desejada. O enunciado adquire, então, valor de verdade irrefutável¹⁶.

Em termos perlocucionários, o discurso assertivo se apresenta como o discurso da ciência e da autoridade. E este é um dos aspectos que pretendemos desenvolver na nossa análise.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DO PRONUNCIAMENTO ¹⁷

Na exposição teórica que fizemos, explicitamos nossa intenção de caracterizar a estrutura argumentativa do texto, decompondo-a segundo algumas categorias: a polifonia associada ao uso de pronomes e a modalidade. Como estas questões contribuem para a identificação da orientação argumentativa do texto?

Dentro do estudo da argumentação textual, ressaltamos as seguintes características gerais: no parágrafo 3, a questão eleita pelo autor é a apresentação da CESP como um empreendimento vitorioso que atua no meio empresarial e social. A estrutura é a seguinte:

De um lado¹⁸
“patrocínio voltado a um programa de educação infantil bastante ‘pé quente’ isso mostra a imagem da Empresa ganhadora presente nas atividades esportivas...”

(Retorno empresarial)

De outro lado
“...felizmente, este patrocínio além do retorno social deu retorno de mídia bastante interessante... é o nome da CESP aparecendo de uma forma positiva.”

(Retorno social)

ALÉM DE

(marca lingüística que somam argumentos a favor de uma mesma conclusão)

¹⁶ Dentro do hexágono de Blanché, colocaríamos as modalidades assertivas como equivalentes às aléticas, já que para os lógicos elas representam o valor de verdade ou de falsidade de um enunciado.

¹⁷ O pronunciamento foi publicado em 15 de dezembro de 1994, seu tema diz respeito às questões técnicas e financeiras, bem como às características gerais da CESP.

¹⁸ *De um lado...De outro lado* não são necessariamente relações binárias de oposição em todos os parágrafos vistos. Com o intuito de padronizar a nossa análise, entendemos a utilização destes termos para proceder à divisão entre enunciados, em que o primeiro tem relações específicas com o segundo ou vice-versa.

O operador argumentativo ALÉM DE surge como elemento que faz parte de uma mesma orientação argumentativa do indicador de atitude (ou estado psicológico) “*felizmente*”, com que o locutor se representa diante dos enunciados que produz, à medida que adiciona argumentos a favor da personificação e valorização da Empresa em pauta.

Neste parágrafo, ainda, o autor localiza a companhia em termos temporais “*nos dois anos em que nós retomamos este patrocínio*” ou “*essa imagem de recuperação que a CESP teve nos últimos anos*”. Estratégia que vem corroborar a idéia de que a atual gestão é eficiente e faz questão de enfatizar tal imagem aos seus interlocutores.

A segunda questão surge nos parágrafos 4, 5 e 6, o boato, veiculado na “Rádio P” que todo mundo sabe que “*umenta mas não inventa*”, apresentando de um lado a visão da Empresa, representada pelo seu presidente/locutor, e de outro lado a visão dos boateiros.

De um lado

“... *nossa situação de arrecadação será melhor... dá sim para continuarmos pagando até com muito mais facilidade o acordo trabalhista e o salário*”

De outro lado

“ *isso não passa de especulação mas que não deve preocupar o cespeano...*”

MAS

(marca lingüística de oposição entre dois interlocutores)

O operador argumentativo MAS contrapõe argumentos orientados para conclusões contrárias, isto é, o locutor introduz em seu discurso um argumento possível para uma determinada conclusão a partir de um esquema argumentativo que recorre a um conjunto de argumentos com o qual não se engaja (“*isto não passa de especulação*”), que pode ser atribuído ao interlocutor; a seguir, coloca argumentos contrários (“*arrecadação será melhor... não deve preocupar o cespeano*”), ao qual adere, fazendo a balança inclinar-se nessa direção. Em outros termos, as vozes entrecrocaram-se no discurso falando de perspectivas diferentes, numa visível estratégia de valorização da situação financeira da companhia.

No parágrafo 7, o autor mostra a terceira questão que consiste em noticiar mais uma realização da empresa, apresentando comentários e obras que enaltecem o trabalho contínuo da companhia.

De um lado

“(...) nós *ainda* vamos colocar duas máquinas em operação até o final deste ano...”

