

Florencia Miranda

florência.miranda@clix.pt

Cartas de reclamação e respostas institucionais na imprensa: acerca do gênero e os mecanismos de responsabilização enunciativa

RESUMO – O objetivo deste trabalho é explorar as relações entre o gênero – enquanto espaço dinâmico de estruturação dos textos – e um dos níveis da arquitetura textual – os mecanismos que assinalam os modos de assumir (ou não) a responsabilidade enunciativa e as formas da modalização. Para tal, são observados dois gêneros de texto: as cartas de reclamação e as cartas-respostas institucionais publicadas na imprensa. Assim, partindo de um conjunto de textos publicados em Portugal – e adotando como eixo certos aspectos desenvolvidos no quadro do Interacionismo sócio-discursivo (cf. Bronckart, 1997) – procura-se pôr em relevo a estreita ligação entre os parâmetros genéricos e os mecanismos de construção textual.

ABSTRACT – The aim of this paper is to examine the relations between genre – as a dynamic space of text structuration – and one level of textual architecture – the mechanisms that show how to assume enunciative responsibility (or not) and how to express modalization. In doing so, we will observe two text genres: the complaint letters and the institutional answer-letter both published in portuguese press. By studying a group of texts published in Portugal – and adopting as a guide some aspects developed in the framework of socio-discursive interactionism (Bronckart, 1997) – we try to show the strong relation between genre parameters and text construction mechanisms.

Palavras-chave: gêneros de texto, responsabilidade enunciativa, tipos de discurso, cartas, imprensa.

Key words: text genre, enunciative “*prise en charge*”, types of discourse, letters, press.

Introdução:

O Interacionismo Sócio-Discursivo (doravante ISD) partilha com outros quadros teóricos (tais como a Análise do Discurso, a Lingüística Textual e a Semântica Textual¹) um pressuposto fundamental: todo texto releva necessariamente de um gênero. De fato, mesmo apesar das diferenças entre estas correntes de pesquisa (por vezes sutis, por vezes substanciais), todas elas situam a categoria “gênero” em um espaço de relevância para a análise textual e discursiva. Contudo, pode-se dizer que há pelo menos duas formas de conceber a problemática dos gêneros quando se observa sua relação com os textos empíricos. Uma opção é assumir que os gêneros são

o resultado de uma operação de classificação de textos; outra propõe ver o gênero como um plano (dinâmico) de estruturação dos textos. É nesta segunda linha que se inscreve o presente trabalho².

Os gêneros podem ser vistos como *megainstrumentos* (Schneuwly, 1994) que possibilitam a construção textual, mas também são, de certa forma, reguladores (ou talvez melhor, portadores de condicionamentos) das opções de textualização. Concordamos com Rastier (2001, p. 22): “*se existem regras de boa formação, elas são relativas aos gêneros e não à textualidade*”. Nesse sentido, o “folhado” textual descrito no quadro do ISD (Bronckart, 1997, p. 120) surge condicionado não só pelos parâmetros situacionais, mas sobretudo pelos *parâmetros do*

¹ Acerca da noção de gênero nestas perspectivas, ver, entre outros: Bronckart (1997), para o ISD; Maingueneau (1998), para a Análise do Discurso; Adam (1999), para a Lingüística Textual e Rastier (2001), para a Semântica Textual.

² Este artigo retoma alguns aspectos de um estudo mais aprofundado (Miranda, 2003, inédito) que se integra no projeto de investigação “Discursos e Textos do português europeu moderno e contemporâneo. Vertente: Gêneros e construção do conhecimento” do Centro de Lingüística da Universidade Nova de Lisboa.

*gênero*³ de que o texto participa, uma vez que o gênero constitui um dispositivo mediador entre a situação específica e o texto que se produz.

A permanente mutabilidade dos gêneros (isto é, sua historicidade e seu dinamismo constitutivo), a ausência de “rótulos” socialmente partilhados para certas formas ou a aparente possibilidade infinita de cruzamentos e disfarces não nos podem levar a concluir que seu estudo é desnecessário. Antes pelo contrário, é isso que nos desafia. Como estes, outros rep-tos também se colocam para o estudo dos gêneros: é o caso, por exemplo, das modalidades genéricas que, sendo diferentes, são “rotuladas” semelhantemente na denominação social. Tal é o que acontece com o emprego quotidiano da etiqueta “carta”.

