

## As relações de poder em uma abordagem modular da organização do discurso: um estudo contrastivo de cartilhas de agências reguladoras do Estado

*Power relations in a modular approach to the discourse organization:  
a contrastive study of guidelines produced by state regulatory agencies*

Gustavo Ximenes Cunha\*

*Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil*

Rafael Vinicius de Carvalho Picinin\*\*

*Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil*

**Resumo:** Com base no Modelo de Análise Modular do Discurso, este trabalho buscou evidenciar que, na prática de leitura propiciada por duas cartilhas de agências reguladoras do Estado, a ANAC e a ANATEL, essas cartilhas constituem instrumentos que evidenciam e reforçam as relações de poder entre instâncias governamentais e diferentes segmentos da população. Para alcançar esse objetivo, propusemos um estudo contrastivo sobre a maneira como, em cada cartilha, a instância de produção articula os constituintes do texto, estabelecendo relações de discurso (argumento, reformulação, comentário etc.). O estudo revelou que uma instância governamental, ao interagir com um determinado segmento da população por meio de uma cartilha, expressa a imagem que faz desse segmento, bem como a natureza mais ou menos vertical das relações hierárquicas que a ligam ao seu leitorado.

**Palavras-chave:** Estratégias discursivas. Cartilhas. Modularidade.

**Abstract:** Based on the Modular Approach to Discourse Analysis, this paper studied two guidelines of state regulatory agencies, ANAC and ANATEL. With this study, it was possible to show that these guidelines are instruments that reinforce the relations of power between the government and different segments of the population. To achieve this goal, we performed a comparative study of the textual articulation in the two guidelines. The study revealed that an agency, when interacting with a segment of the population through a guideline, expresses an image of that segment. The agency also expresses the vertical nature of the hierarchical relations between the agency and the readers.

**Keywords:** Discursive strategies. Guidelines. Modularity.

---

\* Professor da Faculdade de Letras e do Programa de Pós-Graduação em Estudos Linguísticos, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil; ximenes Cunha@yahoo.com.br

\*\* Bacharel em direito pela Universidade Federal de Minas Gerais, graduando em Letras pela Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil; rafaelpicinin@gmail.com

## 1 INTRODUÇÃO

A cartilha institucional é um gênero do discurso que tem recebido pouca atenção dos estudiosos do texto e do discurso, diferentemente do que ocorre com os gêneros que estruturam outros domínios da vida social, como, por exemplo, os do domínio jornalístico. Entretanto, apesar dessa pouca atenção, a cartilha institucional que é produzida e veiculada por diferentes instâncias governamentais (governos federal, estadual e municipal, ministérios e secretarias, agências reguladoras etc.) é um gênero frequentemente lido tanto em locais públicos, quanto em ambientes virtuais, o que, por si só, justifica o estudo de seu papel na mediação e regulação de práticas sociais de leitura. Mas cabe salientar que, do ponto de vista do regime enunciativo que a caracteriza, a cartilha merece atenção e estudo por ser um gênero que permite a uma instância governamental dialogar com determinada parcela da população, não só dando informações úteis a seus integrantes, mas também prescrevendo normas de conduta a serem seguidas por eles (Mozdzinski, 2006). Nesse sentido, a cartilha constitui um meio privilegiado por meio do qual a instância que por ela se responsabiliza se vale do lugar de poder que ocupa para impor deveres e obrigações ou conceder direitos e privilégios ao leitor (o integrante de determinado segmento social) ou a terceiros (Cunha, 2016, 2016a).

Tendo a caracterização do regime enunciativo do gênero cartilha institucional como pano de fundo, este trabalho tem por finalidade evidenciar que, na prática de leitura mediada por duas cartilhas, cada uma produzida por uma agência reguladora do Estado, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), essas cartilhas atuam não apenas como veículo de informações de interesse público, mas também como instrumento que expressa e reforça as relações de poder entre instâncias governamentais e diferentes segmentos da população<sup>1</sup>.

Realizamos este trabalho com base em uma abordagem da Análise do Discurso, o Modelo de Análise Modular do Discurso (Roulet, Filliettaz, Grobet, 2001). Por ser uma abordagem social e interacionista dos estudos da linguagem, o modelo modular, que será apresentado de maneira mais detalhada no próximo item, tem como uma de suas finalidades compreender o papel do discurso no processo de figuração<sup>2</sup> por meio do qual cada interlocutor, em função do contexto em que a interação se desenvolve, utiliza a linguagem para colocar-se ou deixar-se colocar em um determinado lugar hierarquicamente superior ou inferior em relação ao interlocutor, reivindicando, nesse movimento, uma determinada imagem de si (*face*) e atribuindo ao outro uma imagem correspondente ou interdependente. Nos termos do modelo, uma de suas finalidades é estudar a forma de organização estratégica do discurso.

---

<sup>1</sup> Este trabalho filia-se ao projeto de pesquisa intitulado “A negociação de imagens identitárias no discurso organizacional”, coordenado pelo Professor Gustavo Ximenes Cunha, na Faculdade de Letras, da UFMG. Esse projeto tem por objetivo estudar as estratégias discursivas empregadas em dez cartilhas produzidas por cinco agências reguladoras do Estado (ANAC, ANP, ANATEL, ANTT, ANVISA). Todas as cartilhas componentes do corpus, inclusive as duas que são objeto de estudo neste trabalho, foram extraídas, no ano de 2016, dos sites eletrônicos de cada agência reguladora.

<sup>2</sup> No Modelo de Análise Modular do Discurso, o processo de figuração é uma noção próxima da de trabalho de *face* (*face work*) proposta por Goffman (2011) e busca dar conta da maneira como ocorre a negociação de imagens identitárias e de lugares no discurso.

Para alcançar o objetivo deste trabalho com base no modelo modular, estudamos a forma de organização estratégica das cartilhas, o que se fez em três etapas. Inicialmente, partimos do estudo da interação propiciada pelas cartilhas, buscando elementos que permitissem entender o contexto ou a situação de que elas participam. Em seguida, realizamos o estudo contrastivo da maneira como, em cada cartilha, a instância de produção articula os constituintes do texto, estabelecendo relações de discurso (argumento, reformulação, comentário etc.). Julgamos relevante focalizar o plano da articulação do discurso, tendo em vista o papel importante que esse plano pode exercer no processo de figuração (Cunha, 2014a, 2015, 2017; Cunha, Braga, 2016). Por fim, combinamos os estudos realizados nas duas etapas iniciais, contrastando a maneira como, nas cartilhas estudadas, a articulação do discurso revela a gestão de faces e territórios que ocorre entre cada agência e os leitores visados.

Na sequência deste artigo, apresentaremos cada uma dessas etapas. Mas, antes, abordaremos, ainda que de maneira sucinta, as proposições centrais do Modelo de Análise Modular do Discurso.

## 2 UM MODELO TEÓRICO-METODOLÓGICO PARA O ESTUDO DA COMPLEXIDADE DISCURSIVA

No Modelo de Análise Modular do Discurso, o discurso é concebido como interação verbal situada (Roulet, 1999; Roulet, Filliettaz, Grobet, 2001). Essa concepção de discurso conduz seus proponentes a desenvolverem um modelo de análise que se inscreve em um quadro epistemológico cognitivo-interacionista. Na busca por elucidar os princípios epistemológicos de que parte e em que situa sua proposta, Roulet (Roulet, Filliettaz, Grobet, 2001, p. 27-29) define as exigências que subjazem a toda abordagem cognitivo-interacionista dos estudos da linguagem. Para Roulet, uma abordagem dessa natureza deve:

- a) recusar uma concepção solipsista da comunicação que a reduza à mera transmissão de informações entre sujeitos isolados de todo contexto histórico e social;
- b) conforme Bally, Bakhtin, Austin, Searle, Ducrot, Bronckart e Clark, admitir que a função fundamental da linguagem é de ordem comunicativa e que a função de representação é secundária;
- c) adotar a hipótese de que toda comunicação constitui uma negociação permanente entre interactantes guiada por finalidades (*enjeux*);
- d) basear-se na hipótese de Bakhtin e Bronckart de que a ação linguageira é primeira em relação à língua e de que o sistema linguístico se desenvolve e se desenvolve progressivamente, no decorrer das negociações entre os interactantes;
- e) adotar, seguindo Bakhtin e Pike, um procedimento metodológico descendente;
- f) analisar discursos autênticos, ou seja, não fabricados pelo estudioso para fins de análise;
- g) conceber a língua como um sistema formado por subsistemas, que são movediços e permeáveis e que constituem uma abstração de modalidades de funcionamento dos discursos, o que aponta para a necessidade não de descartar, mas de reconsiderar as análises das gramáticas formais num quadro mais amplo;

- h) assim como o fazem Bronckart e Clark, distinguir os aspectos esquemáticos (sócio-históricos) e os aspectos emergentes (interacionais) do discurso.

