

A AUTO-IMAGEM DE UMA EMPRESA ESTATAL

Eliana Vianna BRITO (UBC/SP)

Abstract

The objective of this article is to study the way in which a state-owned enterprise builds its public image. For this purpose we analyse the annual report of the 'Companhia Metropolitana Paulista', the subway administration in São Paulo, Brazil, from a discourse-interactive perspective. Within this perspective we give priority to linguistic markers which reveal the different discursive voices, modality and verb tense.

Key-words: *self-image; state-owned enterprise; modalization; verb tense.*

Resumo

O objetivo deste trabalho é o de verificar a maneira pela qual uma empresa estatal constrói sua auto-imagem. Para a consecução desse objetivo, analisamos o Relatório Anual da Companhia Metropolitana Paulista, através de uma perspectiva discursivo-interacional, no interior da qual priorizamos as marcas lingüísticas reveladoras das diferentes vozes discursivas, a modalização e os tempos verbais.

Palavras-chave: *auto-imagem; empresa estatal; modalização; tempos verbais.*

1. Introdução

Este trabalho tem por objetivo verificar o modo pelo qual é construída a auto-imagem de uma empresa estatal. Para a consecução desse objetivo, tomamos como objeto de análise o Relatório Anual da Companhia Metropolitana Paulista (Metrô), dedicado às comunidades políticas e técnicas, bem como às organizações populares. Trata-se de Relatório comemorativo aos 25 anos de existência do Metrô enquanto transporte público, ou seja, de 1968 a 1993.

Por se tratar de um Relatório dirigido a uma vasta gama de interlocutores, procuraremos identificar, através do discurso da referida empresa estatal, os recursos lingüísticos que possibilitam a construção de uma auto-imagem positiva.

Ao realizarmos este estudo¹, basear-nos-emos na Pragmática, em seu sentido mais amplo, e apoiar-nos-emos primeiramente em Maingueneau (1987), em virtude de ter sido o teórico que propôs um elo de ligação entre a Pragmática e a Análise do Discurso; em seguida, adotaremos os pressupostos teóricos de Ducrot (1973, 1984), que trata do aspecto polifônico da linguagem, de Alexandrescu (1966), estudioso da questão das modalidades no discurso e finalmente de Weinrich (1964), introdutor da noção de Mundo Comentado e Mundo Narrado.

Justifica-se a escolha deste Relatório da Companhia Metropolitana de São Paulo, pelo fato de o mesmo procurar retratar, através de marcas lingüísticas, a importância do

¹ Este trabalho faz parte de um projeto maior - *DIRECT - Pesquisa m Comunicação Empresarial* -, cujo objetivo é o de analisar as situações de interação nas empresas estatais e/ou multinacionais, tanto no que diz respeito à língua falada quanto à língua escrita.

Metrô enquanto um meio de transporte público, muito embora saibamos das constantes insatisfações por parte dos usuários com relação à sua eficiência. No entanto, através da leitura atenta do Relatório, podemos observar a construção de uma auto-imagem positiva que, de uma certa forma, procura encobrir ou até mesmo desmentir tais insatisfações.

Portanto, a nossa hipótese é a de que, no Relatório da Companhia Metropolitana de São Paulo, o discurso revela uma auto-imagem positiva através de recursos lingüísticos que procuram, inclusive, personificar o Metrô, ou seja, tais recursos parecem levar os interlocutores a considerarem o referido meio de transporte público enquanto um ser prestador de serviços. Na verdade, essa personificação é apenas mais uma estratégia discursiva, uma vez que a responsabilidade pela elaboração de tal discurso é de competência da Secretaria de Estado dos Negócios Metropolitanos e da Companhia Metropolitana Paulista.

Temos, portanto, além do objetivo geral de análise do Relatório, três objetivos específicos, quais sejam:

- a) detectar as diferentes vozes presentes no referido Relatório, identificando não só os locutores e suas respectivas intencionalidades, bem como os enunciadores, levando-nos à percepção do modo pelo qual o discurso é construído;
- b) verificar as modalidades discursivas situadas no eixo do CRER e do SABER, buscando obter o modo pelo qual se constrói, numa empresa estatal, um discurso altamente persuasivo aos interlocutores;

- c) analisar os diferentes momentos em que são utilizados os tempos verbais pertencentes ao Mundo Narrado e ao Mundo Comentado, procurando detectar um maior ou menor grau de comprometimento daquilo que é enunciado.

2. A construção do discurso institucional sob a ótica pragmática

Sabemos que a Pragmática - entendida tradicionalmente como o estudo das relações entre os signos e seus usuários - abrange, em seu sentido mais amplo, disciplinas, orientações e perspectivas diferenciadas, de tal modo que a uma primeira tentativa de análise, tal vertente teórica nos parece distante e incompatível (Parret, 1988).

No entanto, Maingueneau (1987), ao tentar inscrever a atividade de linguagem em espaços institucionais, apóia-se em modelos emprestados do direito - em virtude de seu caráter contratual -, do teatro - já que existe uma implícita designação de papéis a serem assumidos pelos interlocutores -, ou do jogo - uma vez que, em uma situação de interlocução, existem regras que lhe são constitutivas. Tais modelos possibilitam uma aproximação entre a Pragmática e a Análise do Discurso em seu sentido mais amplo.