Para este trabalho, propusemo-nos observar dois gêneros de texto veiculados pela imprensa em Portugal: a carta de reclamação e a carta-resposta institucional. Se os textos identificáveis com estes “rótulos” (sendo o primeiro mais estável na designação social e o segundo uma mera criação *ad hoc*) se inscrevem em gêneros diferentes, isto não se justifica apenas pela influência dos parâmetros situacionais (estatuto dos sujeitos envolvidos, objetivos, condições temporais e espaciais, etc.), mas também, e sobretudo, pela divergência entre suas propriedades de estruturação – propriedades estas configuradas, precisamente, no plano do gênero.

De modo específico, e assumindo como apoio teórico a descrição que sobre essa problemática encontramos no quadro do ISD, tentaremos detectar recorrências significativas para a caracterização de ambos os gêneros no que diz respeito aos **mecanismos de responsabilização enunciativa**⁴. Tais mecanismos en-

volvem duas vertentes: de um lado, o gerenciamento das vozes no (ou do) texto – incluindo uma instância geral, que, conforme o “tipo de discurso”⁵ mobilizado, será um expositor ou um narrador, e vozes secundárias que poderão ser a voz do autor, vozes de personagens e vozes sociais – e, de outro lado, a marcação das modalizações (Bronckart, 1997, cap. 9).

Avançando já algumas das conclusões a que chegamos neste estudo, cabe sublinhar que, nos gêneros observados, não verificamos uma presença relativamente estabilizada do recurso às modalizações e à gestão das vozes sociais. Assim sendo, focaremos nossa atenção no envolvimento da instância geral, da voz do autor e de outros personagens a que se atribui a responsabilidade do que é enunciado.

Os textos em análise

O conjunto de textos analisados para este trabalho foi retirado da revista portuguesa *Xis*, que é publicada aos sábados junto do jornal diário *Público*. Essa publicação dispõe de uma seção para a divulgação de cartas dos leitores, que é denominada “A voz dos leitores”. Uma particularidade relevante dessa seção é que as cartas são respondidas sempre pela diretora da revista. Os textos que analisamos foram publicados durante o primeiro semestre de 2002, em um espaço desta seção sob a rubrica “Cidadãos protestam – Os responsáveis respondem”, que apresentava uma organização disposicional estável: cor de fundo diferenciada, uma fotografia no topo, as cartas enviadas à revista distribuídas em duas colunas – cada uma com a sua assinatura e um título – e um segmento que convidava “Envie o seu protesto para...”.

³ Os parâmetros dos gêneros podem ser provisoriamente definidos como constituindo as propriedades de estruturação selecionadas pelo gênero (e relativamente estabilizadas), que condicionam a construção textual em todas as suas dimensões. As dimensões que identificamos, também de modo provisório nesta fase de nossa pesquisa, são: temática, enunciativa, disposicional, composicional e intencional.

⁴ Convém lembrar que a formulação original em francês proposta por J.-P. Bronckart é “*mécanismes de prise en charge énonciative*”. As diversas traduções que encontramos na versão portuguesa da obra são: “mecanismos enunciativos”, “posicionamento enunciativo” e “responsabilidade enunciativa”. O problema é que a primeira opção elimina uma componente fundamental da noção e leva a inferir que estes seriam os únicos mecanismos enunciativos, já a segunda possibilidade parece ficar mais ligada à problemática do ponto de vista e das circunstâncias em que alguém se encontra ou se situa e, finalmente, quanto à terceira formulação, se o termo “responsabilidade” parece ser o mais próximo da expressão em francês, perde-se, porém, a ideia de ação que veicula a forma “prise” do original. Assim sendo, podemos propor o emprego de “responsabilização”, justificando isto em dois aspectos: por um lado, tal como se define nos dicionários, este termo exprime “o ato ou efeito de responsabilizar ou responsabilizar-se” – pois, como toda nominalização, reenvia tanto ao processo, quanto ao resultado –; por outro lado, o próprio funcionamento destes mecanismos está baseado em uma corrente de atribuições da responsabilidade enunciativa a outras instâncias: do ser empírico para a instância formal, da instância formal para as vozes secundárias (autor, personagens, vozes sociais).