Conforme Bronckart (2004), as exigências colocadas por Roulet para uma abordagem cognitivo-interacionista permitem aproximar o Modelo de Análise Modular do Discurso e sua própria abordagem, o Interacionismo Sociodiscursivo (Bronckart, 2007). Apesar das especificidades teóricas e metodológicas de cada abordagem, ambas se guiam pelo princípio de que os discursos não emanam da atividade de uma consciência individual (Bronckart, 2004). Ao contrário, “eles são produtos da interação social e são condicionados por essa última, e, em razão desse estatuto, apresentam sempre um caráter *dialógico*; eles se inscrevem num *horizonte social* e se endereçam a um *auditório social*” (Bronckart, 2004, p. 369, grifos do autor).

Partindo de princípios interacionistas, Roulet busca, com o modelo modular, fornecer instrumentos de análise para descrever e explicar a organização de toda forma de discurso (oral, escrita, dialogal, monologal, literária, não literária). Isso significa que o modelo constitui um instrumento cuja finalidade é permitir a compreensão dessa organização como um todo e não apenas de um aspecto, plano ou dimensão do discurso, tais como a construção da cadeia referencial, a prosódia, a representação de discursos alheios, a estruturação do texto, a sintaxe etc. Articulando contribuições de estudiosos do texto e do discurso que se centraram em aspectos isolados da organização discursiva<sup>3</sup>, Roulet entende que o discurso enquanto interação verbal situada corresponde a uma forma de organização bastante complexa, resultante da confluência de informações de três dimensões: linguística, textual e situacional. Nessa perspectiva, a compreensão do discurso requer a consideração de todas essas dimensões e não apenas de uma delas.

Para dar conta dessa complexidade, Roulet (Roulet, Fillietaz, Grobet, 2001, p. 42) adota a hipótese da modularidade não como um princípio de funcionamento da mente (na linha dos cognitivistas radicais, como Fodor), mas como uma hipótese metodológica:

Adotar um dispositivo modular é fazer a hipótese de que um objeto complexo pode ser decomposto em um certo número de sistemas de informações simples e nocionalmente independentes, que determinam diferentes formas de organização; entendemos por nocionalmente independentes o fato de que cada sistema pode ser descrito num primeiro momento, sem referência a outros sistemas de informações.

Com base nesse método, propõe o autor que uma compreensão satisfatória do discurso apenas pode ser alcançada mediante dois movimentos, que são o de *desacoplagem* e o de *acoplagem*. Por meio do primeiro movimento, o analista identifica as informações básicas (módulos) de que o discurso se compõe (sintáticas, lexicais, hierárquicas, interacionais e referenciais). Conforme Cunha (2014, p. 30), “Um

<sup>3</sup> Ao longo de sua formulação, desde o final dos anos 1970, o modelo modular foi incorporando e redefinindo conceitos teóricos sobre a estrutura da ação e do texto (Pike), a enunciação (Bakhtin/Volochinov, Benveniste, Ducrot) o contexto (Goffman, Bronckart), os atos de fala (Austin, Searle), a articulação textual e sua marcação por conectores (Ducrot), a polifonia (Ducrot), a construção da cadeia referencial (Danes, Chafe, Givón), os tipos e sequências textuais (Adam, Bronckart), a gestão de faces e territórios (Goffman, Kerbrat-Orecchioni, Brown e Levinson) etc. Para um histórico do Modelo de Análise Modular do Discurso, cf. Roulet (1999a).

módulo é definido como um sistema de informações elementares, o qual deve fornecer a descrição de um domínio específico da organização discursiva”. A descrição correspondente a cada módulo “deve ser exaustiva, coerente, econômica e independente da descrição dos domínios de que se ocupam outros módulos”.

Por meio do segundo movimento (acoplagem), as informações obtidas com o estudo dos módulos são (re)combinadas, com o fim de se descreverem as formas de organização de que o discurso se compõe (relacional, semântica, informacional, sequencial, enunciativa, tópica, polifônica, estratégica etc.) (Roulet, Filliettaz, Grobet, 2001, Marinho, 2004, Cunha, 2014). No modelo, a proposição de formas de organização tem como fim dar conta do fato de que, no discurso, as informações linguísticas, textuais e situacionais de que tratam os módulos são permeáveis, não podendo, portanto, ser estudadas apenas de modo isolado. Afinal, há fenômenos sintáticos (por exemplo, topicalização, nominalização, voz passiva, pronominalização) e discursivos (por exemplo, representação do discurso alheio, negociação de imagens identitárias, estratégias argumentativas) cujo entendimento apenas se obtém mediante a consideração conjunta de aspectos das dimensões linguística, textual e situacional.

Esses dois movimentos de desacoplagem e acoplagem de informações componentes da organização do discurso são inerentes à análise proposta por Roulet e, por isso, o levam a postular que uma abordagem modular da organização do discurso implica duas exigências:

- a) decompor a organização complexa do discurso em um número limitado de sistemas (ou módulos) reduzidos a informações simples e b) descrever de maneira tão precisa quanto possível a forma como essas informações simples podem ser combinadas para dar conta das diferentes formas de organização dos discursos analisados. (Roulet, Filliettaz, Grobet, 2001, p. 42)

Neste trabalho, o estudo da forma de organização estratégica das cartilhas da ANAC e da ANATEL foi feito, como exposto na introdução, em três etapas. Na primeira, estudamos a dimensão situacional das cartilhas, buscando informações dos módulos interacional e referencial para verificar quem são os interactantes que interagem por meio da cartilha, bem como as relações de faces e territórios que caracterizam essa interação. Na segunda etapa, contrastamos o modo como, nas cartilhas, a instância de produção estabelece relações de discurso (argumento, reformulação, comentário etc.). No modelo, esse estudo se faz na forma de organização relacional. Por último, as análises realizadas nas duas etapas iniciais foram combinadas, a fim de verificarmos, com o estudo da forma de organização estratégica das duas cartilhas, que a articulação do discurso está a serviço da gestão de faces e territórios que ocorre entre cada agência e os leitores visados. A seguir, expomos os resultados de cada uma dessas etapas.

### 3 A DIMENSÃO SITUACIONAL DAS CARTILHAS

A relação ou o “contato social” (Goffman, 1973) propiciado pelos exemplares do gênero cartilha é de tipo bastante particular. Uma cartilha não apenas medeia uma interação social, mas a cria, uma vez que possibilita a determinados

agentes sociais (redatores das cartilhas<sup>4</sup>) criar um espaço de interação fictício em que instâncias de produção e recepção (agência e leitores, respectivamente) dialogam. Tratando de discursos organizacionais e buscando a contribuição, em especial, da teoria polifônica da enunciação de Ducrot (1987), Cunha (2016) descreve o regime enunciativo desse tipo de discurso, ao qual pertencem as cartilhas.

