

O PROCESSO DE FIGURAÇÃO NO DISCURSO ORGANIZACIONAL: ANÁLISE DA ORGANIZAÇÃO ESTRATÉGICA DE UMA CARTILHA DA ANVISA

Daniel Martins de Brito¹
Gustavo Ximenes Cunha²

RESUMO: O objetivo deste estudo é analisar o processo de figuração (gestão de faces, territórios e lugares) em uma cartilha produzida pela ANVISA. Para alcançar tal objetivo, adotamos como arcabouço teórico e metodológico o Modelo de Análise Modular do Discurso. Na realização do estudo, seguimos um percurso específico de análise, por meio do qual averiguamos como as informações relacionadas ao contexto de produção da cartilha e a mobilização de recursos linguísticos – tais como a materialidade e a hierarquia de informações ativadas no discurso – contribuem para a gestão de faces, territórios e lugares entre a agência reguladora e o leitor em uma cartilha institucional.

PALAVRAS-CHAVE: Modelo de Análise Modular do Discurso. Cartilha institucional. Gestão de imagens identitárias.

ABSTRACT: The objective of this study is to analyze the process of figuration (face, territory and place management) in a guideline produced by ANVISA. In order to achieve this goal, we adopt as a theoretical and methodological framework the Modular Approach to Discourse Analysis. In the study, we followed a specific course of analysis, in which we investigated how information related to the context of the production of the guideline and the mobilization of linguistic resources - such as the materiality and the hierarchy of information activated in the discourse - contribute to the management of faces, territories and places between the regulatory agency and the reader.

KEYWORDS: Modular Approach to Discourse Analysis. Institutional guideline. Identity image management.

Introdução

Este estudo, que se vincula a um projeto de pesquisa mais amplo³, visa analisar a maneira como a gestão de faces, territórios e lugares ocorre por meio de uma cartilha institucional. Entendemos que uma cartilha institucional pertence a um tipo de discurso

¹ Faculdade de Letras, UFMG, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil. E-mail: danielmrtinsb@gmail.com.

² Faculdade de Letras, Programa de Pós-Graduação em Estudos Linguísticos, UFMG, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil. E-mail: ximeneskunha@yahoo.com.br. Gustavo Ximenes Cunha agradece ao CNPq a concessão da Bolsa de Produtividade em Pesquisa (nível 2), processo: 304244/2019-8.

³ Este artigo apresenta resultados do projeto de Iniciação Científica intitulado “A forma de organização tópica do gênero cartilha institucional”, o qual corresponde a uma etapa intermediária de uma pesquisa mais ampla, denominada “A negociação de imagens identitárias no discurso organizacional”. Ambos os projetos são coordenados pelo Professor Gustavo Ximenes Cunha, na Faculdade de Letras, da UFMG. Resultados preliminares desse projeto foram divulgados em Cunha e Picinin (2017, 2018).

específico, que se denomina *discurso organizacional*. O discurso organizacional é aquele cuja instância produtora é uma instituição ou organização, seja ela pública ou privada (CUNHA, 2016). É nesse sentido que concebemos o gênero cartilha institucional como sendo uma das maneiras de o discurso organizacional se materializar (CUNHA, 2016a, CUNHA; PICININ, 2018). O discurso organizacional mostra-se como um objeto de estudo bastante complexo. Cunha (2016, p. 32) ressalta que

Por meio do discurso organizacional, os participantes da interação são sempre levados, consciente ou inconscientemente, a estabelecer entre si diferentes tipos de relações, perpetuando, negociando ou enfrentando, por exemplo, situações de conflito e de dominação, preconceitos, bem como disputas por poder.

O autor considera que parte dessas relações, que são estabelecidas entre os participantes de uma interação mediada pelo discurso organizacional, corresponde à noção de *face-work* ou trabalho de face (GOFFMAN, 2011). Além do trabalho de face (que podemos nomear, também, como gestão de faces e de territórios), há também a noção de gestão de lugares. Esse conceito de gestão de faces, de territórios e de lugares será explicado com maior detalhamento mais adiante.

Nosso propósito, então, é observar a maneira como ocorre essa gestão de faces, territórios e lugares, a partir da análise do modo como o Governo – representado por uma de suas agências reguladoras, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) – se utiliza de recursos linguísticos para elaborar uma cartilha. Sendo assim, este estudo é bastante relevante para a compreensão de como o discurso organizacional não só medeia, mas também modela a interação entre Governo e população em uma cartilha institucional. Para desenvolver tal análise, serão adotadas as contribuições teóricas e metodológicas de uma abordagem específica do campo da Análise do Discurso, que é o Modelo de Análise Modular do Discurso (MAM).