⁵ Os tipos de discurso são definidos no quadro do ISD como as “formas de organização linguística, em número limitado, com os quais são compostos, em diferentes modalidades, todos os gêneros” (Bronckart, 1997, p. 254). Estes tipos são: *discurso interativo*, *discurso teórico*, *relato interativo* e *narração*.

É possível admitir que todo este conjunto de elementos (as duas cartas, a foto, os títulos, etc.) constitui uma unidade de comunicação – um texto –, na medida em que, por exemplo, para compreender a segunda coluna (a carta-resposta institucional), é necessário aceder em primeiro lugar à carta de reclamação situada na primeira coluna. Todavia, esses “textos” apresentam a peculiaridade de ser construídos a partir de dois textos-fonte (as cartas). Nesse sentido, podemos ver esse espaço textual como um *hipertexto* para o qual são convocados dois *hipotextos*, que a revista quer dar a ver como se se tratassem de pares de um diálogo⁶. O (hiper)texto elaborado pela revista está enquadrado em um gênero jornalístico – mesmo que não encontremos uma “etiqueta” para rotulá-lo. Os hipotextos, por seu lado, podem ser ambos identificados como “cartas”, mas, tal como tentaremos demons-

trar, devem ser considerados gêneros textuais diferentes (e, em princípio, não jornalísticos⁷).

São estes hipotextos, ou melhor, os gêneros em que eles se inscrevem, os que constituem o alvo de nosso trabalho. É por isso que nesta abordagem deveremos deixar de considerar o papel, sem dúvida relevante, do posicionamento da revista e o modo como isso se reflete nos textos. No entanto, mesmo que não exploremos a construção textual dos hipertextos, é necessário identificar certos aspectos de seu processo de elaboração que nos permitam reconhecer pelo menos algumas das condições de produção dos hipotextos. Para tal, fizemos um levantamento de certas “pistas” que os próprios textos fornecem, o que nos possibilitou reconstituir esse procedimento. Sintetizamos essa reconstrução no Quadro 1.

Quadro 1. Procedimento de produção do hipertexto.⁸

Passos	Indicadores (exemplos)
A revista cria um espaço para os leitores apresentarem reclamações	Envie o seu protesto para: protesto@xis.publico.pt
O(s) leitor(es) envia(m) sua carta em resposta ao convite (Hipotexto A)	“...queremos por este meio partilhar a nossa indignação...” (17A) “... estou a reclamar porque...” (16A) “obrigado pelo vosso espaço” (6A)
A revista envia a carta recebida a quem considera ser, de alguma maneira, o responsável, pedindo um comentário sobre o texto. O “responsável” (uma instituição pública ou privada) responde à revista (Hipotexto B)	“Face à carta de V. Exas...” (6B) “Em resposta ao vosso pedido de comentário à carta enviada...” (7B)
A revista constrói o hipertexto, selecionando segmentos das cartas recebidas	Há casos em que isto se explicita através do marcador: (...)

⁶ As noções de *hipertexto* e *hipotexto* são tomadas de Genette (1982), mas reformuladas, uma vez que consideramos especificamente a relação de convocação de um (ou mais) texto(s) por outro. Ou seja, os prefixos *hiper* e *hipo* referem-se aqui à componente relacional e não à derivacional.

⁷ As cartas enviadas a uma publicação, antes de serem reutilizadas enquanto “hipotextos”, são gêneros não jornalísticos. O que é “jornalístico” é o trabalho de “edição” (seleção, supressão de segmentos, etc.). Embora não seja o eixo deste trabalho, interessa salientar que o gênero “cartas de leitor” (também denominado “cartas ao editor”, “correio de leitores”, etc., conforme as publicações) é por vezes (isto é, nem sempre) considerado como fazendo parte dos gêneros jornalísticos. Assim, no artigo de Adam (1997), em que é tratada a problemática dos gêneros jornalísticos, esta aparece como uma categoria que é levada em conta por alguns autores de manuais de jornalismo e esquecida por outros. No caso de Portugal, podemos encontrar uma referência explícita a esse gênero textual no item “cartas” do Livro de Estilo do jornal *Público* (e, lembremos que, apesar de ter uma equipe editorial própria, a Revista *Xis* pertence a este jornal). De certa forma, o problema dos gêneros que se consideram jornalísticos é se se trata de uma classificação que tem a ver com a prática (o jornalismo) ou com o suporte (o jornal). Relativamente aos textos que observamos para este trabalho, diremos que os hipertextos (do modo como eles são apresentados aos leitores) relevam, de fato, do discurso jornalístico, uma vez que se trata de uma montagem realizada pela revista, enquanto que quer as cartas de reclamação quer as respostas institucionais são práticas discursivas que inicialmente não dependem do discurso do jornal.