De outro lado

“(...) a CESP *continua forte*, e continua garantindo a energia necessária para que este Estado não venha a ter um ‘Black-Out’”

AINDA e CONTINUA

(marcas lingüísticas de pressuposição)

Observamos que o operador argumentativo AINDA e o verbo CONTINUA, que indica permanência de estado, são marcadores de pressuposição. Isto é, o conteúdo proposto por esses marcadores não é de responsabilidade exclusiva do locutor, mas sim algo partilhado por ele e seu interlocutor, por ele e por terceiros, por toda a comunidade a que pertence. Notamos que ambos estão inseridos no discurso do presidente para enfatizar que a empresa é indispensável, enquanto instituição forte que trabalha com dedicação.

Já no parágrafo 8, a relação é com problemas que a CESP enfrentou e que é preciso dar esclarecimentos.

De um lado	De outro lado
<i>“Nós tivemos um problema muito sério com Itaipu esta semana...”</i>	<i>“mas, felizmente, graças de novo à atuação competente da CESP o problema não foi muito grande e pôde ser contornado...”</i>

MAS

(marca lingüística de oposição entre interlocutores)

Podemos verificar que a orientação argumentativa deste parágrafo utiliza a enunciação de uma estrutura de diálogo no interior de um único movimento de refutação, que liga a negação (“*o problema não foi muito grande*”) e a retificação (“*nós tivemos um problema muito sério com Itaipu esta semana, mas felizmente, graças de novo à atuação competente da CESP...*”). O locutor negligencia o primeiro enunciado da argumentação que está construindo, para apoiar-se apenas no segundo.

Em outras palavras, a força argumentativa superior atribuída a este não passa de uma justificativa desta decisão, em que ele recorre também a avaliação pessoal (“*felizmente*”). Mais uma vez o objetivo é enaltecer a atuação da companhia que resolve os problemas que surgem.

No parágrafo 9, podemos verificar as despedidas do presidente nas seguintes estruturas:

De um lado	De outro lado
<i>“... mandar mensagens de agradecimento pelo trabalho pela colaboração... desejar um excelente Ano Novo...”</i>	<i>“pois eu tenho certeza que o ano de 95 continuará sendo o Ano da CESP.”</i>

POIS e CONTINUARÁ

(marcas lingüísticas que introduzem uma justificativa e uma pressuposição)

A orientação argumentativa deste parágrafo utiliza dois atos de enunciação, dos quais o segundo é apresentado como destinado a legitimar o primeiro; esta legitimação pode incidir sobre o direito de enunciar, como foi feito ou, mais freqüentemente, sobre o ato de apresentar o enunciado de que “*o Ano da CESP continuará sendo 95*” como uma razão para crer que o enunciado de *agradecer e congratular-se* com os funcionários seja algo legítimo.

Além dessa legitimação evidenciada pelo operador argumentativo POIS, o locutor utiliza também o verbo no futuro CONTINUARÁ que introduz no enunciado uma pressuposição, produzindo o efeito de sentido, por ser verbo que exprime permanência de estado, de que o conteúdo do enunciado é partilhado com o interlocutor.

Depois de mostrarmos a orientação argumentativa do texto, buscaremos os locutores e enunciadores que o compõem. O locutor (L1) é o presidente da CESP e autor do texto. Sua voz é representada por E 1. O jogo polifônico converge para a presença de um único locutor. Durante o processo de construção do texto, L1 incorpora uma série de vozes (enunciadores) que equivalem a diferentes representações que o mesmo faz do tema em pauta. Numa visão preliminar identificamos, a partir da ordem em que aparecem no texto, as possíveis vozes que movimentam o jogo polifônico deste discurso empresarial:

L 1 - E 1 : presidente da CESP;

L 1 - E 2 : Empresa (Conselho Administrativo);

L 1 - E 3 : Rádio Peão, o cespeano boateiro;

L 1 - E 4 : Empresa (Corpo Técnico Especializado);

L 1 - E 5 : a comunidade em que a CESP se insere (o Estado de São Paulo); e

L 1 - E 6 : grupo político opositor.

Identificaremos, nesta etapa, as diversas ocorrências enunciativas, com base na própria estrutura textual, respeitando a seqüência do pronunciamento:

a) Parágrafo 1:

L 1 - E 1 : “*Olá meus amigos, eu queria neste momento aproveitar a nossa última conversa através da Rádio P, neste ano, para comentar alguns assuntos...Empresa*”. E 1 é a voz do presidente enquanto conhecedor do tema de que trata, assumindo um tom didático ao expor seu conhecimento e experiência sobre o assunto. De um modo geral, as marcas lingüísticas de primeira pessoa do singular estão presentes nesta fala. São estas características que vão delinear a orientação argumentativa de seu discurso.