Nesse sentido, a linguagem é considerada uma forma de ação na medida em que cada ato de fala é inseparável de uma instituição, aquela que este ato pressupõe pelo simples fato de ser realizado. Dessa forma, ao apoiar-se em um modelo de *ordem jurídica*, a Pragmática considera que os atos de fala acionam convenções que regulam institucionalmente as relações entre os sujeitos, atribuindo a cada interlocutor um estatuto na atividade de linguagem.

Dentro dessa vertente, Charaudeau (1983) afirma que o ato comunicativo é também contratual, pois é fundamental, por parte dos interlocutores, não só a compreensão (ou, pelo menos, a aceitação) das normas e convenções que permitem a produção de uma certa intercompreensão, como também a obediência às mesmas. Dessa forma, a situação comunicativa se define através do estabelecimento de um contrato, entendido como a designação implícita de papéis lingüísticos assumidos pelos interlocutores.

Tem-se, pois, que a situação comunicativa estabelecida entre o Relatório da Companhia Metropolitana de São Paulo e seus diversos interlocutores apresenta, conforme preconizam Maingueneau (1987) e Charaudeau (1983), uma série de normas e de convenções que regulam a intercompreensão entre os sujeitos.

Essas normas e convenções podem ser claramente percebidas através do uso constante de verbos, adjetivos e de advérbios que reforçam a auto-imagem positiva da Companhia Metropolitana de São Paulo, e mais especificamente, do Metrô. Tal fato não poderia ser diferente, pois, por se tratar de uma instituição, existe toda uma legitimação de seu discurso que lhe é permitida em virtude do aspecto pragmático de ordem jurídica (Maingueneau, 1987)² e contratual (Charaudeau, 1983). Logo, os papéis discursivos assumidos ao longo do Relatório possibilitam-nos verificar o modo pelo qual se delineia a construção da referida auto-imagem, conforme demonstram os seguintes exemplos:

² Maingueneau (1987) reafirma que estes aspectos vão inteiramente ao encontro das opções da Análise do Discurso, muito embora o autor saliente o fato de a AD apresentar algumas diferenças em relação à Pragmática, em virtude de certas incompatibilidades relativas aos seus próprios pressupostos teóricos. Mas essa é uma questão a ser discutida em trabalhos posteriores.

1. *Companhia se mantém **permanentemente preparada** para indicar os caminhos da expansão da rede, os pontos de maior demanda. E utiliza **a experiência acumulada** ao final de 25 anos de atividades para disparar a tecnologia que os novos empreendimentos exijam.*
2. *Há na Companhia **profunda preocupação** com redução de custos e medidas racionalizadoras.*
3. *(...) ela (a Companhia) tem optado não pela implantação de uma linha inteira, mas pela implantação de trechos operacionais, o que se traduz em **algumas vantagens**: pode entregar mais **rapidamente** serviços em funcionamento para a população (...)*
4. *Para esse conjunto todo de atividades tem contribuído muito a **visão moderna** da Companhia do Metropolitano. Ela soube **adaptar-se** aos novos tempos, desenvolver seus trabalhos em equipe multidisciplinar, com **aguçada sensibilidade** para identificar o vaivém do cotidiano da cidade.*

Então, à medida que o sujeito enuncia algo, ocorre uma espécie de ritual social da linguagem implícito, partilhado pelos interlocutores. No caso de um Relatório, como o que está sendo analisado, essa noção de contrato parece estar presente, uma vez que, inevitavelmente, nesse ritual social da linguagem, qualquer enunciação produzida pelo locutor é colocada em um estatuto jurídico que lhe credita o lugar "daquele que pode afirmar categoricamente uma auto-imagem positiva". O contrato de fala que o liga aos diversos interlocutores a quem o Relatório é dirigido não lhe permite adotar uma posição diferente, visto que sua postura de locutor lhe é antecipadamente legitimada.

A Pragmática extrai também seus modelos do *teatro*. A língua, enquanto um catálogo completo de relações inter-humanas, comporta uma coleção de papéis que o locutor pode escolher para si e impor ao destinatário (Ducrot, 1973). Pode-se dizer que a sociedade seria um imenso teatro onde os indivíduos assumem diferentes papéis, de acordo com o contexto situacional. Ampliando esse ponto de vista, Landowski (1983) inclui a *encenação* como uma forma de integrar a assunção de papéis em um dado contexto. Para o autor, a encenação encontra-se no mesmo nível que a possibilidade de formulações eficazes que conferem credibilidade às enunciações. Logo, fazem parte da enunciação o próprio enunciado mas também o modo pelo qual cada locutor se inscreve no tempo e no espaço de seu interlocutor, bem como todas as determinações semânticas e sintáticas que contribuem para forjar a imagem distinguida que os interlocutores remetem um ao outro no ato da comunicação.

Essa noção de teatro, cujos personagens são os interlocutores (autor e leitores), é bastante evidente numa situação comunicativa estabelecida entre o Relatório da Companhia Metropolitana de São Paulo e seus interlocutores, uma vez que tanto o locutor quanto os enunciadore e leitores, inseridos em um contexto cenográfico, exercem diferentes papéis durante a interlocução. Tais papéis podem ser identificados através das marcas polifônicas constitutivas da linguagem, conforme confirmaremos mais adiante.