⁸ Os exemplos que reproduzimos neste trabalho estão indicados com um número e uma letra. O número refere-se à ordem em que foram publicados, a letra A corresponde às cartas de reclamação e a letra B às respostas institucionais.

Cartas de reclamação na imprensa... “Cidadãos protestam”

Dos parâmetros situacionais aos textos (e vice-versa)

Estas cartas constituem uma classe específica dentro do variado conjunto que se pode chamar de cartas de leitores⁹. Assim sendo, os textos obedecem aos parâmetros de qualquer carta de leitor publicada na imprensa. Um desses parâmetros diz respeito à exigência (da revista enquanto entidade que possibilita a divulgação) de alguém assinar o texto¹⁰. A assinatura é, de fato, um elemento peritextual fundamental, que, nestes casos, inclui um nome próprio (um antropônimo ou, com menor frequência, letras iniciais) e um local de procedência (uma cidade) de quem se assume como “autor” do texto. Lembremos, porém, que, tal como salienta Bronckart (1997, p. 96-97), a figura do autor pode ainda ser desdobrada em: por um lado, o ser físico (o produtor ou emissor) e, por outro lado, o seu estatuto sociosubjetivo (o enunciator). Na assinatura dessas cartas, encontraremos a referência ao ser empírico que se assume como produtor do texto através do nome próprio, mas o estatuto enquanto enunciator não aparecerá necessariamente explicitado. Com efeito, esse estatuto só surgirá mencionado eventualmente no corpo do texto, em formas tais como: “...como contribuinte mas sobretudo como cidadão e utilizador frequente do Estádio Universitário (...) exijo uma justificação” (9A), ou então poderá ser inferido a partir da leitura dos textos. Convém notar, aliás, que a própria revista constrói um tipo de enunciator quando cria um espaço para os “cidadãos” reclamarem. Da observação dos 17 textos que foram publicados, concluímos que o enunciator assume um papel complexo (dependendo do conteúdo temático, do objeto da reclamação, do alvo da reclamação, etc.), em que flutuam os estatutos de cidadão, consumidor, contribuinte e cliente.

Por outro lado, interessará observar também a figura igualmente complexa do receptor-destinatário¹¹.

Uma particularidade que reúnem todas as cartas que se enviam à imprensa para sua publicação é que estas jogam com mais de um nível de receptor-destinatário, estabelecendo, assim, um circuito duplo: um primeiro nível é constituído pela revista, o que se pode notar claramente em exemplos do tipo “*obrigado pelo vosso espaço*” (6A); um segundo nível diz respeito ao conjunto dos leitores da revista. A consciência dessa outra instância de recepção manifesta-se em formas como “*queremos por este meio partilhar a nossa indignação...*” (17A). Nesse sentido, podemos admitir que o produtor do texto leva em conta estes dois níveis com as suas particularidades: “a revista” será o interlocutor, a quem se dirige através do emprego da segunda pessoa nos possessivos¹²; “os leitores” serão o destinatário visado, os possíveis pares (cidadãos, consumidores, etc.) a quem se quer fazer conhecer a reclamação.