Na próxima seção, serão definidos o Modelo de Análise Modular, o percurso de análise seguido no estudo da cartilha, bem como a cartilha da ANVISA. Em seguida, nas demais seções do trabalho, realizaremos o estudo dessa cartilha.

O Modelo de Análise Modular do Discurso

O Modelo de Análise Modular constitui-se de um arcabouço teórico-metodológico desenvolvido na Universidade de Genebra por equipe liderada por Eddy Roulet. O modelo genebrino surge como uma abordagem “que oferece um quadro teórico e metodológico que

permite a compreensão da complexidade e da heterogeneidade das atividades discursivas” (MARINHO, 2004, p. 80).

Esse modelo de análise do discurso caracteriza-se pela articulação de noções e pesquisas desenvolvidas em várias vertentes de pesquisa, tais como: i) as noções de dialogismo e polifonia, de Bakhtin; ii) o conceito de estrutura hierárquica, elaborado a partir das pesquisas de Pike; iii) noções oriundas dos trabalhos de Grice, Austin e Searle, como as concepções de ato de fala, ilocução e implícito; iv) acepções advindas da Sociologia e desenvolvidas por Goffman, Sacks e Schegloff, como a questão da interação face a face na conversação e a estrutura da conversa; v) pesquisas desenvolvidas nos estudos da Sociolinguística, por autores como Labov, sobre conversações autênticas; vi) noções de conectores argumentativos e encadeamentos entre atos de fala, tais como foram desenvolvidas pelos estudos da Semântica da Enunciação, por Ducrot e Anscombre (ROULET, FILLIETTAZ, GROBET, 2001, MARINHO, 2004).

O Modelo de Análise Modular, ao propor a articulação entre essas abordagens, consegue ultrapassá-las. Essa asserção faz-se no sentido de que cada uma dessas abordagens articuladas pelo MAM se dedica apenas ao estudo linguístico ou ao estudo exclusivamente textual ou ainda à pesquisa de elementos sociais ligados ao contexto de produção dos discursos. De modo contrário, o Modelo de Análise Modular, ao propor a articulação entre as abordagens teóricas e metodológicas oriundas de outras pesquisas, promove a integração das dimensões linguística, textual e situacional para analisar a complexidade da organização discursiva.

Nesse modelo, a modularidade é entendida como um método que consiste, em um primeiro momento, na decomposição da complexidade do discurso em um número limitado de sistemas (ou módulos). Os módulos são estudados de maneira independente e buscam dar conta de domínios específicos da complexidade discursiva. São cinco os módulos propostos no modelo: sintático e lexical, que estudam a dimensão linguística; hierárquico, que estuda a dimensão textual, e interacional e referencial, que estudam a dimensão situacional (ROULET; FILLIETTAZ; GROBET, 2001, MARINHO, 2004, CUNHA, 2016, CUNHA; PICININ, 2017).

Em um segundo momento, estuda-se como as informações modulares podem se acoplar, a fim de nos permitir tratar da complexidade do discurso em formas de organização. Essas formas de organização são categorizadas em duas modalidades: as elementares e as complexas. As formas de organização elementares referem-se àquelas que são constituídas a partir da acoplagem de informações extraídas dos módulos. As formas de organização elementares são: fono-prosódica, semântica, informacional, enunciativa, sequencial, relacional e operacional. Já

as formas de organização complexas são aquelas cuja origem está na combinação de informações de outras formas de organização (complexa ou elementar) com informações extraídas dos módulos. As formas de organização complexas são: periódica, tópica, polifônica, composicional e estratégica.

No Modelo de Análise Modular, a gestão de faces, territórios e lugares é denominada como “processo de figuração” (ROULET, FILLIETTAZ, GROBET, 2001, p. 352), e seu estudo se realiza na forma de organização estratégica. Sendo assim, neste artigo, observaremos a maneira como recursos linguísticos utilizados na construção da cartilha da ANVISA atuam como estratégias discursivas e em que medida essas estratégias exercem impacto no processo de figuração entre os interactantes que interagem por meio dessa cartilha.