A partir do próximo parágrafo, para fins de análises, procuraremos não repetir os comentários referentes aos locutores já analisados, isto é, introduziremos os demais locutores, na seqüência do pronunciamento, porém estaremos comentando apenas os locutores que ainda não foram citados. Acreditamos que dessa forma não seremos redundantes e o leitor não perderá o fio argumentativo do discurso.

b) Parágrafo 2:

L1 - E1 : ***“Em primeiro lugar faço um registro de contentamento pela vitória da CESP no basquete”***. (Já foi comentado no primeiro parágrafo por meio de suas características mais relevantes).

c) Parágrafo 3:

L1 - E1 : ***Como vocês sabem a CESP vem patrocinando o time de Rio Claro - patrocínio este voltado a um programa de educação infantil - mas que tem sido bastante ‘pé quente’***”.

L1 - E2 : ***“...porque nos dois anos em que nós retomamos este patrocínio, a CESP foi campeã”***. E2 é a voz do locutor que se confunde com a voz da empresa, ou seja, é a própria companhia que se dirige aos funcionários com o objetivo de esclarecer sobre os últimos acontecimentos ocorridos dentro da CESP, principalmente no sentido de enaltecer as iniciativas sociais da mesma.

L1 - E1 : ***“...e isso é importante porque mostra a imagem da Empresa ganhadora, da Empresa presente também nas atividades esportivas e eu acho que isso consolida essa imagem de recuperação que a CESP teve nos últimos anos”***.

L1 - E1 : ***“Portanto eu queria dizer do meu contentamento e dizer que felizmente esse patrocínio, além do retorno social, também deu retorno de mídia bastante interessante porque é o nome da CESP aparecendo de uma forma positiva”***.

d) Parágrafo 4:

L1 - E1 : ***“A segunda questão que eu queria abordar diz respeito a um ‘zum-zum’ que eu ouvi na ‘Rádio Peão’***”.

L1 - E3 : ***“...que todo mundo sabe que aumenta mas não inventa a respeito da possibilidade de não se pagar o acordo...janeiro”***. E3 surge neste discurso para que L1 responda as possíveis críticas que os próprios funcionários veiculam dentro da companhia. É a perspectiva do cespiano boateiro que recorre às marcas linguísticas de negação, num pressuposto de que tudo o que é focalizado pelo locutor, L1, é uma justificativa em que ele precisa dissuadir seus interlocutores de que hajam situação negativas internas envolvendo o nome da CESP. É a voz da “rádio peão” que aparece para colocar em questão a possibilidade de não se pagar os salários dos funcionários, a quem o locutor vem se contrapor.

L 1 - E 1 : “***Eu quero dizer que considero...uma guerrilha***”.

L 1 - E 4 : “...***porque neste janeiro, particularmente, a nossa situação de arrecadação...e os salários foram pagos***”. A perspectiva aqui é outra, porque existe o ponto de vista empresarial que surge através da voz dos técnicos, engenheiros, economistas e administradores de empresa e que L 1 incorpora na sua voz. É a visão e o conhecimento do presidente e da empresa (através do corpo técnico especializado) que pode ser verificada também através de marcas de primeira pessoa do plural e a seleção lexical que possui tom de relatório (*arrecadação, salários e obrigações trabalhistas, acordo trabalhista, especulação, manutenção do nosso sistema em pé* etc) de prestação de contas, no sentido de passar aos cespeanos tudo o que acontece dentro e fora da CESP, uma vez que um dos objetivos desses jornais é informar e formar opinião.

Na seqüência, apenas citaremos os próximos dois parágrafos, uma vez que as vozes já apareceram anteriormente e apresentam as mesmas características já elencadas.

e) Parágrafo 5:

L 1 - E 3 : “***Portanto não há nenhuma razão para o empregado da CESP se preocupar...assunto***”.

L 1 - E 1 : “...***basta apenas que se estabeleçam prioridades, e a prioridade que considero a mais fundamental, sempre foi e haverá de continuar sendo o salário e as obrigações trabalhistas***”

f) Parágrafo 6:

L 1 - E 1 : “***Portanto eu considero que este ‘zum-zum-zum’...momento de transição***”.

L 1 - E 3 : “...***mas que não deve preocupar o cespeano***”.

L 1 - E 1 : “...***pois (eu) acho que a situação presente dá sim para continuar pagando...salário***”

No parágrafo seguinte, encontraremos E 5 e E 6, após duas ocorrências de E 1, que merecem nossos comentários.

g) Parágrafo 7:

L 1 - E 1 : “***A terceira questão é que...***” E 4 : “...***nós ainda vamos colocar duas máquinas em operação até o final deste ano. Mais uma em Mogi-Guaçu...e a terceira de Rosana***”.