A responsabilização enunciativa

No quadro do ISD, assume-se que o autor transfere necessariamente a responsabilidade enunciativa a uma **instância formal** que, em função do tipo de discurso mobilizado, será o expositor ou o narrador, e é essa instância a que gere a distribuição de vozes no texto. Nessas cartas, em que o tipo de discurso predominante é o *discurso interativo*, a instância formal será identificada como um expositor. Na quase totalidade dos textos – e lembremos que as cartas são reformuladas pela revista, fato este que faz com que muitas estejam incompletas – o expositor faz intervir a **voz do autor**, o que se traduz na presença de abundantes marcas da primeira pessoa em pronomes e verbos, tal como se observa nos seguintes segmentos:

- *Por causa de uma informação mal dada pela TAP tive o tremendo prejuízo pessoal e financeiro que passo a explicar: (...)* (5A)
- *“Pergunto: o que fazer a este senhor que, por dar uma informação incorreta, obrigou a tantos gastos de tempo e dinheiro?”* (5A)

⁹ De fato, são cartas de leitores que apresentam especificidades em relação à dimensão temática e à dimensão intencional.

¹⁰ Uma norma que, aliás, vem explicitada no Livro de Estilo do jornal: “(...) Os autores são sempre identificados, salvo motivos excepcionais em que a Direcção entenda reservar para si o conhecimento da identidade. Em nenhum caso serão publicadas cartas anónimas.”

¹¹ Neste caso, o receptor é o *ser empírico* enquanto que o destinatário diz respeito ao *estatuto sociosubjetivo*.

¹² Claro que, em princípio, deveríamos dizer que se trata do emprego de possessivos e verbos, mas, na realidade, o emprego da segunda pessoa verbal não nos permite concluir que o interlocutor visado seja a revista. Por exemplo, no caso em que encontramos a forma: “*olhem bem o que me está a acontecer...*” (7A), será que podemos distinguir nitidamente se o receptor visado é a revista, os outros leitores ou ambos?

- “O que **eu peço**, à semelhança de tantos outros clientes de qualquer rede de comunicações, é possuir um telefone normal, com o qual **eu possa** falar quando **quero** e que, quando **me** ligarem durante uma comunicação, fiquem cientes disso mesmo e tentem outra vez passado um bocado, conforme sempre aconteceu com os telefones normais!” (15A)

Cabe sublinhar – sobretudo porque se trata de uma importante divergência com a construção das cartas-resposta institucionais – que a variação entre o singular e o plural nas marcas da primeira pessoa nestes textos está diretamente relacionada com a quantidade de nomes na assinatura, de modo que a primeira pessoa do plural será sempre o resultado de uma soma de “eus” (um “eu + eu + ...”); sendo esta uma co-autoria assumida, tratar-se-á, pois, de uma co-responsabilização.

Eventualmente, outras vozes entrarão nos textos. Além de vozes sociais – que, como já referimos, não apresentam regularidades significativas – surgem com alguma frequência **vozes de personagens**. Isso poderá acontecer em segmentos integrados ao *discurso interativo* ou, então, em segmentos que mobilizam *relatos interativos* (naqueles em que a instância geral desempenha o papel de narrador). Na maioria dos casos, uma voz de personagem se identifica abertamente com o autor¹³, mas há casos em que a responsabilidade enunciativa é atribuída a algum outro personagem, que será, geralmente, um membro da instituição que é alvo da reclamação – e é isso o que, muitas vezes, permite à revista identificar “o responsável”, já que a presença de vozes de personagens (coincidindo ou não com o autor) funciona normalmente como meio de introdução do fato que está na origem da reclamação. Essas vozes surgem em segmentos de discurso relatado.

É interessante observar que essas vozes outras – de personagens associados à instituição – não são atribuídas a um sujeito identificado através de um nome próprio, mas a uma pessoa vagamente identificada – “um funcionário” (3A), “um arrumador” (4A), “uma pessoa” (16A) –, ou diretamente não identificada – por exemplo, nos casos em que se recorre a construções passivas, em que não se explicita a instância agentiva: “fui informada” (11A),

“foi respondido” (17A) –, e só ocasionalmente encontraremos expressões definidas do tipo “a gerente [admite]...” (4A).