Do ponto de vista metodológico, para a análise que aqui propomos, será adotado um percurso de cinco etapas, a saber: i) descrição do quadro acional, que se dá com o estudo do módulo referencial; ii) análise da materialidade da cartilha, que se faz possível a partir do trabalho com o módulo interacional; iii) análise da forma de organização informacional, por meio da qual descreveremos a cadeia referencial da cartilha, ou seja, as maneiras pelas quais as informações se encadeiam e se ativam e reativam ao longo de sua extensão; iv) análise da forma de organização tópica, em que explicaremos os fenômenos discursivos descritos, a partir da acoplagem dos resultados oriundos da forma de organização informacional com resultados de outros módulos e/ou formas de organização; v) estudo da forma de organização estratégica, que consiste em explicar em que medida o modo como o discurso da cartilha foi construído exerce impacto no processo de figuração entre o Governo (representado pela ANVISA) e o leitor.

Antes de procedermos à análise proposta, julgamos importante fazer uma apresentação, mesmo que sucinta, da cartilha escolhida como objeto de estudo deste artigo. A cartilha institucional escolhida para a análise foi produzida em 2008 pela ANVISA e é intitulada “O que vale a pena saber sobre a propaganda e o uso de medicamentos: a informação é o melhor remédio”⁴. Ela faz parte de uma campanha mais ampla desenvolvida pela ANVISA, campanha que se denomina “A informação é o melhor remédio”. O objetivo dessa cartilha é o de orientar a população acerca do uso de medicamentos e dos riscos da automedicação, de informá-la sobre os cuidados que se devem ter com as propagandas sobre remédios. A título de ilustração, reproduzimos na Figura 1 a capa da cartilha:

⁴ Esta cartilha pode ser acessada integralmente em:

<http://www.anvisa.gov.br/propaganda/educacao_saude/cartilha_campanha.pdf>. Acesso em: 30. abr. 2018.

Figura 1: capa da cartilha ANVISA



Fonte: Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

Após essa breve apresentação do arcabouço teórico-metodológico adotado, do percurso de análise e da cartilha, procederemos à primeira etapa de análise, que consiste no estudo da dimensão situacional.

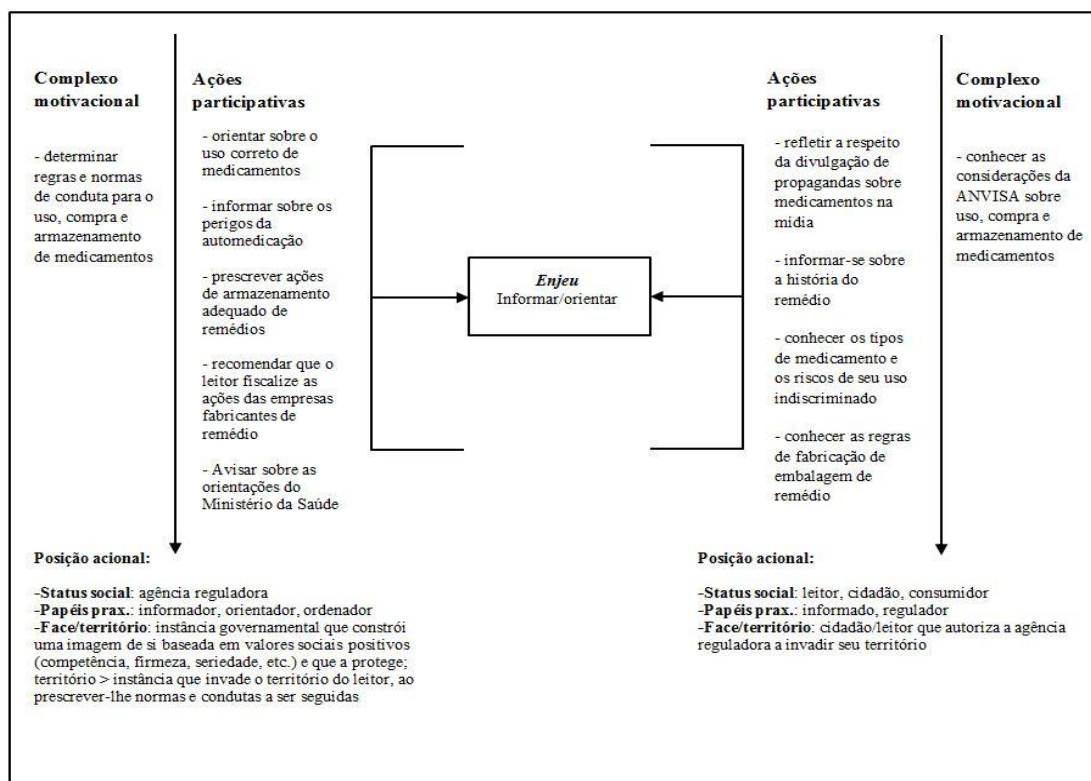
A dimensão situacional da cartilha

Como exposto, no modelo modular, o estudo da dimensão situacional do discurso se faz por meio da análise de dois módulos: o interacional e o referencial. O estudo do módulo referencial consiste na descrição das relações que o discurso mantém com o mundo em que está inserido e das relações que ele mantém com o mundo que representa (ROULET, FILLIETTAZ, GROBET, 2001). Um dos instrumentos de análises propostos nesse módulo para o estudo do mundo em que o discurso se insere é o quadro acional.