L 1 - E 1 : “...***mostrando que a CESP continua forte, continua trabalhando***”.

L 1 - E 5 : “...***e continua garantindo a energia necessária para que este Estado...***” E 5 é a visão de enunciador que fala da empresa ao mesmo tempo que fala do governo do Estado de São Paulo, mostrando o lugar discursivo da comunidade em que a CESP está inserida. Isto é, Governo e Empresa se expressam através do léxico, do

referente explícito (Estado de São Paulo), representando um interlocutor constitutivo do discurso empresarial, uma vez que a CESP é uma estatal brasileira.

L 1 - E 6 : “...o Estado de São Paulo **não venha a ter um ‘Black-Out’.**” E 6 é outra voz que surge para questionar, colocar em dúvida os valores da CESP em relação à sua competência para prestar serviços à comunidade em que ela está inserida. Com enunciados de teor negativo, este ponto de vista representa, neste jogo polifônico, uma voz que constrói uma refutação ao que o locutor diz. É a perspectiva de um grupo de oposição, possivelmente político-partidária, a que L1 argumenta utilizando enunciados que objetivam justificar e enaltecer o trabalho e a credibilidade da CESP, como estatal eficiente.

Observamos que E 6 procura sempre aflorar o discurso do presidente, focalizando o lado do desempenho negativo, das falhas da empresa; parece existir uma voz aí lembrando que o Estado já teve “black-outs” antes, devido ao mal desempenho da companhia e que tal fato representa um problema muito sério para toda comunidade.

Finalizando, citamos os parágrafos restantes para orientação do leitor.

h) Parágrafo 8:

L 1 - E 2 : “**Nós tivemos um problema muito sério em Itaipu esta semana...**”

L 1 - E 1 : “**mas, felizmente, graças de novo à atuação competente da CESP...**”

L 1 - E 4 : “**...mostrando inclusive o acerto em se colocar novas máquinas em operação**”.

L 1 - E 2 : “**...o problema não foi muito grande...pôde ser contornado, e nós garantimos a manutenção de nosso sistema em pé**”.

L 1 - E 1 : “**É isso aí meus amigos, eu queria aproveitar...**”

L 1 - E 2 : “**...estes últimos momentos da nossa fala para mandar a todos vocês uma mensagem de agradecimento pelo trabalho...Ano Novo**”.

L 1 - E 1 : “**pois eu tenho certeza que o ano de 95 continuará sendo o ano da CESP**”

j) Parágrafo 10:

L 1 - E 1 : “**Um abraço a todos e até a próxima, se Deus quiser**”.

Podemos afirmar que E 1 é a voz predominante no texto. Como mostramos, E 1 enuncia a partir de uma posição didática. Tal postura pode ser verificada no discurso como um todo, a partir de recursos de organização textual como, por exemplo, a) divisão e hierarquização de itens:

“**Em primeiro lugar faço um registro...**” (parágrafo 2);

“**A segunda questão que eu queria abordar diz respeito a um...**” (parágrafo 4);

“**A terceira questão é que nós ainda vamos colocar duas máquinas..**” (parágrafo

7);

b) enunciados metadiscursivos com o intuito de explicitar sua fala:

“Eu queria aproveitar a nossa conversa...” (parágrafo 1);

“Portanto eu queria dizer do meu contentamento...” (parágrafo 3);

“Eu quero dizer que considero isso um absurdo...” (parágrafo 4);

“É isso aí meus amigos, eu queria aproveitar estes...” (parágrafo 9).

Pressupondo-se que o discurso didático pretende ser científico, e, sabendo que a retórica deste busca um discurso universal, verdadeiro e objetivo, encontramos no texto estratégias argumentativas mobilizadas pelo sujeito da enunciação, deixando transparecer uma constante preocupação em refutar as críticas internas e externas à companhia e focalizar o lado positivo da mesma, que recorrem ao discurso científico, via discurso didático, em que L 1 é o detentor do saber e da verdade, legitimado pelo cargo que ocupa como presidente da CESP.

É importante observar a presença das vozes do enunciador 2 e do enunciador 4 que vêm confirmar que o delocutário (empresa) passa de um simples referente a uma pessoa fundamental deste discurso, uma vez que as ações são sempre feitas por NÓS e o discurso segue apresentando uma linha argumentativa que visa a persuadir o público quanto à importância da empresa em questão.