Vale ressaltar, no entanto, que "essa noção de 'encenação' não é uma máscara do 'real', mas uma de suas formas, estando este real investido pelo discurso" (Maingueneau, 1987: 34).

Podemos adiantar, entretanto, que essa noção teatral da linguagem é perceptível no referido Relatório através dos exemplos a seguir, que demonstram os momentos em que, em vez de a Companhia Metropolitana referir-se a si própria, há uma remissão ao Metrô, como se este fosse o porta-voz dos enunciados proferidos:

5. *O **Metrô** tem certas peculiaridades que o distinguem dos demais meios de transporte.(...) Um **Metrô, bem mantido**, enfrenta séculos.*
6. ***Ele** (o Metrô) alterou a fisionomia e as tendências do desenvolvimento da metrópole, reorganizando as áreas ao longo de seu curso.*
7. ***Ele** (o Metrô) significou, também, novo patamar nas questões de qualidade. E inovou processos de preservação da memória e da história, ao mesmo tempo em que abriu caminhos para a apresentação da arte e amostragem da potencialidade criativa de escultores, pintores, favorecendo novas dimensões nas artes.*

Finalmente, ao fazer empréstimo ao domínio do **jogo**, a Pragmática preconiza que as regras dos atos de fala, assim como as do jogo, são constitutivas, ou seja, quando falamos adotamos um comportamento intencional regido por regras que dão conta das regularidades discursivas. Essas regras, enfatiza Maingueneau (1987), pressupõem instituições que são as únicas capazes de atribuir-lhes sentido. Nessa concepção, podemos descrever o Relatório da Companhia Metropolitana de São Paulo como um jogo em que há parceiros, estratégias, o que nos leva à dimensão interativa da própria situação de linguagem.

Entram nesse jogo interativo diversos recursos, tais como o próprio lay-out do Relatório, em cuja capa visualizamos usuários calmamente à espera do Metrô. Há também os logotipos representativos do Governo de São Paulo ("Construindo um futuro melhor") e do aniversário de 25 anos de existência do Metrô (1968 - 1993).

Ainda com relação ao jogo pragmático da linguagem, os títulos e subtítulos adotados em cada seção do Relatório dão-nos a dimensão interativa da interlocução, na medida em que procuram a adesão de parceiros que corroborem os enunciados subseqüentes:

8. *metrô, preparando os caminhos da cidade de amanhã.*
9. *O bonde da história.*
10. *A reciclagem a cada 10 anos - o metrô no ano 2010.*
11. *Por que o metrô.*
12. *Alguns marcos, reflexos de sua presença (do Metrô) na cidade.*
13. *Ponto final.*

Observa-se que, a cada título, vão-se delineando as etapas desenvolvidas durante a construção do Metrô, numa tentativa de envolver o leitor no que se refere aos percalços sofridos no decorrer desse processo. Nesse envolvimento, tem-se, primeiramente, o Metrô enquanto agente capaz de preparar os caminhos de uma cidade do futuro. Em seguida, observa-se uma retomada histórica, de modo que o interlocutor perceba o ontem de São Paulo - sem o Metrô - e o hoje - com toda a agilidade de que esse meio de transporte é capaz.

Outro título que nos chama a atenção é o (10), visto que alerta o leitor para o fato de que o Metrô é um meio de

transporte que já se projeta para o século XXI. Obviamente, o leitor já percebe, apenas a partir da leitura desse título, a importância dos investimentos que estão sendo feitos no sentido de dar à população um transporte público da melhor qualidade.

Já o título (11), ao fazer parte do jogo discursivo, tenta justificar ao leitor as vantagens decorrentes da construção do Metrô na cidade de São Paulo. Entre elas, há toda uma explicação sobre a consciência ecológica da Companhia Metropolitana que se preocupou em diminuir a poluição ambiental, pois afirma não ser mais a indústria o agente poluidor da cidade, mas o transporte; daí a necessidade da expansão da rede metropolitana.

Em (12), temos a demonstração de que o Metrô é um marco da cidade de São Paulo, haja vista os reflexos advindos a partir de sua construção tais como: mudança de hábitos, urbanização, evolução na construção civil, além da abertura de "caminhos para a apresentação da arte e amostragem da potencialidade criativa de escultores, pintores, favorecendo novas dimensões nas artes" (Relatório da Companhia Metropolitana Paulista).

Finalmente, em (13), tem-se uma dupla leitura: seria o ponto final de alguma linha Metrô ou seria o ponto final desse Relatório? Um leitor mais atento certamente irá observar que se trata da segunda hipótese, uma vez que é justamente nesse momento em que a Companhia Metropolitana de São Paulo enfatiza a necessidade de expansão do referido meio de transporte, em virtude mesmo das próprias exigências modernas impostas pelo crescimento desenfreado da cidade de São Paulo.

Observa-se, pois, que essa abordagem pragmática se contrapõe firmemente à idéia de que a língua seja apenas um instrumento transmissor de informações. Na verdade, tal concepção pragmática coloca em primeiro plano o caráter interativo da atividade de linguagem, recompondo o conjunto da situação de enunciação.