No discurso organizacional, o sujeito produtor do enunciado (o redator) ocupa uma posição subsidiária em relação ao sujeito responsável pelo enunciado (a organização), sendo este o sujeito com o qual o público-alvo efetivamente dialoga. Tanto é assim que, para esse público-alvo, apenas o sujeito responsável pelo enunciado existe. O redator anônimo que o elaborou não participa do regime enunciativo que o enunciado dá a ver. (Cunha, 2016, p. 113)

No discurso organizacional, o redator é quem efetivamente produz o enunciado. No entanto, a descrição que esse enunciado dá da enunciação não comporta nenhuma marca que remeta a seu produtor efetivo. [...] De fato, no discurso organizacional, se há marcas que revelam seu responsável, elas referem não o produtor efetivo, mas outra instância, a organização. (Cunha, 2016, p. 115)

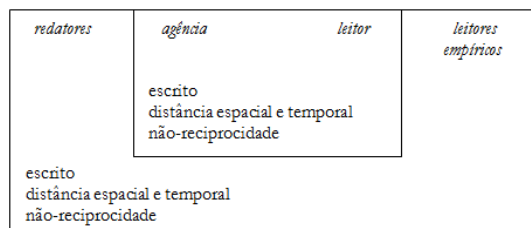
No modelo modular, a caracterização desse espaço de interação fictício em que uma organização, como uma agência reguladora, dialoga com o leitor se faz com o auxílio de duas noções de natureza situacional, que são o quadro interacional e o quadro acional.

O quadro interacional descreve as propriedades materiais da interação (*canal*: oral, escrito, visual; *modo de interação*: co-presença ou distância espacial e temporal entre os interagentes; *tipo de vínculo*: existência ou não de reciprocidade entre eles), bem como o processo pelo qual, em uma dada interação, diferentes níveis interacionais podem estar encaixados (Roulet, Filliettaz, Grobet, 2001).

Nos exemplares do gênero cartilha, a materialidade da interação se caracteriza pelo encaixamento de, pelo menos, dois níveis interacionais. No primeiro, os redatores da cartilha dialogam com os leitores efetivos. Esse é o nível em que a interação ocorre entre sujeitos empíricos e em que estão situados os agentes que se responsabilizam pela produção e pela leitura efetivas da cartilha. No segundo, que é englobado pelo primeiro, a agência dialoga com o público previsto ou representado pelos redatores situados no primeiro nível interacional. Assim, o nível mais interno é uma criação dos redatores, agentes localizados no primeiro nível, já que são eles os responsáveis pela representação, no discurso, de uma instância (a agência) que assume a responsabilidade pelo que é dito na cartilha e por outra instância (o leitor) que corresponde às expectativas ou hipóteses desses redatores sobre quem são os leitores efetivos da cartilha. Ambos os níveis se caracterizam pela distância espacial e temporal entre os interagentes, pelo canal escrito e pela ausência de reciprocidade. Esse quadro interacional pode ser representado por meio do Quadro 1.

<sup>4</sup> O termo 'redatores' recobre o conjunto dos profissionais (autores, ilustradores, fotógrafos, diagramadores, editores, revisores etc.) que participam da elaboração de uma cartilha.

Quadro 1 - Quadro interacional



Por sua vez, o quadro acional descreve as propriedades referenciais de uma interação verbal, propriedades que dizem respeito aos agentes e ao modo como participam da ação conjunta. Partindo da hipótese de que o engajamento dos participantes do discurso não acontece de forma desorganizada, esse quadro busca reconstruir as propriedades ligadas às instâncias agentivas de uma interação, propriedades responsáveis em grande medida pela regulação das produções verbais (Filliettaz, 2000; Cunha, 2013). Neste trabalho, interessa-nos, por meio do quadro acional, descrever propriedades da interação de nível mais interno do quadro interacional, que é aquele em que interagem a agência e o leitor visado, já que, como exposto, é a agência (e não o redator) que assume a responsabilidade pelo que é dito na cartilha.

Um elemento importante da composição do quadro acional são as posições acionais ocupadas pelas instâncias. Essas posições se referem à representação das identidades participativas que são efetivamente assumidas pelos agentes e se definem, dentre outros aspectos, pelo status, pela face e pelo território (Filliettaz, 2000)<sup>5</sup>.

No que se refere ao status, a dimensão performativa das informações expressas numa cartilha vem do lugar de poder assumido pela instância que assume a responsabilidade pelo que é dito na cartilha. Esse lugar de poder decorre evidentemente do status de agência reguladora do Estado de que dispõe essa instância. Por isso, numa cartilha, mesmo quando a agência apenas apresenta informações, ela prescreve ações a serem realizadas pelo leitor ou por um terceiro, buscando, com isso, modificar a realidade. É o que ocorre neste trecho de uma cartilha componente do *corpus* deste estudo. Nessa cartilha, a ANAC dialoga com passageiros, informando seus direitos.

Nos casos de atraso e cancelamento de voo e preterição de embarque (embarque não realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, *overbooking*, etc.), o passageiro que comparecer para embarque tem direito à assistência material, que envolve comunicação, alimentação e acomodação.

Do ponto de vista linguístico, o trecho é uma asserção. Mas, tendo em vista o lugar de poder da ANAC ou seu status de agência reguladora do Estado, o trecho ganha o valor ilocucionário de ordem, segundo a qual a empresa aérea está obrigada a oferecer assistência material ao passageiro, em caso de atraso e cancelamento de voo

<sup>5</sup> Além das posições acionais, o quadro acional se compõe ainda dos *enjeux comuns* (finalidades compartilhadas pelos agentes), das *ações participativas* (objetivos individuais de cada um dos agentes) e dos *complexos motivacionais* (razões exteriores à situação que motivam a interação) (Filliettaz, 2000, Roulet, Filliettaz, Grobet, 2001). Neste trabalho, serão suficientes as informações fornecidas pelas posições acionais.

e preterição de embarque. Desse modo, o valor ilocucionário do enunciado vem mais da autoridade da instância por ele responsável do que propriamente da forma como o enunciado foi escrito<sup>6</sup>. Mesmo que o enunciado não apresente um verbo performativo (*ordenar, condenar, batizar*), ele tem o poder, decorrente do capital simbólico acumulado pelos agentes responsáveis por sua produção (a agência e os profissionais que nela elaboram documentos), de manter, reforçar ou alterar determinadas relações de poder, especificando o que agentes sociais podem ou não fazer e constituindo, dessa forma, um meio de modelagem social.

Quanto à face<sup>7</sup>, cada agência reivindica valores sociais ligados a seu status de agência governamental criada para regular (fiscalizar) setores da sociedade, impondo normas de conduta, garantir o funcionamento de uma sociedade de mercado (capitalista) e preservar os direitos do cidadão/consumidor, ao passo que o leitor representado na cartilha reivindica o respeito a seus direitos de cidadão/consumidor nessa sociedade de mercado.

No que se refere ao território, a agência preserva, omitindo, todos os tópicos que possam comprometer ou ferir a face reivindicada, como, por exemplo, os interesses mercadológicos e privatistas que constituem o motivo de sua criação e que, por isso, costumam ser evitados no texto da cartilha<sup>8</sup>. Por sua vez, o território do leitor se constitui de seus direitos enquanto cidadão/consumidor.

As relações de face e território que se estabelecem entre os interagentes que ocupam o nível mais interno do quadro interacional (agência e leitor) são bastante agressivas para o leitor. Isso porque a agência, tendo em vista seu status, tem legitimidade para expor os direitos do outro, o que constitui uma invasão a seu território. Afinal, informar os direitos de alguém é invadir seu território, na medida em que se revela um domínio de sua territorialidade ou uma parte daquilo que lhe pertence. Mas, mais importante, informar os direitos do outro é (de)limitar pelo outro, para o outro e à sua revelia a natureza e a quantidade desses direitos; é, portanto, tirar ou diminuir sua autonomia (Goffman, 1973).

A revelação desses direitos tem duas implicações importantes para a face do leitor ou para a atribuição a ele de valores sociais. Em primeiro lugar, ao revelar seus direitos, a agência atribui a ele uma ignorância acerca desse domínio de seu território, fazendo crer que o outro desconhece o que é seu de direito. Em segundo lugar, a revelação desses mesmos direitos contribui para atribuir ao leitor a imagem de uma

---

<sup>6</sup> Tal como observado por Bourdieu (1982), em crítica à teoria dos atos de fala de Austin (1962), a força das palavras e sua capacidade de agir sobre o outro e sobre a realidade vem do poder (capital simbólico) acumulado por aquele que fala e pelo grupo a que este pertence. Assim, para entender a eficácia das palavras é preciso articular “as propriedades do discurso, as propriedades daquele que o pronuncia e as propriedades da instituição que o autoriza a pronunciar esse discurso” (Bourdieu, 1982, p. 111).