Quando L1 dá voz ao delocutário, ele o faz utilizando marcas linguísticas que introduzem tanto E 2 quanto E 4. Para tanto, utiliza-se de operadores argumentativos, como **portanto** e **pois**, fazendo surgir uma conclusão e uma justificativa “bastante óbvias”, de que só é possível chegar a esta conclusão, já que o discurso pretende ser científico, transparente, isto é, é a voz dos técnicos empresariais, é a voz da estatal que fala.

A força argumentativa, neste caso, segundo nossa ótica, estaria no fato de que a empresa (delocutário) ganha posição clara no discurso, podendo assim, persuadir os alocutários de forma mais evidente, já que ela pode falar de si mesmo através de sua própria voz. Isto vem reiterar a posição de Brandão (1991:455) sobre o delocutário apresentada no item 2 c. deste estudo.

Dentro da organização da argumentação, existe ainda a questão dos pronomes, a qual se relaciona com a distinção dos participantes do enunciado. Duas marcas pronominais se evidenciam no texto, **eu** e **nós**.

a) Parágrafo 1: *“Olá meus (eu) amigos, eu queria neste momento aproveitar a nossa (eu + vocês) última conversa...que estão na ordem do dia de nossa (eu + vocês) Empresa”*

b) Parágrafo 2: *“...(eu) faço um registro do contentamento...”*

c) Parágrafo 3: *“...porque nos dois anos em que nós retomamos este patrocínio...”; “Portanto eu queria dizer do meu contentamento...”*

d) Parágrafo 4: “...*eu* queria abordar...”; “...*eu* ouvi aí na ‘Rádio P’”; “*Eu* quero dizer que considero...”; “...*a* nossa (*eu + empresa*) situação de arrecadação...”; “...*nós* (*eu + empresa*) já passamos em que o acordo...”

e) Parágrafo 5: “...*a* prioridade que *eu* considero a mais fundamental...”

f) Parágrafo 6: “Portanto *eu* considero que este ‘zum-zum-zum’”; “pois (*eu*) acho que a situação presente...”

g) Parágrafo 7: “...*nós* (*eu + empresa*) ainda vamos colocar...”

h) Parágrafo 8: “*Nós* (*eu + empresa*) tivemos um problema muito sério...”; “...*nós* garantimos a manutenção de *nosso* sistema em pé”

i) Parágrafo 9: “É isso aí *meus* amigos, *eu* queria aproveitar estes últimos momentos da *nossa* (*eu + vocês*) fala para...”; “pois *eu* tenho a certeza que o ano de 95...”

De acordo com a nossa análise, um dos valores do NÓS, neste texto, é o de adquirir o valor do item 2. a iii. (*eu + ele*), como apresentado anteriormente, de que trata Maingueneau (1991). EU seria representado pelo presidente da companhia e ELE(A) refere-se à empresa propriamente dita, em que ambos (presidente e empresa) assumem uma só perspectiva, a de E 4 ou de E 2.

Já o EU, cuja perspectiva corresponde a E 1, representa o indivíduo que conhece bem a situação da empresa e que sabe de todas as metas que ela deseja atingir. E 1 fala aos seus funcionários (*meus amigos*) num tom de companheirismo. Em outras palavras, à medida em que é necessário vir a público, através dos jornais empresariais, responder aos boatos e explicitar obras da companhia, é preciso também envolver os cespeanos num discurso confiável, digno da credibilidade de todos os interlocutores e com uma linguagem próxima a eles.

E 2 argumenta que se preocupa com os salários dos empregados, com a comunidade paulista, de modo geral, e com a questão de mostrar que a CESP continua forte nesta gestão. E ele faz tudo isso, deixando transparecer o seu julgamento pessoal, a sua visão da empresa, na certeza de que seu discurso venha orientar os funcionários, objetivando trazer, de uma certa forma, tranqüilidade a todos.

Ao enunciar por meio de NÓS, E 1 marca sua autoridade conferida pelo seu cargo de presidente e, a partir daí, ele passa a falar de um lugar discursivo que o desloca da posição de indivíduo para a do representante da empresa em questão. Ao mesmo tempo, à medida que E 1 inclui seus interlocutores na sua fala (*nossa última conversa, últimos momentos da nossa fala*), tenta *aproximar-se* dos seus funcionários, numa estratégia argumentativa.

Verificamos, ainda, que E 5 e E 6 são identificados, neste caso, não só pelo uso dos pronomes, mas também pela própria utilização dos operadores argumentativos, PORQUE e MAS. Acreditamos, dessa feita, que a teoria comprova a existência das

vozes distintas que apontamos no enunciado. Dentro do processo argumentativo, analisaremos, ainda, as modalidades, que identificaremos a partir do critério proposto por Cervoni.