O quadro acional descreve as propriedades relativas aos participantes de uma interação e às ações que eles realizam nessa interação. A elaboração desse quadro é norteada por quatro parâmetros: i) os *enjeux* comuns ou a finalidade da interação (divertir, informar, ensinar etc.); ii) as ações participativas realizadas pelos interactantes; iii) as posições acionais, que são o

resultado destes parâmetros: *status social*, *papéis praxiológicos*, *face* e *território*⁵; iv) os complexos motivacionais ou os motivos exteriores à interação que levaram os sujeitos a participar dessa interação (ROULET, FILLIETTAZ, GROBET, 2001). O quadro acional é um instrumento de análise que resulta da combinação desses diferentes parâmetros. A Figura 2 apresenta o quadro acional da cartilha.

Figura 2: quadro acional da cartilha



Fonte: Elaboração Própria

A elaboração desse quadro acional nos permite compreender algumas informações relacionadas ao contexto de produção da cartilha. As informações contextuais da cartilha da ANVISA se assemelham àquelas verificadas no estudo de cartilhas de outras agências, como ANP e ANATEL (CUNHA, 2016, CUNHA; PICININ, 2017, 2018). Essas semelhanças explicam regularidades importantes no modo como as cartilhas são construídas. No que diz

⁵ A face consiste “[n]o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reivindica para si mesma através da linha que os outros pressupõem que ela assumiu durante um contato particular” (GOFFMAN, 2011, p.13-14). O conceito de território, por sua vez, diz respeito ao espaço, seja ele físico ou não, de uma pessoa, o qual ela protege (GOFFMAN, 1973). Ainda, o território é como uma reserva que a pessoa preserva. Para Cunha (2013, p.136), o território “engloba as reservas de informações, ou seja, as informações às quais o indivíduo tenta controlar o acesso”

respeito ao *enjeux*, a finalidade da cartilha “O que vale a pena saber sobre a propaganda e o uso de medicamentos” é a de informar/orientar. As instâncias de Governo (representadas pela ANVISA) e de população leitora se unem para participar de uma mesma interação, na qual realizam *ações participativas* individuais, mas que estão a serviço da finalidade de informar/orientar.

Em relação às *ações participativas*, a agência reguladora realiza as ações de orientar sobre o uso correto de medicamentos, informar sobre os perigos da automedicação e sobre a determinação do Ministério da Saúde para a fabricação de embalagem de remédio, prescrever ações sobre o adequado armazenamento de medicamentos e, por fim, recomendar que o leitor fiscalize as embalagens de remédio. Do lado da população leitora, há as ações de conhecer as regras de fabricação de remédio, os tipos de medicamentos e os riscos de seu uso indiscriminado e, por fim, informar-se acerca da história do remédio.

No que diz respeito aos *complexos motivacionais*, do lado da agência reguladora, o motivo que a leva a interagir com o leitor é o de determinar regras e condutas para o uso, compra e armazenamento de remédios. Do lado do leitor, o motivo que o leva a interagir com a agência reguladora é o de conhecer e o de se informar acerca das determinações da ANVISA sobre uso, compra e armazenamento de remédio.