<sup>7</sup> A noção de face deve ser compreendida como “valor social positivo que uma pessoa efetivamente reivindica para si mesma através da linha [de conduta social] que os outros pressupõem que ela assumiu durante um contato particular” (Goffman, 2011, p. 13-14). Complementando a noção de face, a de território corresponde ao conjunto de elementos físicos e simbólicos que o locutor deseja preservar no decorrer da interação (Goffman, 1973).

<sup>8</sup> Para um estudo aprofundado dos interesses privatistas que nortearam a criação das agências reguladoras no Brasil, cf. Dasso Jr. (2006).



instância duplamente frágil. Ele é frágil em relação às empresas, de quem precisa ser defendido pela agência, e é frágil em relação à agência, que precisa atuar na definição de seus direitos e em sua defesa no trato com as empresas.

O que legitima e sustenta o exercício dessa agressividade da agência contra o leitor é exatamente seu status. Afinal, é o status de agência reguladora do Estado que dá à instância responsável pelo que é dito legitimidade para realizar essa violência verbal (simbólica) e para fazer crer que o exercício dessa violência é em benefício do outro. Em outros termos, é essa legitimidade que dá à agência o direito de produzir um discurso de Estado, ou seja, um discurso cuja violência, tendo em vista sua origem estatal, não é questionada ou deslegitimada (Bourdieu, 2014).

Porém, dependendo de quem é esse outro, ou melhor, de como esse outro é representado pelos agentes sociais que elaboram a cartilha (redatores), serão usadas ou não estratégias discursivas para amenizar ou intensificar a agressão ao território e à face do leitor. Assim, em cada cartilha, o diálogo entre a agência e o leitor possui especificidades que dependem de como os redatores concebem a instância com quem a agência dialoga: quem é esse agente social, de quanto poder (capital simbólico acumulado lhe permitindo agir sobre outros) esse agente dispõe, quem são os demais agentes (empresas de aviação, postos de gasolina, empresas de telefonia etc.) com os quais indiretamente a agência dialoga, quais são as relações de poder existentes entre esses demais agentes e o leitor etc.

Em sua cartilha, a ANAC explica quais procedimentos os passageiros devem realizar em caso de atraso e cancelamento de voo. A leitura da cartilha permite levantar algumas hipóteses sobre quem é esse passageiro com quem a ANAC dialoga. É alguém que tem domínio de outras línguas, tendo em vista a presença, no texto da cartilha, de termos em inglês, como *overbooking*, bem como a informação, ao final da cartilha, de que a central de atendimento recebe ligações em português, inglês e espanhol. Da mesma forma, é alguém que tem relativa familiaridade com as práticas que ocorrem em um aeroporto, em virtude da presença de termos como escala, conexão, tarifa de embarque, segurança operacional, termos cujo conhecimento pelo leitor é pressuposto, já que não são acompanhados de explicação. Essas informações revelam que a ANAC dialoga com um leitor com relativo poder aquisitivo<sup>9</sup>.

Por sua vez, a ANATEL, em sua cartilha, explica quais são os direitos dos cidadãos que criam uma conta telefônica e os deveres das empresas de telefonia. Mais especificamente, a cartilha trata de aspectos contratuais da relação entre usuário e empresa de telefonia, especificando direitos do usuário (“Conhecer previamente as condições de contratação, prestação e suspensão do serviço”; “Ser notificado por escrito em caso de inadimplência e da conseqüente rescisão de contrato”; “Receber em dobro os valores pagos que foram cobrados indevidamente”) e deveres das empresas (“Dar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida”; “Assegurar a disponibilidade mínima de um posto de venda de cartões para cada grupo de 12 orelhões”; “Manter centrais de atendimento para

<sup>9</sup> Dados do IPEA de 2010 sustentam nossa interpretação. Eles revelam a existência de uma correlação entre a demanda de voos nacionais e o aumento do poder aquisitivo do brasileiro que usa o avião como meio de transporte. A partir da década de 1990, mas em especial a partir dos anos 2000, o aumento na demanda de voos acompanhou a elevação do PIB e da renda Per Capta, o que evidencia que quanto maior o poder aquisitivo da população, maior o número de voos (IPEA, 2010).

intermediação da comunicação telefônica para deficientes auditivos”).

Por isso, o público leitor dessa cartilha é mais amplo e heterogêneo do que o da cartilha da ANAC. Porém, verifica-se que a agência se dirige não a todo e qualquer cidadão, mas ao usuário comum de telefonia, ou seja, ela dialoga não com os responsáveis por linhas telefônicas de estabelecimentos comerciais ou empresas, por exemplo, mas sim com pessoas que têm telefone fixo em casa e que podem fazer uso de orelhões, considerando a exigência, expressa na cartilha, de que as empresas assegurem a disponibilidade de pontos de venda de cartões para telefones de uso público (orelhões).

Neste item, realizamos, ainda que de modo sucinto, uma descrição de aspectos importantes da dimensão situacional das cartilhas em estudo neste trabalho. As informações constantes deste item serão importantes para a explicação das diferenças na maneira como, em cada cartilha, é desenvolvido o processo de negociação entre a agência e os leitores e, por isso, serão retomadas no último item deste trabalho, que trata da forma de organização estratégica das cartilhas. No próximo item, será apresentado o estudo contrastivo da articulação do discurso nas duas cartilhas.

#### **4 ARTICULAÇÃO DO DISCURSO: UM ESTUDO CONTRASTIVO DAS CARTILHAS**

Para o Modelo de Análise Modular do Discurso, toda interação, monológica ou dialógica, se caracteriza por um processo de negociação em que os interlocutores trocam cumprimentos, informações, críticas, despedidas etc. Por exemplo, um bate-papo se caracteriza por um processo de negociação em que a pergunta de um locutor provoca a resposta do outro. Por sua vez, a resposta permite ao primeiro realizar um agradecimento, fazer uma objeção a ela ou pedir um esclarecimento, evidenciando sua gratidão, seu desacordo ou sua incompreensão (Cunha, 2017).

Esse processo de negociação subjaz a toda interação e não só aos diálogos orais e face a face, tendo em vista a natureza dialógica de toda produção linguística (Bakhtin, 2003). Uma reportagem veiculada em um jornal pode motivar a produção de cartas de leitores ou comentários nas redes sociais. A promulgação de uma lei constitui uma proposição que pode dar origem a debates, artigos de opinião, discussões, etc. A cartilha, gênero de que se ocupa este trabalho, pode ser entendida como uma proposição que motiva a produção de telefonemas para a central de atendimento das agências, reclamações sobre o excesso ou a falta de regulamentação, matérias jornalísticas sobre as regras impostas para agentes do mercado etc.

Caracteriza o processo de negociação a necessidade de que cada etapa desse processo – proposição, reação, ratificação – seja elaborada de modo suficientemente claro e completo, para que seja possível a interação. Por isso, a busca dos interlocutores por produzir uma intervenção suficientemente completa pode fazer com que cada etapa do processo de negociação apresente configurações bastante complexas. Em função das hipóteses do locutor sobre quem é seu interlocutor (quais conhecimentos possui, qual sua posição acional na interação, quais suas exigências em termos de face e território etc.), ele pode produzir uma intervenção estruturalmente complexa, para que o outro não peça esclarecimentos e não inicie negociações secundárias (Roulet, 1986; Cunha, 2017). Em outros termos, em função

de como representa aquele com quem dialoga, o locutor pode ser levado a realizar diferentes manobras que, no texto, correspondem a relações de discurso, tais como argumentar, comentar, reformular, contra-argumentar etc. (Roulet, 2003; Cunha, 2015).