Cartas-resposta institucionais... “Os responsáveis respondem”

Dos parâmetros situacionais aos textos (e vice-versa)

Um primeiro fator diferencial em relação às cartas de reclamação é que, nas cartas enviadas pelas instituições, a assinatura inclui as duas componentes da figura do autor: um nome próprio que se refere a um sujeito empírico e uma informação relativa ao seu estatuto enquanto enunciador. A composição dessa unidade textual apresenta a forma que se pode ver neste caso:

- “**Carlos Amaral. Director das Relações com os Clientes da PT Comunicações**” (15B)

Ou seja, nesses textos, não se indica o local de procedência junto do nome (como no caso das cartas do leitor-reclamante), mas um cargo ou função que a pessoa que assina desempenha na instituição. Esse dado vem explicitar o estatuto sociosubjetivo do agente de produção. Outros exemplos desse tipo de informação na assinatura são: *Dir. de Operações* (1B); *Director de Comunicação e Imagem* (2B); *Director de Relações com Clientes* (3B); *Assessora de Imprensa* (6B); *Coordenador...* (8B); *Director* (9B); *Director Geral* (10B); *Responsável de...* (12B); *Porta-Voz* (14B); *Secretário* (16B). Dessas denominações é, sem dúvida, a função do “porta-voz” a que resulta mais gráfica de todas.

Quanto ao receptor-destinatário visado nestas cartas, há aqui também um desdobramento que se impõe. A instituição responde – através de uma voz representante – à revista, sendo que nestes casos é igualmente esta a que se coloca como interlocutor nos textos:

- “**Face ao exposto, reiteramos os nossos pedidos de desculpa, esperando contar com o Vosso Leitor entre os nossos Clientes**” (1B)

¹³Um exemplo de segmento de discurso relatado fusionado no relato interativo, em que um personagem se identifica com o autor, pode ser este “Cheguei a perguntar se não tinha um mapa para ver se era possível ir até Paris e, depois, apanhar um comboio...” (5A).

- “*Face à carta de V. Exas...*” (6B)
- “*Em resposta ao vosso pedido de comentário à carta enviada após análise do processo em questão, informamos que o assunto já foi resolvido no passado dia 9 do corrente mês, com o envio do recibo de indenização para a Sra. Inês Amorim, facto este independente do protesto feito à revista Xis*” (7B)

Mas a instituição responde “publicamente”, o que significa que procurará atingir – tal como nas cartas de reclamação – todos os leitores da revista. Isso é muito mais difícil de encontrar de forma explícita, mas um exemplo neste sentido pode ser a fórmula “*aproveitamos para informar...*” do exemplo reproduzido abaixo, que parece estar destinada ao conjunto dos possíveis leitores da revista (e não apenas à revista):

- “*Aproveitamos para informar que se encontra em fase de estudo a elaboração de um novo horário que esperamos vir a proporcionar uma maior qualidade do serviço de transporte na Linha de Cascais*” (14B)

A responsabilização enunciativa

Pode-se dizer que, enquanto produções construídas em uma relação de implicação-conjunção¹⁴, há nesses textos um *discurso interativo* englobante, mesmo nos casos em que, por causa da reformulação operada pela revista, tenham sido apagados, justamente, os segmentos que transportam as marcas do discurso interativo. Nesse sentido, é interessante observar que as unidades e estruturas selecionadas nesses textos na mobilização desse tipo de discurso são diferentes das formas que se privilegiam no caso do mesmo tipo nas cartas dos leitores-reclamantes. De fato, não encontraremos aqui, em nenhum caso, frases não declarativas (ou seja, interrogativas, exclamativas ou imperativas; frases estas que são muito frequentes nas cartas de reclamação), nem formas pronominais ou desinências verbais da primeira pessoa do singular¹⁵.

Vejamos mais em detalhe. A **instância formal** que se responsabiliza pelo conteúdo enunciado é o

expositor. Em muitos dos textos, vemos o recurso a um *discurso teórico* (por exemplo, quando a resposta inclui uma descrição do “procedimento habitual” da instituição), ou a uma *fusão teórico-interativo*, e é quase inexistente a presença de relatos interativos (embora haja algum caso pontual e, então, a instância formal será um narrador). Eventualmente, a responsabilidade enunciativa é atribuída à **voz do autor**. O problema aqui é que o produtor empírico do texto (que se assume como tal na assinatura) é uma “voz” de uma instituição e é por isso que o autor aparece como um sujeito coletivo. Assim sendo, a forma que mais se identifica com a voz do autor nesses textos é a primeira pessoa do plural (que já não se refere à quantidade de nomes da assinatura, mas à instituição enquanto coletivo). Contudo, note-se que há duas outras formas que convivem com a primeira pessoa do plural: a forma “se” enquanto índice de indeterminação de sujeito e os sintagmas nominais que se referem diretamente à instituição (quer seja o nome da instituição ou outras formas como “a empresa” ou “a companhia”). Essa variação pode fazer parte, inclusive, de um mesmo texto, como é o caso destes três segmentos retirados do texto 5B:

- “*Lamentamos, naturalmente, que a solução apresentada não tenha ido ao encontro das expectativas do Cliente. (...)*”
- “*Admite-se, pois, que a informação prestada não abrangesse a totalidade das opções (...)*”
- “*A TAP Air Portugal confirma a informação transmitida pelo seu agente, dado que esta operadora não opera vôos directos para Bordeus.*”

Mesmo que todas essas formas introduzam, de alguma maneira, a voz da instituição (portanto, do autor), a escolha de uma ou outra forma é uma opção que tem consequências. Por exemplo, optar pela forma do sintagma nominal implica apresentar a voz da instituição como se fosse um personagem, o que poderia implicar que não se trataria do mesmo grau de proximidade identitária entre personagem e autor¹⁶. Esse modo de orientação para a figura do autor ou para a figura de um personagem é representado na Figura 1.

¹⁴ Implicação em relação ao ato de produção e *conjunção* quanto às coordenadas gerais dos mundos discursivos. Acerca dos tipos de discurso e as relações de implicação/autonomia e conjunção/disjunção, ver Bronckart (1997, cap. 5).

¹⁵ Isso demonstra, aliás, que os recursos linguísticos que podem ser mobilizados para um mesmo tipo de discurso também são parametrizados pelos gêneros.

¹⁶ Nesse sentido, é bastante revelador descobrir (sem que isso seja necessariamente uma conclusão) que o verbo *esclarecer* surge em qualquer uma das três possibilidades, enquanto que *admitir* é usado só acompanhado pelo índice de indeterminação de sujeito e as formas *lamentar* e *pedir desculpas* vêm sempre expressas na primeira pessoa do plural.

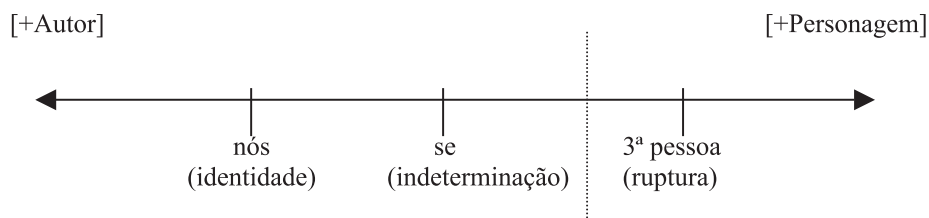


Figura 1. A voz da instituição nas cartas.

Conclusão

Os gêneros observados poderão apresentar certos aspectos convergentes, sendo isso o que permite que para ambos se empregue socialmente o rótulo *carta*. Porém, existem fortes diferenças entre eles. Por um lado, cada gênero indexa situações diversas

(serve para diferentes objetivos, prevê distintos interlocutores, etc.); por outro lado, os recursos lingüísticos que podem ser mobilizados nos textos são divergentes. No caso específico dos mecanismos de responsabilização enunciativa, vimos que cada gênero se organiza de um modo peculiar, que pode ser sintetizado como no Quadro 2.

Quadro 2. Distribuição de vozes nas cartas de reclamação e nas respostas institucionais.

Instância formal: expositor ou narrador	Instância formal: expositor (narrador)
Voz do autor : Marcada pelo recurso a pronomes e desinências verbais de 1ª pessoa do singular ou plural (conforme a quantidade de nomes na assinatura).	Voz do autor : As formas mais identificadas com a instância de produção são os pronomes e desinências verbais de 1ª pessoa do plural e a forma indeterminada (“se”).
Vozes de personagens : Identificada com o(s) autor(es) empírico(s) [primeira pessoa] Membros da instituição-alvo Outros intervenientes na situação relatada	Vozes de personagens : Identificada com a Instituição [expressão definida + 3ª pessoa do singular] Eventualmente, o leitor-reclamante ou algum membro da instituição