3. A polifonia no discurso institucional

É inegável a estreita ligação que há entre o aspecto lingüístico e o social. Em se tratando de interações verbais, sabemos que a palavra comporta duas faces: ela é determinada tanto pelo fato de que procede de alguém como pelo fato de que se dirige a alguém (Bakhtin, 1929). Logo, o mundo interior e a reflexão de cada indivíduo têm um auditório social próprio bem estabelecido. A palavra, por estar em função da pessoa desse interlocutor, variará de acordo com o lugar ocupado por este.

Nesse sentido, a presença do Outro na constituição dos enunciados torna-se fundamental, uma vez que o discurso é constituído não só por enunciados produzidos pelo interlocutor, mas também por enunciados provenientes de outros interlocutores, ou seja, o dizer de um indivíduo está repleto de outros "dizeres", conforme preconiza Ducrot (1984).

Ao propor um esboço de uma teoria polifônica da enunciação, Ducrot³, numa primeira instância, teve como objetivo contestar o pressuposto referente à unicidade do

³ Vale lembrar que Ducrot, em sua teoria polifônica, apoiou-se em Bakhtin, cuja análise das obras de Dostoiévski e de Rabelais demonstra o coro de vozes que se manifesta normalmente no discurso. No entanto, Ducrot redimensiona o conceito de polifonia, efetuando análises ao nível do enunciado através de marcas lingüísticas.

sujeito falante, o que acarretou um significativo avanço na caracterização do processo de interlocução.

A polifonia, fenômeno constitutivo da linguagem, designa a incorporação que o locutor faz ao seu discurso de asserções atribuídas a outros enunciadores ou personagens discursivos, quais sejam: ao(s) próprio(s) interlocutor(es), a terceiros ou à opinião pública.

Vejamos, num primeiro momento, certos conceitos fundamentais postulados por Ducrot (1984) quanto à definição e à distinção dos personagens constitutivos do discurso: os locutores e os enunciadores.

O locutor é um ser do discurso, alguém a quem se deve imputar a responsabilidade pelo enunciado. É a ele que se refere o pronome EU e as outras marcas de primeira pessoa.

Um outro aspecto polifônico é aquele em que o discurso revela a presença de um enunciador. O locutor, por ser o responsável pelo enunciado, dá existência a enunciadores de quem ele organiza os pontos de vista e as atitudes, identificando-se ou não com os mesmos. Analogamente, o enunciador está para o locutor assim como a personagem está para o autor.

Vejamos como se materializa, sob o ponto de vista lingüístico-interacional, a presença das diferentes vozes no Relatório da Companhia Metropolitana Paulista:

14. Metrô, preparando os caminhos da cidade de amanhã.

15. cada dez anos, o Metrô refaz e recicla o estudo de sua expansão futura (...)

Em (14) e (15), tem-se a personificação do Metrô, ou seja, há um apagamento do locutor - no caso, a Companhia Metropolitana Paulista, responsável pela "preparação dos caminhos da cidade de amanhã" - a fim de que a ênfase maior seja dada ao próprio Metrô, como se fosse um ser dotado de autonomia e poder de resolução.

Ora, sabemos que a existência do Metrô é resultante da ação político-econômica de indivíduos ligados à referida Companhia e ao governo do Estado de São Paulo; logo, o "eu" que se oculta no discurso é exatamente aquele responsável não só pelo Relatório em si, mas também pelo desenvolvimento e ampliação das linhas do Metrô.

Na verdade, o próprio Relatório não apresenta a assinatura daquele que teria sido o responsável por sua elaboração; a única indicação reveladora da autoria é um logotipo acompanhado dos dizeres: 'Governo de São Paulo - construindo um futuro melhor.' Tem-se ainda, ao longo do texto, o emprego de uma voz genérica, institucional, materializada através do item lexical **Companhia** ou ainda do pronome anafórico **ela**:

16. *Há na **Companhia** profunda preocupação com redução de custos e medidas racionalizadoras.*
17. *Dentro desse critério, **ela** (a Companhia) tem optado não pela implantação de uma linha inteira, mas pela implantação de trechos operacionais (...)*
18. *Contribuiu muito para isso o trabalho da **Companhia** voltado para formar uma cultura que privilegia um conjunto de conhecimentos críticos especializados sobre*

os desejos e necessidades do usuário a partir de pesquisas sistemáticas de opinião.

19. *Para esse conjunto todo de atividades tem contribuído muito a visão moderna da **Companhia do Metropolitano**. Ela soube se adaptar aos novos tempos, desenvolver seus trabalhos em equipe multidisciplinar (...)*

Em (19), nota-se a ausência do pronome NÓS, plenamente justificável na medida em que ocorre a manifestação de um auto-elogio do sujeito-enunciador que se materializa no discurso pela personificação da Companhia do Metropolitano.