Para dar conta dessas manobras, o modelo modular propõe categorias genéricas de relações de discurso, cujo estudo se faz na forma de organização relacional (Roulet, 2003; Roulet, Filliettaz, Grobet, 2001). As informações expressas em textos monológicos (não produzidos por dois locutores) se ligam por oito categorias de relações de discurso interativas: argumento, comentário, topicalização, reformulação, tempo, preparação, contra-argumentação e clarificação. Essas categorias genéricas abarcam relações específicas. Por exemplo, a relação de argumento abarca as relações de condição, argumento suplementar, explicação, justificativa, exemplificação etc. (Roulet, 2003), ao passo que a relação de tempo abarca as relações de sucessão, anterioridade, progressão, simultaneidade, inclusão etc. (Cunha, 2012).

A comparação dos processos de negociação desenvolvidos por meio das duas cartilhas estudadas neste trabalho permite perceber que, em relação à cartilha da ANATEL, a ANAC realiza manobras discursivas mais complexas para produzir uma intervenção (a própria cartilha) suficientemente completa. Assim, na busca por produzir uma intervenção que possa ser considerada completa e adequada pelo leitor, a ANAC justifica, explica, exemplifica, traz argumentos potenciais, apresenta condições etc. Por isso, nessa cartilha, há um percentual elevado de relações de argumento, por meio das quais a ANAC oferece justificativas para a exposição de direitos, exemplifica informações expressas, explica as condições para a concessão de direitos dos passageiros etc. Especificamente, na cartilha, há um total de 156 relações de discurso, sendo 90 (57,7%) de argumento, 23 (14,7%) de comentário, 7 (4,6%) de preparação, 5 (3,2%) de topicalização, 2 (1,3%) de contra-argumentação e 1 (0,6%) de tempo. Há ainda 28 (17,9%) ocorrências de coordenação<sup>10</sup>.

Esses resultados evidenciam que os redatores da cartilha concebem o leitor que dialoga com a ANAC como alguém que não se contenta com a simples justaposição de direitos e deveres, necessitando ser convencido das informações expressas nos constituintes centrais do texto. A simples justaposição de constituintes textuais, sem informações subsidiárias fornecendo exemplos, explicações, justificativas etc., poderia levar esse leitor à abertura de negociações secundárias com função de esclarecimento<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Constituintes coordenados são aqueles entre os quais não é possível inferir nenhuma relação de discurso (Roulet, Filliettaz, Grobet, 2001). Neste trabalho, a coordenação foi considerada como uma relação de discurso.

<sup>11</sup> Porque a cartilha é um gênero monológico, que não permite a abertura de trocas secundárias no instante em que uma objeção surge, a abertura de negociações secundárias pode ocorrer por meio da realização de ligações telefônicas ou do envio de mensagens eletrônicas (e-mails) para a central de atendimento. Na cartilha da ANAC, as formas de contato do leitor são expostas ao final do texto (“FALE COM A ANAC Internet: [www.anac.gov.br/faleanac](http://www.anac.gov.br/faleanac) Central de atendimento: 0800 725 4445 (atendimento 24 horas por dia em português, inglês e espanhol)”). Na cartilha da ANATEL, que estudaremos em seguida, há apenas o endereço eletrônico da agência ([www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)) e um número telefônico (133).

A mesma comparação dos processos de negociação desenvolvidos por meio das duas cartilhas permite verificar que, em relação à cartilha da ANAC, os redatores da cartilha da ANATEL consideram que uma intervenção suficientemente completa e adequada para a interação pode ser elaborada de modo mais simples, por meio da justaposição de constituintes textuais expressando direitos do consumidor e deveres das empresas, e, conseqüentemente, que o leitor que dialoga com a agência não é alguém que exige justificativas, exemplos ou explicações. Assim, a ANATEL dialoga com um leitor de quem não se espera a abertura de negociações secundárias com função de esclarecimento ou um leitor de quem a abertura de negociações desse tipo, feita por meio de ligações telefônicas ou de mensagens eletrônicas, não é vista como um problema.

Por isso, essa cartilha se caracteriza por apresentar um percentual elevado de constituintes coordenados. Na cartilha, há um total de 52 relações: 19 (36,6%) de coordenação, 13 (25,0%) de argumento, 10 (19,2%) de preparação, 5 (9,6%) de comentário, 4 (7,7%) de topicalização e 1 (1,9%) de contra-argumentação. A coordenação de constituintes textuais é a forma de estruturação textual que caracteriza qualquer tipo de lista (lista de produtos a serem comprados no supermercado, lista de alimentos dispostos num cardápio, lista de nomes e números na lista telefônica etc.). Elaborando a cartilha por meio da justaposição de constituintes textuais, a ANATEL limita-se basicamente à exposição de direitos e deveres, oferecendo poucos argumentos para justificar, explicar, exemplificar esses mesmos direitos e deveres.

Para ilustrar as diferenças de estruturação textual das duas cartilhas, vamos estudar um trecho de cada uma delas. Começamos com o estudo de um trecho da cartilha da ANAC. A numeração presente nos dois trechos indica que eles foram segmentados em atos. O ato é a unidade mínima de análise do modelo modular (Roulet, Filliettaz, Grobet, 2001).

(5) Nos casos de atraso e cancelamento de voo e preterição de embarque (6) (embarque não realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, *overbooking*, etc.), (7) o passageiro que comparecer para embarque tem direito à assistência material, (8) que envolve comunicação, alimentação e acomodação.

(9) Essas medidas têm como objetivo minimizar o desconforto dos passageiros enquanto aguardam seu voo, (10) atendendo às suas necessidades imediatas.

(11) A assistência é oferecida gradualmente, pela empresa aérea, (12) de acordo com o tempo de espera, (13) contado a partir do momento em que houve o atraso, cancelamento ou preterição de embarque, (14) conforme demonstrado a seguir:

(15) A partir de 1 hora: (16) comunicação (17) (internet, telefonemas, etc.).

(18) A partir de 2 horas: (19) alimentação (20) (*voucher*, lanche, bebidas, etc.).

(21) A partir de 4 horas: (22) acomodação ou hospedagem (23) (se for o caso) (24) e transporte do aeroporto ao local de acomodação. (25) Se você estiver no local de seu domicílio, (26) a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência e desta para o aeroporto.

(27) Se o atraso for superior a 4 horas (28) (ou a empresa já tenha a estimativa de que o voo atrasará esse tempo), (29) ou houver cancelamento de voo ou preterição de embarque, (30) a empresa aérea deverá oferecer ao

FLP 20(1)

passageiro, além da assistência material, opções de acomodação ou reembolso.

Nesse trecho, a informação central se encontra nos atos (05-08), que correspondem ao primeiro parágrafo. Isso porque a finalidade de todo o trecho é informar em que condições o passageiro terá direito à assistência material, que é a informação dada no ato (07): “o passageiro que comparecer para embarque tem direito à assistência material”. Todo o restante do trecho (09-30) traz informações sobre essa assistência material e, por isso, constitui uma intervenção que se liga por uma relação de argumento à intervenção formada pelos atos (05-08).