Como vimos, o objeto da reclamação poderá surgir nas cartas de leitor sob a forma de um relato interativo, em que um dos personagens se identificará com o próprio autor e o(s) outro(s) com algum membro da instituição-alvo, mas o tipo de discurso dominante será o interativo. Nas cartas-resposta, embora muitas das marcas dos textos-fonte possam ter sido suprimidas no processo de construção do hipertexto, notamos um predomínio do discurso interativo ou de uma fusão interativo-teórico, sendo que, em certos casos, só se publicam segmentos de discurso teórico (como já dissemos, por exemplo, na descrição dos “procedimentos habituais”). Contudo, e tal como mencionamos acima, as formas lingüísticas do discurso interativo em ambos os gêneros também divergem.

Outros processos, que também marcam atitudes enunciativas, não foram analisados nesta primeira abordagem: as ironias, o emprego da pontuação, a presença de subjetivemas, etc. No entanto, podemos avançar que há igualmente importantes diferenças nesses aspectos em ambos os gêneros.

Escrever uma carta de reclamação para ser publicada na imprensa é uma opção (estratégica) de um sujeito que visa tornar público um fato que considera ser injusto, grave, inquietante, etc., de modo que o objetivo não será simplesmente “apresentar uma reclamação” (para o qual se poderia optar por uma carta dirigida à instituição). De fato, a seleção desse gênero pode constituir para o próprio leitor-reclamante uma mera via catártica para lidar com o objeto da reclamação. Já no caso das cartas-resposta institucionais, a escolha do gênero é uma opção condicionada pelo “pedido de comentário” da revista. Em uma análise mais detalhada, veremos que se trata de um gênero que apresenta traços das cartas administrativas (expressões ritualizadas, por exemplo), mas o objetivo desses textos é recompor a imagem negativa da instituição construída nas cartas dos leitores-reclamantes e é por isso que esse gênero se aproxima também do comunicado de imprensa. Nesse sentido, para a instância produtora (a instituição), o recurso a

esse gênero acaba tendo um efeito publicitário – e talvez tenha sido a percepção desses efeitos o que fez com que a revista deixasse de criar esse tipo de espaço de “diálogo”.

No hipertexto, as cartas são apresentadas como se dialogassem no quadro de uma polêmica. E se é verdade que esses textos *dialogam* em vários sentidos, esse diálogo é muito mais complexo do que se pode pressupor em uma primeira leitura. Não são apenas duas vozes trocando impressões sobre um problema. Com efeito, um dos desafios mais interessantes para o estudo desses gêneros é observar os diferentes mecanismos que se põem em jogo no caso de dois gêneros que simulam um diálogo – e constroem outro – na imprensa, na sociedade.

Referências

ADAM, J.-M. 1997. Unités rédactionnelles et genres discursifs: cadre générale pour une approche de la presse écrite. *Pratiques*, 94:3-17.

ADAM, J.-M. 1999. *Linguistique textuelle. Des genres de discours aux textes*. Paris, Nathan.
 BRONCKART, J.-P. 1997. *Activité langagière, textes et discours. Pour un interactionisme socio-discursif*. Lausanne, Delachaux et Niestlé.
 GENETTE, G. 1982. *Palimpsestes*. Paris, Seuil.
 Jornal Público. *Livro de Estilo*. Acessível em <<http://www.publico.pt>>
 MAINGUENEAU, D. 1998. *Analyser les textes de communication*. Paris, Dunod.
 MIRANDA, F. 2003. Cartas de reclamação e cartas-resposta institucionais na imprensa portuguesa. Trabalho realizado no quadro do Projeto *Discursos e Textos do Português Europeu Moderno e Contemporâneo*, CLUNL, Inédito.
 RASTIER, F. 2001. *Arts et sciences du texte*. Paris, PUF.
 SCHNEUWLY, B. 1994. Genres et types de discours: considérations psychologiques et ontogénétiques. In: Y. REUTER, *Les interactions lecture-écriture*. Bern, Peter Lang, p.155-173.

Recebido em jul/2004

Aceito em set/2004

Florencia Miranda

UNR, Argentina e CLUNL, Portugal