Percebe-se então que esse "eu" locutor - representante da Companhia Metropolitana - transparece no Relatório de modo camuflado, seja pela personificação do Metrô, como em (14) e (15), seja pela adoção de itens lexicais que nos remetem, direta ou indiretamente, à referida Companhia, conforme ilustram os exemplos (20) e (21):

20. *pesquisa (efetuada pela Companhia) chamada origem-destino é uma radiografia dos movimentos da metrópole.(...) São métodos clássicos de projeção **cujos dados**, jogados em uma rede simulada de computador, **permitem** (à Companhia) identificar tendências e caminhos. São programas que o Metrô aperfeiçoou de tal modo, que hoje são processados pelo pessoal técnico da Companhia em microcomputadores. Uma questão da evolução tecnológica.*

21. *rede básica para o ano 2010 terá sete linhas (...). O que, **de acordo com os estudos** (realizados pela Companhia), vai significar a realização de 860 mil viagens nas horas de pico (...)*

Em (22), temos o emprego da voz passiva que possibilita a indefinição do agente do processo:

*22.A implantação da linha Vila Madalena-Oratório começa a estimular vocações urbanas importantes. **Estima-se** a realização de 63 mil metros quadrados de novas edificações(...)*

Outro aspecto que se destaca no discurso da Companhia Metropolitana é a referência ao usuário do Metrô. Na verdade, destaca-se, ainda que subrepticamente, uma outra voz discursiva, atribuída ao leitor-usuário do Metrô, cuja tarefa é a de ser co-participante da conservação e fiscalização desse meio de transporte. Busca-se, dessa forma, a adesão do público ao discurso institucional da Secretaria de Estado dos Negócios Metropolitanos, representada pela Companhia responsável pelo Metrô, conforme ilustra o segmento (23):

*23.Com o metrô, o cidadão tomou consciência de que há um serviço de primeira qualidade que lhe é oferecido. Sobretudo, **adquiriu a consciência da co-responsabilidade. Tem direitos e deveres em relação aos serviços prestados. E se apercebe de que é "acionário da coisa pública"**, conforme o Metrô tem cotidianamente constatado. (...) Essa consciência, com raras exceções, tem-se refletido no comportamento da **população usuária** no que diz respeito à conservação e fiscalização. **Ela sabe** que o metrô é o prolongamento, a extensão de sua vida diária. **Familiarizou-se** com ele. (...) É por isso que até nos momentos em que alguma irregularidade técnica ou*

humana conturba o horário de funcionamento, ela permanece tranqüila.

Tais considerações nos levam a considerar o Relatório de 25 anos do Metrô como um discurso cujo enunciador não se explicita através do pronome EU, mas que, inequivocamente, deixa-se transparecer por intermédio de personificações, isto é, trata-se de um relatório cujo locutor é a Companhia Metropolitana de São Paulo. Embora não haja referências textuais sobre o produtor empírico desse relatório, tais como assinaturas, podemos atribuir sua autoria à Companhia enquanto instituição responsável por aquilo que é enunciado.

Além disso, ao buscar a adesão do leitor, o Relatório apresenta a "opinião" do público usuário acerca dos benefícios obtidos através desse meio de transporte. É como se lhe fosse "fornecida" uma voz, cuja função básica seria a de explicitar os aspectos positivos do Metrô, bem como seus direitos e deveres enquanto "acionário da coisa pública".

Vê-se, pois, que não há exatamente um apagamento do sujeito-locutor, e sim a existência de uma estratégia discursiva que focaliza a voz institucional, ou seja, as marcas de pessoa evidenciam um enunciador cuja voz é a da instituição à qual ele pertence.

4. As modalidades no discurso institucional

Muito mais do que o texto, o discurso revela-se como importante fonte de estudos a respeito das diferentes maneiras de se dizer algo. Assim, uma observação atenta acerca das modalidades, isto é, dos diversos modos de dizer, vem contribuir para o reconhecimento da intenção do locutor ao

produzir seus enunciados. Na verdade, as modalidades expressam um julgamento do locutor sobre aquilo que diz e são reveladoras de sua atitude perante o enunciado que produz, ou seja, as modalidades são a expressão da subjetividade de um locutor que assume com maior ou menor força o que enuncia.

Ora, sabemos que o texto é constantemente habitado pela presença de um sujeito que ora situa seu dizer em relação ao certo, ao possível, ao verdadeiro, ora produz julgamentos de valor. No entanto, nesses dois casos, não há uma relação solitária entre o enunciador e aquilo que diz, visto que tal enunciador está sempre ligado a seu interlocutor.

No caso do Relatório da Companhia do Metropolitano de São Paulo, evidencia-se a estreita relação entre locutor/enunciador e interlocutores, na medida em que o objetivo que permeia tal texto é o de convencer os usuários do Metrô acerca da importância desse meio de transporte em São Paulo.

Os lingüistas teóricos consideram como principais operadores modais, entre outros, o SABER e o DEVER. O primeiro refere-se à **modalidade epistêmica**, isto é, ao eixo da crença, ao conhecimento que temos de um estado de coisas. Já o DEVER corresponde à **modalidade deontica**, ou seja, ao eixo da conduta, à linguagem das normas, ao obrigatório, ao proibido, ao permitido e ao facultativo.

Ao tratar das **modalidades epistêmicas**, Alexandrescu (1966) destaca a importância dos verbos modais CRER e SABER, que regem todo e qualquer ato de

enunciação. Partindo da afirmação de que todo ato de enunciação:

- a) requer um mínimo de informação por parte do locutor sobre o estado de coisas designadas pelo enunciado;
- b) deve ser compatível com as outras enunciações do mesmo locutor,

o referido autor argumenta que os modais CRER e SABER estão necessariamente ligados ao mecanismo de produção de um enunciado, pois todo enunciado implica sempre a existência, explícita ou implícita, do operador CRER ou do operador SABER.