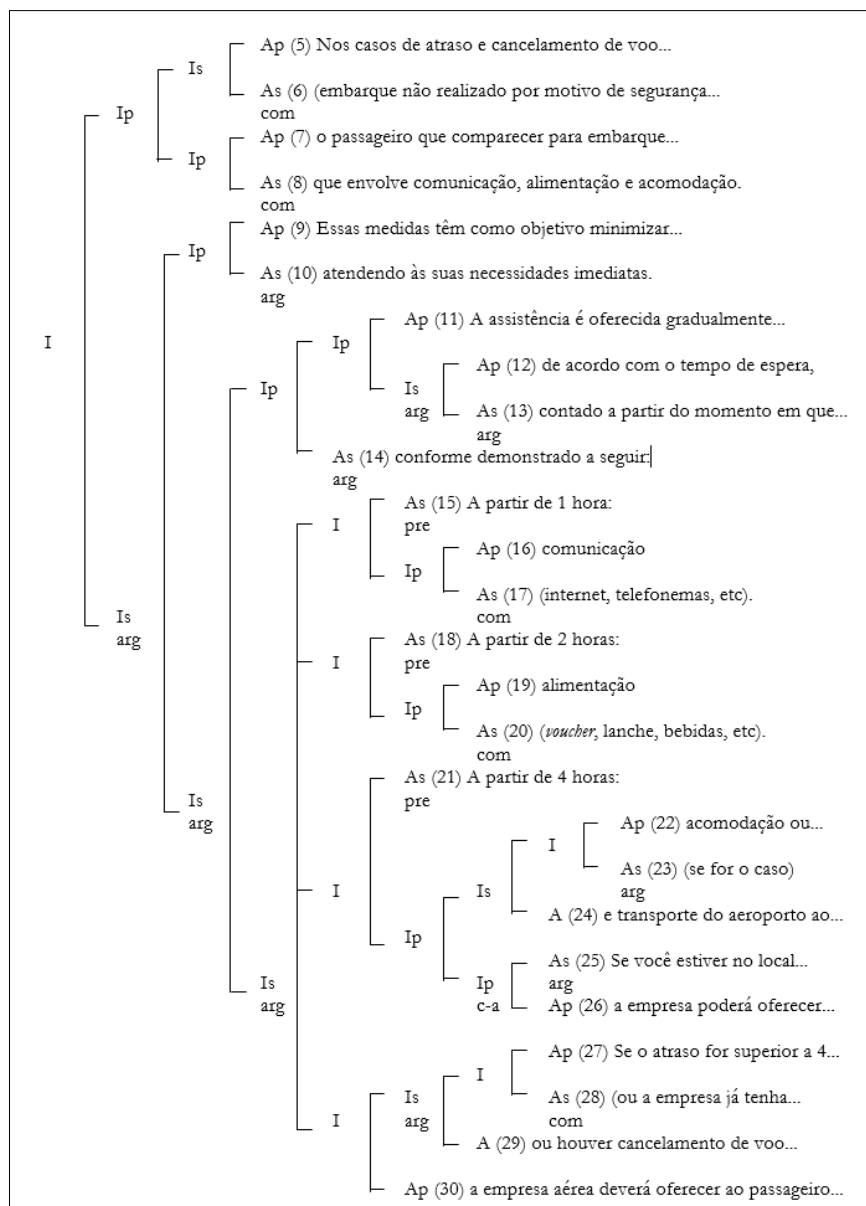
Na intervenção (09-30), os direitos dos passageiros são apresentados, nos atos (09-10), como medidas que visam minimizar o desconforto dos passageiros e atender às suas necessidades (“(9) Essas medidas têm como objetivo minimizar o desconforto dos passageiros enquanto aguardam seu voo, (10) atendendo às suas necessidades imediatas”). Entre os atos (09) e (10), há uma relação de argumento, já que o ato (10) explica por que é necessário “minimizar o desconforto dos passageiros enquanto aguardam seu voo” (09). Esses atos compõem uma intervenção em relação à qual a intervenção formada pelos atos (11-30) constitui um grande argumento com que o locutor detalha como a assistência será oferecida. Nessa grande intervenção, os atos (11-14) informam que a empresa oferecerá assistência de forma gradual, considerando o tempo de espera (“(11) A assistência é oferecida gradualmente, pela empresa aérea, (12) de acordo com o tempo de espera, (13) contado a partir do momento em que houve o atraso, cancelamento ou preterição de embarque, (14) conforme demonstrado a seguir:”). Esse trecho, assim como os atos (05-08) rapidamente analisados no item anterior, constitui um exemplo de como, nas cartilhas, enunciados assertivos ganham o valor de ordem. Afinal, os atos expressam um dever a ser cumprido pelas empresas aéreas.

Em relação aos atos (11-14), os atos (15-30) formam uma intervenção subordinada com função de argumento, porque especificam como a assistência será oferecida gradualmente. Essa intervenção é composta de quatro intervenções coordenadas. Cada uma delas informa os direitos do passageiro cujo voo está atrasado ou foi cancelado ou preterido, em distintos intervalos temporais (a partir de uma hora, de duas horas, de quatro horas e superior a quatro horas). Em cada uma dessas intervenções, especificam-se o direito (alimentação, comunicação, acomodação ou hospedagem etc.), bem como as condições para que o direito seja concedido. Por isso, cada uma dessas intervenções coordenadas se compõe de um ato principal, em que se expressa o direito do passageiro, e de atos ou intervenções subordinados ao ato principal que explicam ou comentam o direito.

No modelo modular, o estudo da articulação dos constituintes textuais por meio das relações de discurso é representado em estruturas hierárquico-relacionais. A Fig. 1 traz a estrutura hierárquico-relacional do trecho analisado, representando a descrição feita anteriormente. Essa estrutura reúne informações sobre os constituintes textuais (ato = A; intervenção = I), sobre a hierarquia existente entre esses constituintes (principal = p; subordinado = s), bem como sobre as relações de discurso existentes entre as informações expressas nesses constituintes textuais (argumento = arg; comentário = com; preparação = pre). A coordenação de constituintes textuais é representada pela ausência de indicação sobre hierarquia entre

FLP 20(1)

eles. É o que acontece, na estrutura, entre as intervenções coordenadas (15-17), (18-20), (21-26) e (27-30).



FLP 20(1)

Figura 1 - Estrutura hierárquico-relacional (ANAC)

Passemos agora ao estudo de um trecho da cartilha da ANATEL.

- (41) Na sua conta:
- (42) Contestar os débitos lançados em sua conta que considere indevidos.
- (43) A nova inclusão do débito contestado está condicionada à comprovação da prestadora sobre a realização das chamadas e à respectiva comunicação por escrito ao consumidor
- (44) Receber em dobro os valores pagos que foram cobrados indevidamente
- (45) Receber crédito proporcional à assinatura, (46) quando houver interrupção do serviço

- (47) Não ser cobrado em valor superior ao da habilitação, (48) quando houver mudança de endereço  
 (49) Solicitar que cada prestadora encaminhe separadamente seu documento de cobrança  
 (50) A prestação de qualquer novo serviço, utilidade ou comodidade deverá ser expressamente autorizada pelo usuário.

Os constituintes textuais (atos e intervenções) desse trecho se articulam de maneira bastante simples, tendo em vista o fato de o trecho ser uma lista de direitos do usuário de telefonia fixa, bem como o fato de que cada um dos direitos não é acompanhado de argumentos que o justifiquem ou expliquem, diferentemente do que ocorre no trecho da cartilha da ANAC analisado anteriormente. Na cartilha da ANATEL, quando esses argumentos existem, eles são muito sucintos, formados por um ato apenas e introduzidos por conectores que não são típicos da relação de argumento, como o *quando*. Essa análise pode ser representada por meio desta estrutura hierárquico-relacional (Fig. 2), cujas convenções de formulação são as mesmas da estrutura anterior. Nesta há uma relação ausente no trecho da cartilha da ANAC, que é a de topicalização (top).

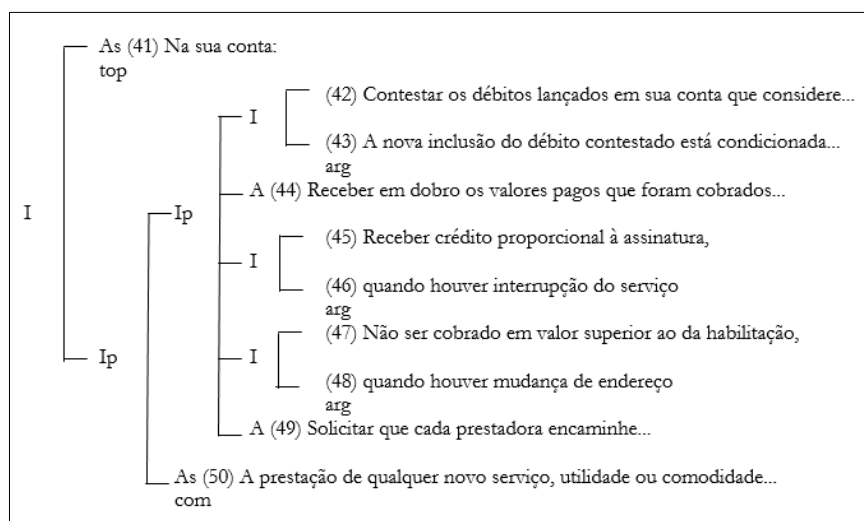


Figura 2 - Estrutura hierárquico-relacional (ANATEL)

Após o estudo contrastivo do processo de negociação desenvolvido nas duas cartilhas, a etapa final deste estudo consiste em estudar a forma de organização estratégica das cartilhas, buscando explicar, à luz do estudo da dimensão situacional, realizado no item anterior deste trabalho, as diferenças verificadas na maneira como em cada cartilha se escolheu desenvolver o processo de negociação. Essa explicação permitirá alcançar o objetivo deste trabalho, qual seja, evidenciar que, na prática de leitura mediada pelas cartilhas da ANATEL e da ANAC, essas cartilhas atuam não apenas como veículo de informações de interesse público, mas também como instrumento que expressa e reforça as relações de poder entre instâncias governamentais e diferentes segmentos da população.