- a) Parágrafo 3: (1) “...*isso é importante*...” Modalidade deôntica;
(2) “...*eu acho que isso consolida*...” Modalidade epistêmica;
(3) “...*felizmente esse patrimônio*...” Avaliativo;
- b) Parágrafo 4: (1) “...*(eu) considero isso um absurdo*...”
Modalidade epistêmica;
- c) Parágrafo 5: (1) “...*eu considero a mais fundamental*...”
Modalidade epistêmica;
- d) Parágrafo 6: (1) “...*eu considero que esse ‘zum-zum-zum’*...”
Modalidade epistêmica;
(2) “...*não deve preocupar o cespeano*...” Modalidade deôntica;
(3) “...*eu acho que a situação presente*...” Modalidade epistêmica;
- e) Parágrafo 8: (1) “...*felizmente, graças de novo à atuação*...” Avaliativo;
- f) Parágrafo 9: (1) “...*pois eu tenho a certeza*...” Modalidade deôntica.

Se levarmos em consideração a distinção estabelecida por Blanché, as modalidades deônticas (ex. a) (1), d) (2) e f) (1) e as epistêmicas (ex. b) (1) e d) (1) contribuem para a noção de autoridade que caracteriza o discurso do presidente. Em outros termos, quando o locutor utiliza tais modalidades, sua fala adquire o valor da autoridade e sua imagem é de detentor do poder. Portanto, sua argumentação não deixa espaço para uma refutação de ordem polêmica.

É oportuno enfatizar que o discurso do presidente é modalizado pelo uso de operadores modais na 1ª pessoa do plural que constrói uma linguagem mais dinâmica, com mais iniciativa (qualidade própria do discurso político) ao integrar na mesma ação locutor e alocutário, através do NÓS inclusivo. Enquanto que os operadores modais de conhecimento, da ordem da modalidade epistêmica (*eu considero, eu acho*) têm função de trazer a verdade¹⁹.

Já os exemplos, que envolvem a modalidade deôntica, abrangem expressões que implicam uma referência a um critério de avaliação social e individual (uso de *felizmente*). Isto permite ao locutor, através de expressões como **é importante, eu tenho a certeza, não deve preocupar**, avaliar a empresa e as situações criadas por seus funcionários de forma categórica, autoritária e incontestável.

¹⁹ Esta modalidade abrange a crença, o conhecimento que o locutor tem de um estado de coisas, no caso, das questões referentes às notícias / esclarecimentos sobre procedimentos da empresa.

De modo geral, podemos esquematizar o percurso discursivo do locutor a partir de: **L 1** ⇒ **saber** (*acha, considera*) ⇒ **dever** (*não deve*) = **garantir** (*eu tenho a certeza*).

A estrutura do texto, porém, gira em torno do uso do que chamamos de modalidades assertivas:

- a) Parágrafo 2: “*Em primeiro lugar faço um registro...*”;
- b) Parágrafo 3: “*...tem sido bastante ‘pé- quente’*”;
“*A CESP foi campeã...*”;
“*...também deu retorno de mídia...*”;
- c) Parágrafo 4: “*Todo mundo sabe...*”;
“*Nossa situação de arrecadação será muito melhor...*”;
- d) Parágrafo 5: “*...basta apenas que se estabeleçam prioridades...*”;
“*sempre foi e haverá de continuar sendo...*”;
- e) Parágrafo 6: “*...dá sim para continuar pagando...*”;
- f) Parágrafo 7: “*...continua garantindo a energia necessária...*”.

O efeito de sentido desse uso é o mesmo que o anterior, isto é, de não permitir a existência de um espaço polêmico²⁰. Como mostra o quadro teórico deste estudo, a modalidade assertiva dá ao *pronunciamento* um valor de verdade associada ao saber do locutor. Em decorrência disso, podemos afirmar que o discurso, como um todo, apresenta-se autoritário.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise do texto, foi possível observar como as categorias de polifonia e de modalidade se interrelacionam para compor a estrutura argumentativa deste discurso empresarial.

O texto caracteriza-se pelo fato de que o locutor, abrigando uma multiplicidade de vozes, utiliza estratégias argumentativas no sentido de convencer, persuadir ou mesmo dissuadir os alocutários: persuadir quanto ao valor da sua empresa e dissuadir quanto aos possíveis boatos que desmoralizariam a companhia frente à comunidade e aos cespeanos.