Por outro lado, Alexandrescu enfatiza que o verbo modal SABER mantém um grau de relacionamento maior entre locutor/destinatário do que o CRER, cujo vínculo entre os interlocutores é bem mais fluido. Logo, o emprego do modal SABER revela um maior envolvimento do locutor perante seus enunciados, ao passo que o modal CRER revela um certo descomprometimento. Claro está que o emprego de um ou de outro verbo modal vai depender das relações que se queira estabelecer entre locutor e interlocutor.

Quanto à ocultação da modalidade epistêmica, Alexandrescu afirma que se trata apenas de um disfarce do locutor no sentido de passar a idéia de neutralidade do seu discurso. Assim, a ocultação dessa modalidade será acompanhada do que Alexandrescu denominou de uma **retórica do neutro**. Conseqüentemente, os textos que não apresentam as marcas dessa modalidade não são neutros do ponto de vista epistêmico, uma vez que podem ser lidos ou sob o modo do crer ou sob o modo do saber (Koch, 1987).

Tais considerações teóricas permitiram-nos verificar que a modalidade epistêmica atualiza-se no Relatório da Companhia do Metropolitano ora sob o modo da opinião (exemplo 24) ora através de expressões relativas ao modo do SABER, tais como: *é claro que, evidentemente* (exs. 25, 26 e 27):

24. *Estima-se que um túnel dure mais de 150 anos. O material rodante, mais de 40. Constituem, por isso, investimentos elevados.*
25. *claro que há empenho para que a média (de expansão do Metrô) seja maior. O que só poderá ser conseguido mediante o aperfeiçoamento dos procedimentos de implantação.*
26. *análise indica que São Paulo será **evidentemente** maior do que é, no século 21. Suas dimensões, entretanto, corresponderão a um crescimento menos acelerado do que o observado nas últimas décadas.*
27. *claro que não foi só ele (o metrô) que permitiu manter a fluidez do transporte de massa. Afinal, foram feitos investimentos no sistema viário, na melhoria dos corredores de ônibus. Mas o **essencial** dessa garantia de que São Paulo não iria parar consistiu na implantação das duas primeiras linhas.*

Já as **modalidades deônticas**, referentes ao que se "deve fazer", correspondem ao campo da permissão, da obrigação e da interdição. Embora apresente como principais operadores modais os verbos PODER e DEVER, o domínio deôntico manifesta-se com múltiplas gradações e com recursos lingüísticos bem diversificados tais como: o imperativo, as construções impessoais (é permitido, é proibido

etc.), os verbos de elocução (exigir, ordenar, permitir, proibir etc.) entre outros.

Há, no entanto, uma estreita correspondência entre a modalidade deôntica e os julgamentos de valor, visto que é comum, no uso cotidiano da linguagem, presenciar-se uma "postura avaliadora da realidade". Essa tendência avaliadora e apreciativa constitui uma subclasse da modalidade deôntica, denominada modalidade axiológica ou apreciativa.

No Relatório da Companhia do Metropolitano observamos o predomínio de expressões avaliativas que denunciam julgamentos de valor característicos das chamadas modalidades apreciativas:

28. *Isso mostra **muito claramente** o que está ocorrendo com São Paulo. De cidade flagrante e, **para alguns urbanistas, imprudentemente industrial**, ela vira um mapa onde predominam os pólos de serviço(...). E, para esse tipo de demanda, **o remédio é o metrô.***

Nesse segmento é importante observar a presença de um advérbio conotativamente negativo (*imprudentemente*), cuja utilização é atribuída não ao locutor, mas a uma outra voz que lhe é, dentro desse contexto discursivo, adversária, ou seja, são *alguns urbanistas* que consideram a cidade de São Paulo "*imprudentemente industrial*", e não a Companhia do Metropolitano, responsável pela enunciação.

29. *metrô tem certas peculiaridades que o distinguem dos demais meios de transporte. É **o único**, entre eles, que permite, dentro do meio urbano, oferecer uma capacidade **muito alta**: transporta cerca de 60 mil passageiros/h por*

*sentido. Tal característica acaba lhe acentuando a predominância como um **sistema capaz** de atender áreas centrais, aliviando-as rapidamente, ao mesmo tempo em que se interliga a outros sistemas. A propósito, a integração é a sua **vocação natural**.*

30. *Sua presença (das obras de arte), portanto, tem um **significado especialíssimo** na revitalização arquitetônica e urbanística da metrópole (...)*

As modalidades apreciativas, neste Relatório, reforçam claramente a tendência de auto-valorização da Companhia do Metropolitano, numa tentativa de busca de adesão por parte dos usuários/interlocutores.

A manifestação do domínio deôntico propriamente dito parece revelar uma preocupação da Companhia em deixar transparentes informações que dizem respeito a equipamentos, investimentos e instalações:

31. ***preciso** que se tenha em vista o fato de que as instalações metroviárias, o material rodante, respectivos equipamentos, têm vida útil muito longa.*

32. *Em razão disso, o dinheiro **precisa ser** empregado segundo um rigoroso plano que não permita furos de qualquer natureza. Como são recursos vultosos e se considera um horizonte de duração muito longa, o investimento **tem que ser** aplicado no lugar certo e no momento exigido.*

Em se tratando da construção de uma auto-imagem positiva, observa-se, quanto às modalidades apreciativas, o emprego de adjetivos e de locuções adjetivas que qualificam favoravelmente a atuação da Companhia do Metropolitano

(sistema **especialíssimo**, capacidade **muito alta**, sistema **capaz** etc). Quanto às modalidades deônticas, há o predomínio de construções impessoais (**é preciso** que, **é necessário** que) ou ainda de verbos e locuções verbais que exprimem idéia de obrigação (o dinheiro **precisa ser**, o investimento **tem que ser**, etc.)