## 5 O IMPACTO DA INTERAÇÃO SOBRE A ARTICULAÇÃO DO DISCURSO

Observa Roulet (Roulet et al., 1985, p. 9) que “a estrutura do discurso é amplamente determinada pelas restrições da interação verbal”. Assim, o contexto exerce forte impacto sobre o desenvolvimento do processo de negociação (Roulet, 1988). Em outros termos, o contexto

restringe a forma como os interlocutores desenvolvem o processo de negociação e, conseqüentemente, como eles podem iniciar proposições, reagir a elas, detectar e avaliar problemas de completude, contribuir no reparo desses problemas, etc. Nessa perspectiva, a situação de ação restringe quais manobras discursivas são possíveis e quais não são possíveis de ser realizadas pelos interlocutores (Cunha, 2017, p. 1704).

Parte importante do contexto é a maneira como os interagentes fazem a gestão de faces e territórios, atribuindo ou negando para si e para o outro determinados valores sociais e protegendo seu território das investidas alheias ou invadindo o território do outro. Esse aspecto do discurso, estudado no item inicial deste trabalho, impacta a maneira como os interagentes constroem o discurso, mobilizando informações dos diferentes planos de sua organização: sintático, lexical, hierárquico, sequencial, prosódico, tópico etc. (Roulet, 1999; Roulet, Filliettaz, Grobet, 2001; Cunha, 2013). No modelo modular, o processo por meio do qual os interagentes mobilizam esses planos do discurso para fazer a gestão de faces, territórios e lugares é denominado processo de figuração. Nesse processo, os recursos textuais e linguísticos, em função do papel que assumem na co-construção de imagens identitárias, são vistos como estratégias discursivas.

Neste trabalho, não estudamos todas as estratégias discursivas mobilizadas nas cartilhas. Optamos por focalizar a articulação dos constituintes do texto e a marcação das relações de discurso por meio de conectores, tendo em vista o papel importante que esse plano da organização do discurso pode desempenhar no processo de figuração (Cunha, 2014, 2015). A finalidade é investigar em que medida, nas cartilhas, as relações de discurso, descritas no item anterior, constituem estratégias discursivas por meio das quais as agências amenizam ou agravam o ataque à face do leitor e a invasão ao seu território, dependendo de quem é esse leitor ou da maneira como ele é representado.

Em sua cartilha, a ANAC se dirige a um público-leitor formado por pessoas com capital econômico e cultural relativamente elevado. Essa característica da interação propiciada pela cartilha faz com que a agência não se limite a informar quais são os direitos do passageiro, expondo uma parte de sua territorialidade, mas se esforce por revelar os motivos que fazem esse passageiro ser merecedor desses direitos. Em outros termos, a agência, por meio, em especial, das relações de argumento, ameniza a invasão ao território do leitor e valoriza sua face. Com isso, torna mais equilibrada uma relação de poder desigual entre uma agência governamental e determinada parcela da sociedade. Vejamos, de maneira mais detalhada, como ocorre esse processo.

Na cartilha, a finalidade central é informar um direito do passageiro, direito que é expresso no ato (07): “o passageiro que comparecer para embarque tem direito à assistência material”. Não por acaso, esse é o ato mais hierarquicamente superior na



estrutura hierárquico-relacional (Fig. 2). Os atos que o circundam especificam esse direito, trazendo informações suplementares supostamente desconhecidas do leitor. Como vimos, informar um direito é expor o território daquele que o detém, (de)limitando a natureza e a quantidade desses direitos, e é, ao mesmo tempo, atribuir a ele a ignorância desse direito, atacando sua face. Para amenizar essas agressões contra o leitor, a ANAC faz de todo o restante do trecho (atos 09-30) uma grande intervenção com função de argumento, cujos constituintes, como foi analisado, se ligam por várias relações de argumento. Por meio dessas relações, a ANAC ameniza as agressões cometidas contra a face e o território do leitor, ao explicar em que medida esses direitos o favorecem por serem benéficos para sua face ou capitalizadores de valores sociais positivos, como se observa nos atos (09-10): “(9) Essas medidas têm como objetivo minimizar o desconforto dos passageiros enquanto aguardam seu voo, (10) atendendo às suas necessidades imediatas.”.

Nessa perspectiva, as relações de argumento constituem estratégias discursivas por meio das quais a agência, instância que assume a responsabilidade pelo dito, atribui ao leitor valores sociais positivos (dignidade, respeito, importância), expressando deferência em relação a ele e, por isso mesmo, amenizando os ataques à sua face e a invasão ao seu território. Assim, ainda que a ANAC seja o agente mais poderoso da interação, em função de seu status de agência reguladora do Estado, a relação de poder entre os interagentes se constrói de maneira relativamente equilibrada, já que a ANAC se dirige a um interlocutor que ocupa uma posição social que o torna merecedor de ser esclarecido e respeitado, tendo sua autoimagem preservada e valorizada.

Já na cartilha da ANATEL, diferentemente do que ocorre na da ANAC, a agência se limita a informar os direitos do leitor, o que contribui para o estabelecimento de um processo de figuração agressivo para ele. Ao dialogar com o leitor, a ANATEL, por meio da coordenação de constituintes textuais, expõe uma parte de seu território (seus direitos). Ao mesmo tempo, tendo em vista a escassez de argumentos que justifiquem esses direitos ou expliquem o porquê de sua exposição, atribui a ele a ignorância desses mesmos direitos, bem como uma fragilidade em relação à agência, de cuja proteção necessita, e em relação às empresas de telefonia, de que precisa ser protegido. Esse modo de elaborar a cartilha contribui, portanto, para construir a imagem de uma agência que, no trato com o leitor, não ameniza ou ameniza pouco a invasão ao seu território e os ataques à sua face, reforçando uma relação de poder mais vertical entre uma instância muito poderosa (a agência) e uma instância pouco poderosa (o leitor).

Revelador desse processo de negociação agressivo é o fato de que duas das raras relações de argumento presentes no trecho analisado são marcadas pelo *quando*, conector típico da relação de tempo (Cunha, Marinho, 2012), e não por conectores típicos da relação de argumento, como *se*, *porque*, *por exemplo*, *já que* etc. Nas duas ocorrências, o *quando* poderia ser substituído pelo conector *se*, como revela a substituição da primeira das duas ocorrências: “(45) Receber crédito proporcional à assinatura, (46) *quando (se)* houver interrupção do serviço”.

Como evidenciado em Cunha (2014a), em estudo sobre o uso do *quando* como marca de reformulação em reportagens, marcar uma relação de discurso com um conector típico de outra relação constitui uma estratégia que tem papel

FLP 20(1)

importante na maneira como os interlocutores constroem imagens identitárias. No trecho em análise, o uso do *quando* torna menos perceptível a relação de argumento (condição) e faz da interrupção do serviço pela prestadora um fato cuja ocorrência é mais certa. Com o emprego do *quando*, a agência compromete a imagem das prestadoras, já que coloca como previsíveis problemas com o serviço de telefonia, e do leitor, que, quando o problema ocorrer, terá (apenas) o direito, estabelecido pela agência de cuja proteção depende, de “Receber crédito proporcional à assinatura”.