²⁰ No caso das modalidades assertivas, não fizemos uma citação exaustiva dos exemplos, uma vez que elas permeiam todo o discurso e não é nossa intenção fazer uma simples listagem das ocorrências.

Torna-se importante contemplar a argumentação através do uso estratégico do pronome NÓS, em que L 1 procura se omitir como autoridade, dando a impressão que seus alocutários podem participar de sua fala.

Outra estratégia observada é quando L 1 introduz a empresa e procurando enaltecer seus valores, personifica-a. Em outros termos, quando a CESP toma atitudes humanas (*a CESP foi campeã, a Empresa ganhadora, vitória da CESP no basquete, a CESP continua forte, atuação competente da CESP*) dentro do texto, ela parece ganhar vida, com iniciativas próprias e torna-se, embora fictícia, pessoa do discurso empresarial.

É notório, também, que L 1, através de E 2, E 3 e E 4, pretende formar uma opinião positiva sobre a CESP, remetendo seu discurso aos seus alocutários, numa tentativa de informar a respeito das obras da empresa e de responder a notícias distorcidas sobre a mesma, enaltecendo o nome da estatal, como uma instituição que trabalha, que cumpre o que promete e que, principalmente, se preocupa com seus empregados.

A presença do alocutário neste texto se dá, então, a partir do enunciador 2, do enunciador 3 e do enunciador 4 que tomam uma posição defensiva a uma possível refutação. E, também, a partir dos enunciadores 5 e 6, como já citamos, que representam aqueles alocutários que querem desestabilizar a administração atual, tecendo críticas externas e internas à Companhia.

Dentro da argumentação, ainda, o uso dos pronomes contribui para um efeito perlocucionário de uma construção da imagem do presidente como alguém que conhece a companhia e deve orientar, com suas avaliações, seus funcionários, de certa forma, valorizando ainda mais a própria empresa. A justaposição do presidente e da companhia, feita pelo uso de NÓS, confere uma força argumentativa a L 1, caracterizada pela autoridade de quem detém um cargo empresarial importante.

A autoridade mencionada se ratifica pela utilização que L1 faz das modalidades do discurso. A predominância das modalidades assertivas e o uso das modalidades deônticas, bem como das epistêmicas, delineiam a estrutura argumentativa de um discurso autoritário. As categorias de análise que adotamos se entrelaçam de tal forma que constroem uma aparente unidade discursiva, cujo efeito de sentido é o de uma valorização indiscutível do delocutário.

O movimento polifônico bastante espesso, resultante da multiplicidade das vozes incorporadas por L 1, associado à questão do uso das modalidades neste texto, cria o efeito perlocucionário de que a empresa é digna de valor, eficiente em seus serviços prestados ao público e eficaz no gerenciamento de suas obras e funcionários.

BIBLIOGRAFIA

AUSTIN, J. L. **Quando dizer é fazer**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990. Tradução brasileira de, D. M. SOUZA FILHO.

BAKHTIN, M. **La poétique de Dostoievski**, 1929. Tradução francesa. Paris: Seuil, 1970.

_____. **Marxismo e Filosofia da Linguagem**, 1929, 2ª ed. Tradução brasileira. São Paulo: Hucitec, 1981.

- BENVENISTE, E. **Problemes de Linguistique Générale II**. Paris: Gallimard, 1974.
- BLANCHÉ, R. **Structures Intellectuelles**. Paris: J. Vrin, 1969.
- BRANDÃO, M.H.N. **Dialogismo e polifonia enunciativa. Análise do Discurso da Propaganda**. Tese de Doutorado, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 1988.
- _____. **A constituição da subjetividade no discurso da propaganda**. In: **DELTA**, vol. 7, n° 2. (pp. 449-462). São Paulo: EDUC, 1991.
- _____. **Introdução à Análise do Discurso**. Campinas: Ed. UNICAMP, 1993.
- CERVONI, J. **A Enunciação**. São Paulo: Ática, 1989.
- CHARAUDEAU, P. **Grammaire du sens et de l'expressions**. Paris: Hachette, 1992.
- DUCROT, O. **O Dizer e o Dito**. Campinas: Pontes Editores, 1987.
- FEITOSA, V. C. R. et alii. **Qualidade no Processo de Comunicação do Banco Nacional. Relatório Final da Equipe de Ergonomia e Linguística Aplicada (EELA)**. Unidade Executora: Faculdade de Letras/UFRJ. Gestão Financeira: Fundação Universitária José Bonifácio, 1993.
- KOCH, I.G.V. **Argumentação e Linguagem**. São Paulo: Editora Cortez, 2ª ed., 1987.
- MAINGUENEAU, D. **Analyse du Discours: une Introduction aux Lectures de l'Archive**, (pp. 107-126). Paris: Hachette, 1991.
- _____. **Novas Tendências em Análise do Discurso**. Tradução do francês de F. INDURSKY. Campinas: Pontes Editores, 1993.
- ORLANDI, E. P. **Terra à Vista**. Campinas: Editora UNICAMP, 1990.
- PARRET, H. **Tempo, Espaço e Atores: a Pragmática do desenvolvimento**. In **Cadernos de Estudos Linguísticos**. n° 10 (pp. 17-38), Campinas: IEL/UNICAMP, 1986.
- SOUZA E SILVA, M. C.P. **La réunion de travail: une histoire sans fin**. In **Direct Papers**, n.14, São Paulo: PUC/CEPRIL, 1994.
- TORQUATO, G. **Cultura – Poder – Comunicação e Imagem: fundamentos da Nova Empresa**. São Paulo: Biblioteca Pioneira de Administração e Negócios, 1991.