Conseqüentemente, ainda que haja um apagamento do real autor do texto, conforme salientamos anteriormente, o modo pelo qual o discurso se desenvolve revela uma postura enunciativa que expressa diferentes graus de certeza e de julgamentos acerca daquilo que é dito.

5. Os tempos verbais no discurso institucional

Weinrich (1964), ao analisar as situações comunicativas, observa que os tempos verbais utilizados pelo falante denotam a existência de dois mundos: o **narrado** e o **comentado**.

Ao **mundo narrado** pertencem todos os tipos de relato, literários ou não; são, na verdade, eventos relativamente distantes que, ao passarem pelo filtro do relato, perdem muito de sua força, permitindo aos interlocutores uma atitude mais "relaxada". Os tempos verbais constitutivos do mundo narrado são: Modo Indicativo: pretérito perfeito simples, pretérito imperfeito, pretérito mais que perfeito, futuro do pretérito e locuções verbais formadas com tais tempos.

Ao **mundo comentado**, pertencem a lírica, o ensaio, o diálogo, o comentário, enfim, todas as situações comunicativas que não consistam, apenas, em relatos, e que

apresentem como característica a atitude tensa: nelas, o falante está em tensão constante e, por esse motivo, encontra-se comprometido com seu discurso que trata de coisas que o afetam diretamente. Os tempos verbais constitutivos do mundo comentado são: Modo Indicativo: presente, pretérito perfeito composto (tenho cantado), futuro do presente, futuro do presente composto (terei cantado), além das locuções verbais formadas com esses tempos (estou cantando, vou cantar etc).

Como o objetivo básico do relatório analisado é o de levar o ouvinte a perceber o progresso obtido na região urbana de São Paulo a partir da implantação do Metrô, torna-se compreensível a utilização dos tempos verbais do mundo comentado. Na verdade, o ouvinte, possível usuário desse meio de transporte coletivo, ao ler tal relatório, tende a se manifestar, favoravelmente ou não, àquilo que está lendo, relacionando tal discurso a sua própria experiência de vida.

33. *Essa mudança **vem sendo acompanhada**, em projeções e perspectivas, e em bases modeladas pela sociologia e a ciência econômica, pela Companhia do Metropolitano de São Paulo. (...)*
34. *(A Companhia do Metropolitano de São Paulo) **mantém** acompanhamento sistemático...*
35. *E (a Companhia) **utiliza** a experiência acumulada ao final de 25 anos de atividades para disparar a tecnologia que os novos empreendimentos exijam.*

Os exemplos acima revelam a postura de um locutor comprometido com a valorização da imagem da Companhia Metropolitana Paulista. Tal comprometimento se manifesta linguisticamente através da utilização de verbos no Presente

do Indicativo, o que nos faz conceber, assim como Weinrich, que os tempos verbais não são meros indicadores de acontecimentos de acordo com o eixo temporal presente-passado-futuro, e sim reveladores de uma perspectiva discursiva, seja em forma de relato ou de comentário.

Vale ressaltar ainda o fato de que, no relatório, ocorre o fenômeno denominado por Weinrich de **metáfora temporal**, ou seja, a introdução de um ou mais tempos do mundo narrado no mundo comentado (ou vice-versa). Assim, o uso do imperfeito, do passado simples ou do condicional, por exemplo, em situações comentadoras, exprime um matiz de validade limitada, trazendo ao contexto comentador o que é peculiar ao mundo narrado, como relaxamento, falta de compromisso. Limita-se, dessa forma, a validade do discurso, pela introdução de matizes que podem exprimir cortesia, timidez, hipótese, incerteza, irrealidade etc. (Koch, 1987).

No relatório do Metrô, a metáfora temporal caracteriza-se como uma forma de o locutor, através do relato, demonstrar ao leitor o contraste entre o que foi o Metrô no início das obras e o que é o Metrô atualmente. O relato é, então, incorporado ao contexto comentador como uma estratégia discursiva com o objetivo de persuadir o leitor acerca dos benefícios obtidos pela Companhia do Metropolitano de São Paulo. O exemplo abaixo ilustra de modo significativo esse conceito de metáfora temporal, a serviço da argumentatividade discursiva:

36. *Em 1968, o prefeito Faria Lima **recolheu** das ruas o último bonde. E **escancarou** a cidade para o maior canteiro de obras que ela já teve. Jamais, a partir dali, ela **deveria perder** o bonde da história na questão dos*

transportes. Hoje, o quadro está assim: cerca de 2,5 milhões de passageiros são transportados diariamente pelo sistema metropolitano formado pelas linhas norte-sul, leste-oeste e mais o trecho Paulista, contando com a totalidade da aprovação dos usuários.

A partir da distinção, estabelecida por Weinrich (1964), entre **mundo narrado e mundo comentado**, observamos no referido relatório o predomínio dos tempos verbais relativos ao mundo comentado, que se caracteriza pelo fato de o falante estar comprometido com o que diz. Ou, no dizer do autor, o emprego dos tempos comentadores constitui um sinal de alerta para advertir o ouvinte de que se trata de algo que o afeta diretamente e de que o discurso exige a sua resposta (verbal ou não verbal).