Nesse sentido, a justaposição de direitos, a escassez de argumentos que os justifiquem e a marcação de relações de argumento por conectores típicos de outras relações favorecem a atribuição ao leitor de atributos negativos, como ignorância, fragilidade e falta de autonomia. Diferentemente do que ocorre na cartilha da ANAC, não é possível dizer que o que leva a ANATEL a expressar os direitos do leitor seja o fato de ele ser merecedor de atenção e respeito, já que nenhuma justificativa nesse sentido é apresentada no texto da cartilha. Nela reforça-se a relação de dependência de uma instância mais frágil junto a uma instância mais forte.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no arcabouço teórico e metodológico do Modelo de Análise Modular do Discurso, este trabalho buscou revelar que, na prática de leitura propiciada por duas cartilhas de agências reguladoras do Estado, a ANAC e a ANATEL, essas cartilhas não atuam como simples veículos de informações de interesse público. Ao contrário, as cartilhas constituem instrumentos que evidenciam e reforçam as relações de poder entre instâncias governamentais e diferentes segmentos da população. Para alcançar esse objetivo, propusemos um estudo contrastivo da maneira como, em cada cartilha, a instância de produção articula os constituintes do texto, estabelecendo relações de discurso (argumento, reformulação, comentário etc.).

Focalizando esse plano da organização do discurso, o estudo obteve alguns resultados mais gerais:

- i) diferentemente da cartilha da ANATEL, a da ANAC apresenta maior frequência de relações de argumento com que expressa as razões para expor os direitos do leitor, amenizando as agressões cometidas contra sua face e seu território, já que, por meio dessas relações, informa que a exposição dos direitos é em nome do bem-estar do leitor;
- ii) diferentemente da cartilha da ANAC, a da ANATEL oferece menor quantidade de justificativas para a exposição dos direitos do leitor, os quais são expressos em constituintes textuais justapostos ou coordenados, sem, portanto, articulação entre si, o que constitui uma invasão a seu território. Ao mesmo tempo, a escassez de relações de argumento faz da exposição de direitos uma atitude agressiva para a face do leitor, a quem se atribui a ignorância desses direitos e uma fragilidade em relação à agência e às empresas de telefonia.

Com base nesses resultados, verifica-se que essas diferenças no estabelecimento das relações de discurso refletem divergências na maneira como cada agência reguladora do Estado propõe processos de figuração no diálogo com

segmentos sociais específicos. Enquanto a ANAC propõe um diálogo menos vertical com o leitor, concebendo-o como uma instância merecedora de consideração e deferência, a ANATEL reforça a verticalidade da relação que estabelece com o leitor, eximindo-se da apresentação de justificativas para a invasão de seu território e atacando, desse modo, sua face.

Do ponto de vista do processo de figuração, o estudo das relações de discurso empregadas nas duas cartilhas consideradas revela que uma instância governamental, ao interagir com um determinado segmento da população por meio de uma cartilha, expressa a imagem que faz desse segmento, bem como a natureza mais ou menos vertical das relações hierárquicas que a ligam ao seu leitorado. Desse modo, o estudo contrastivo de cartilhas da ANAC e da ANATEL permitiu chamar a atenção para o fato de que a prática de leitura para a qual o Estado, por meio de suas agências reguladoras, convoca parcelas da população constitui um meio para o reforço de diferenciações sociais, assim como um meio de imposição, mais ou menos negociada, de controle ou modelagem social dessas parcelas da população.

## REFERÊNCIAS

- Austin JL. *How to do things with words*. Oxford: Clarendon Press; 1962.
- Bakhtin M. Os gêneros do discurso. In: Bakhtin M. *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes; 2003. p. 261-306.
- Bourdieu P. *Ce que parler veut dire: l'économie des échanges linguistiques*. Paris: Fayard; 1982.
- Bourdieu P. *Sobre o Estado*. São Paulo: Companhia das Letras; 2014.
- Bronckart JP. Enjeux épistémologiques de l'analyse des discours. In: Auchlin A, et al., organizadores. *Structures et discours: mélanges offerts à Eddy Roulet*. Québec: Éditions Nota Bene; 2004. p. 367-382.
- Bronckart JP. *Atividade de linguagem textos e discursos: por um interacionismo sócio-discursivo*. São Paulo: EDUC; 2007.
- Cunha GX. Uma proposta para o tratamento das relações de discurso temporais no Modelo de Análise Modular do Discurso. *Revista do GEL*. 2012;9:29-49.
- Cunha GX. *A construção da narrativa em reportagens [tese]*. Belo Horizonte: Faculdade de Letras, Universidade Federal de Minas Gerais; 2013.
- Cunha GX. *Para entender o funcionamento do discurso: uma abordagem modular da complexidade discursiva*. Curitiba: Appris; 2014a.
- Cunha GX. As relações retóricas e a negociação de faces em debate eleitoral. *Confluência*. 2014;47:205-238.
- Cunha GX. As condições de emergência da função reformulativa do conector quando em reportagens. *Revista de Estudos da Linguagem*. 2014a;22:143-170.
- Cunha GX. *O papel das relações retóricas na negociação de faces em debate eleitoral [relatório de Pós-Doutorado]*. Belo Horizonte, Faculdade de Letras, Universidade Federal de Minas Gerais; 2015.
- Cunha GX. A construção de imagens de si no discurso organizacional. In: Tomazi MM, Rocha LHP, Pompeu JC, organizadores. *Estudos discursivos em diferentes perspectivas: mídia, sociedade e direito*. São Paulo: Terracota Editora; 2016. p. 111-126.

- Cunha GX. Análise de uma cartilha institucional em uma abordagem modular da complexidade do discurso. *Revista do GEL*. 2016a;13:31-55.
- Cunha GX. Conectores e processo de negociação: uma proposta discursiva para o estudo dos conectores. *Fórum Linguístico*. 2017;14:1699-1716.
- Cunha GX, Marinho JHC. O conector quando e o encadeamento de episódios da narrativa jornalística. *Cadernos de Estudos Linguísticos*. 2012;54(2):187-203.
- Cunha GX, Braga PB. O comentário metadiscursivo como estratégia argumentativa em debates eleitorais. *EID&A*. 2016;12:101-118.
- Dasso JR. AE. Reforma do Estado com participação cidadã?: déficit democrático das agências reguladoras brasileiras [tese]. Florianópolis: Faculdade de Direito, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis; 2006.
- Ducrot O. O dizer e o dito. Campinas: Pontes Editores; 1987.
- Filliettaz L. Actions, activités et discours [tese]. Genebra: Faculdade de Letras, Universidade de Genebra; 2000.
- Goffman E. La mise en scène de la vie quotidienne: les relations em public. v. 2. Paris: Les éditions de minuit; 1973.
- Goffman E. Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento face a face. Petrópolis: Vozes; 2011.
- IPEA, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Infraestrutura Econômica no Brasil: panorama e perspectivas para o transporte aéreo no Brasil e no mundo, 2010. [citado 23 jul. 2017]. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal>.
- Marinho JHC. Uma abordagem modular e interacionista da organização do discurso. *Revista da Anpoll*. 2004;16:75-100.
- Mozdzinski LP. A cartilha jurídica: aspectos sócio-históricos, discursivos e multimodais [dissertação]. Recife: Faculdade de Letras, Universidade Federal de Pernambuco; 2006.
- Roulet E. Complectude interactive et mouvements discursifs. *Cahiers de linguistique française*. 1986;7:189-206.
- Roulet E. Variations sur la structure de l'échange langagier dans différentes situations d'interaction. *Cahiers de linguistique française*. 1988, jan./jun.;9:27-37.
- Roulet E. La description de l'organisation du discours. Paris: Didier; 1999.
- Roulet E. Um modelo e um instrumento de análise sobre a organização do discurso. In: Mari H, et al., organizadores. *Fundamentos e dimensões da Análise do Discurso*. Belo Horizonte: FALE/UFMG; 1999a. p. 139-171.
- Roulet E. Une approche modulaire de la problematique des relations de discours. In: Mari H, et al, organizadores. *Análise do discurso em perspectivas*. Belo Horizonte: FALE/UFMG ; 2003. p. 149-178.
- Roulet E, et al. L'articulation du discours en français contemporain. Berne: Lang; 1985.
- Roulet E, Filliettaz L, Grobet A. Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours. Berne: Lang; 2001.