ANEXO

LINHA DIRETA CESP

Companhia
Energética de
São Paulo

SEÇÃO RÁDIO P

15 de dezembro de 1.994

1 Olá meus amigos, eu queria neste momento aproveitar a nossa última conversa através da Rádio P, neste ano, para comentar alguns assuntos que estão na ordem do dia de nossa Empresa.

2 Em primeiro lugar faço um registro de contentamento pela vitória da CESP no basquete.

3 Como vocês sabem a CESP vem patrocinando o time de Rio Claro - patrocínio este voltado a um programa de educação infantil - mas que tem sido bastante "pé-quente", porque nos dois anos em que nós retomamos este patrocínio, a CESP foi campeã e isso é importante porque mostra a imagem da Empresa ganhadora, da empresa presente também nas atividades esportivas e eu acho que isso consolida essa imagem de recuperação que a CESP teve nos últimos anos. Portanto, eu queria dizer do meu contentamento e dizer que felizmente esse patrocínio, além do retorno social, também deu retorno de mídia bastante interessante porque é o nome da CESP aparecendo de uma forma positiva.

4 A segunda questão que eu queria abordar diz respeito a um "zum-zum-zum" que eu ouvi aí na "Rádio Peão" - que todo mundo sabe que "aumenta mas não inventa" - a respeito da possibilidade de não se pagar o acordo trabalhista e talvez até o salário de janeiro. Eu quero dizer que considero isso um absurdo, uma guerrilha, porque neste janeiro, particularmente, a nossa situação de arrecadação será muito melhor do que os "janeiros" que nós já passamos em que o acordo e os salários foram pagos.

5 Portanto não há nenhuma razão, para o empregado da CESP se preocupar em relação a esse assunto, basta apenas que se estabeleçam prioridades, e a prioridade que eu considero a mais fundamental, sempre foi e haverá de continuar sendo o salário e as obrigações trabalhistas.

6 Portanto eu considero que este "zum-zum-zum" não passa de especulação neste momento de transição, mas que não deve preocupar o cespeano, pois acho que a situação presente dá sim para continuar pagando, até com muito mais facilidade, o acordo trabalhista e o salário.

7 A terceira questão é que nós ainda vamos colocar duas máquinas em operação até o final do ano. Mais uma em Mogi-Guaçu - que é a segunda e última - e a terceira de Rosana, mostrando que a CESP continua forte, continua trabalhando, e continua garantindo a energia necessária para que este Estado, o Estado de São Paulo não venha a ter um "Black-Out".

8 Nós tivemos um problema muito sério com Itaipu esta semana mas, felizmente, graças de novo à atuação competente da CESP - mostrando inclusive o acerto em se colocar novas máquinas em operação - o problema não foi, digamos assim, muito grande, foi um problema que pôde ser contornado, e nós garantimos a manutenção de nosso sistema em pé.

9 É isso aí meus amigos, eu queria aproveitar estes últimos momentos da nossa fala para mandar a todos vocês uma mensagem de agradecimento pelo trabalho, pela colaboração durante todo o ano, desejar a vocês e às suas respectivas famílias um Feliz Natal, um excelente Ano Novo, pois eu tenho a certeza que o ano de 95 continuará sendo o ano da CESP.,

10 Um abraço a todos e até a próxima, se Deus quiser.

A. C. Bonini de Paiva