6. Considerações finais

Através do referencial teórico, bem como das categorias de análise selecionadas, foi-nos possível detectar, no Relatório Anual da Companhia Metropolitana de São Paulo, as manobras discursivas responsáveis pela construção de uma auto-imagem positiva da referida empresa estatal.

Primeiramente, sob o ponto de vista polifônico, o apagamento do autor empírico do Relatório traduz a idéia de que não há somente um único responsável por aquilo que está sendo dito. Na verdade, é a Instituição enquanto um todo quem assume a responsabilidade pelos enunciados, responsabilidade esta que é respaldada pelo próprio Governo do Estado de São Paulo, cuja representatividade se dá por intermédio da Secretaria de Estado dos Negócios Metropolitanos. Temos, então, o emprego de uma voz

genérica, explicitada por intermédio do item lexical Companhia, que ressalta os benefícios obtidos com a construção e a ampliação das linhas do Metrô.

Conforme ressaltamos anteriormente, a própria personificação do Metrô - enquanto um recurso lingüístico de apagamento do locutor -, confere, ao Relatório, um caráter de constante valorização desse meio de transporte, uma vez que o "eu" que se oculta no discurso é exatamente aquele responsável não só pelo Relatório em questão, mas também pelo desenvolvimento e ampliação das linhas do Metrô.

Quanto ao fenômeno das modalidades epistêmicas, o predomínio de expressões situadas no eixo do SABER denota a construção de um discurso que não dá margem para contestações, uma vez que, para se formar uma imagem positiva, parece ser de fundamental importância a utilização de afirmações categóricas, firmes e incontestáveis. No que diz respeito ao emprego das modalidades deônticas, observa-se a necessidade de esclarecer o leitor acerca das informações relativas a investimentos, equipamentos e instalações, de modo que não parem quaisquer dúvidas sobre a seriedade e a transparência da Instituição ao lidar com recursos públicos. As modalidades apreciativas, por sua vez, explicitadas através de adjetivos e de advérbios que denotam julgamentos de valor, reforçam a tendência de auto-valorização da Companhia do Metropolitano,

Finalmente, o predomínio de tempos verbais do Mundo Comentado vem confirmar a idéia proposta por Weinrich, segundo o qual "comentar é falar comprometidamente". Ora, se o objetivo do Relatório é, muito mais do que informar, convencer o interlocutor acerca dos benefícios realizados pela Companhia do Metropolitano

Paulista através da implantação do Metrô, é de suma importância que o discurso se materialize de modo a buscar o engajamento do futuro leitor. Na busca desse engajamento, o emprego dos tempos "comentadores" constitui a forma privilegiada para que, durante a leitura do Relatório, haja a possibilidade de adesão por parte dos leitores. A utilização de verbos no Presente do Indicativo revela, portanto, a postura de um locutor comprometido com a valorização da imagem da Instituição da qual ele é porta-voz.

Em se tratando de contextos empresariais, acreditamos que este trabalho, assim como o de Machado (1995), poderão contribuir para a conscientização dos profissionais responsáveis pela elaboração de um Relatório, através do qual a empresa se propõe a revelar sua auto-imagem.

Recebido em 05/97. Aceito em 06/97.

Referências Bibliográficas

- ALEXANDRESCU, S. (1966) Sur les modalités croire et savoir. *Langages*, **43**: 19-27.
- BAKHTIN, M. (1929) *Marxismo e filosofia da linguagem*. Trad. Bras. Michel Lahud e Yara F.Vieira. São Paulo: Huycitec, 1988.
- CHARAUDEAU, P. (1983) *Langage et discours*. Paris: Hachette.
- DUCROT, O. (1973) *Le preuve et le dire*. Tours: Mame.
- _____ (1984) *O dizer e o dito*. Trad. Bras. Eduardo Guimarães. Campinas: Pontes.
- KOCH, I.G.V. (1987) *Argumentação e linguagem*. São Paulo: Cortez.
- LANDOWSKI, E. (1983) Simulacres en construction. *Langages*, **70**.

- MAINGUENEAU, D. (1987) *Novas tendências em análise do discurso*. Trad. Bras. Freda Indursky. Campinas: Pontes, 1989.
- MACHADO, M. J. (1995) *Linguagem empresarial: um estudo da polifonia e da ideologia no discurso de uma grande corporação*. Dissertação de Mestrado. São Paulo: PUC/SP.
- PARRET, H. (1988) *Enunciação e pragmática*. Trad. Bras. Eni Orlandi et al. São Paulo: Ed. da UNICAMP.
- WEINRICH, H. (1964) *Tempus. Besprochene und Erzähite Welt*. Trad. esp. Madrid: Gredos, 1968.

Eliana Vianna Brito is MA in Portuguese and Doctor in Applied Linguistics at PUC/SP. She was part of the Research Group in Business Communication (DIRECT). Today she lectures at Braz. Cubas University, in Mogi das Cruzes, at graduation courses (Journalism, Languages, Advertisement, Computer Sciences) and also at the Post-Graduation Course in Applied Linguistics and the Teaching of Languages ("lato sensu").