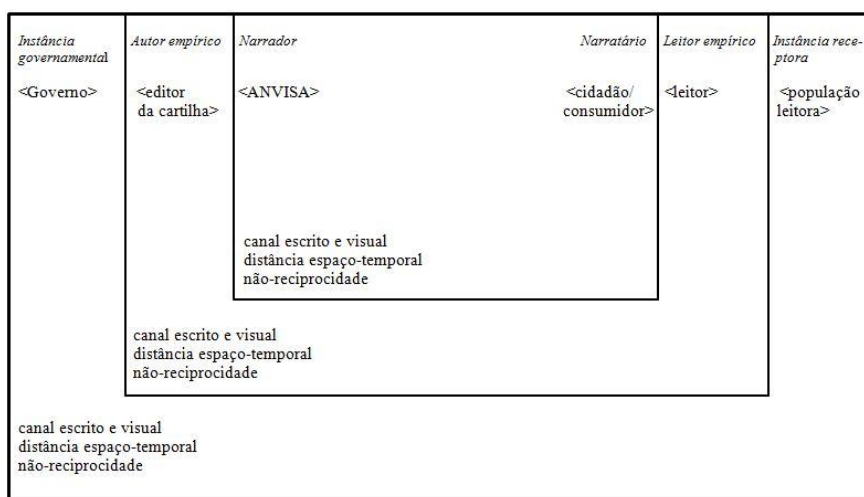
No que tange às *posições acionais*, tem-se o *status* de agência reguladora, que se mantém estável durante toda a cartilha, e os *status* de leitor, que ora se torna cidadão, ora se torna consumidor ao longo da cartilha. Os papéis praxiológicos assumidos pela agência reguladora são os de informador, orientador e ordenador, os quais colaboram para a elaboração e a preservação da face de uma instituição detentora de todo o conhecimento sobre remédio e que se preocupa com a saúde do leitor. Esses papéis praxiológicos assumidos pela agência reguladora contribuem, também, para que ela invada o território do leitor, recomendando a ele certas condutas a serem seguidas e esclarecendo a ele os cuidados necessários para o uso responsável de medicamentos. Os papéis praxiológicos assumidos pelo leitor são os de informado e de regulador.

Como exposto, no modelo modular, o estudo da dimensão situacional considera ainda as informações relativas à materialidade da interação, que se estuda no módulo internacional. De acordo com Burger (2001), o módulo interacional trata de informações referentes às propriedades materiais das interações. A materialidade de uma interação pode ser definida por três parâmetros: o *canal*, o *modo* e o *vínculo*. O canal diz respeito ao suporte físico que sustenta a interação: oral, escrito, gestual e/ou visual. O modo, por sua vez, corresponde à posição em

que os interactantes estão situados, em relação ao tempo e ao espaço: distância espaço e/ou temporal e co-presença espacial e/ou temporal. O vínculo (ou elo), por fim, refere-se à existência de reciprocidade ou à sua ausência (não-reciprocidade). Esses parâmetros são dispostos em um “quadro interacional” (ROULET; FILLIETTAZ; GROBET, 2001, p. 143).

Neste trabalho, o estudo desse módulo permite investigar a materialidade discursiva que caracteriza a cartilha da ANVISA, já que, conforme Rufino (2011, p.148), “a determinação do aspecto material da interação organiza o jogo de forma a definir as possibilidades de agir e retro-agir dos sujeitos na obtenção de seus objetivos comunicativos”. A nossa interpretação da materialidade da cartilha da ANVISA resulta no quadro interacional apresentado na Figura 3.

Figura 3: Quadro interacional da cartilha



Fonte: Elaboração própria.

O quadro interacional da cartilha apresenta três níveis e seis posições interacionais. O nível mais externo é constituído por duas posições interacionais: a instância de produção corresponde ao Governo (representado pela ANVISA), que é responsável pela elaboração e pela divulgação da cartilha, ao passo que a instância de recepção corresponde à população leitora. No segundo nível, a interação ocorre entre as posições de autor empírico (editor da cartilha) e leitor empírico (leitor). No terceiro nível, o mais interno, a interação acontece entre narrador (a agência reguladora – ANVISA) e narratário (cidadão), que são instâncias construídas no discurso.

Nos três níveis do quadro interacional, o modo é caracterizado pela distância espaço-temporal, e o vínculo é caracterizado pela não-reciprocidade. Uma razão para essa característica comum aos três níveis é o fato de que a interação promovida pela cartilha é caracterizada,

predominantemente, pelo canal escrito. O canal escrito propicia a não-reciprocidade em uma interação, já que os participantes não podem agir e retroagir um em relação ao outro, no momento em que ela ocorre. No caso da cartilha, a distância espaço-temporal entre os participantes da interação promovida por seu intermédio faz com que eles não ajam e retroajam um perante o outro. Nesse sentido, a interação entre os interactantes é unidirecional. Sendo assim, apenas a instância produtora (o Governo) é quem comunica. Nos três níveis, os suportes dominantes são o escrito e o visual, já que a cartilha é constituída por textos verbais e por ilustrações que os acompanham.

Na forma de organização estratégica, as informações obtidas neste item com o estudo dos módulos referencial e interacional serão combinadas com os resultados do estudo das formas de organização informacional e tópicas, estudo que será apresentado a seguir.

A forma de organização informacional da cartilha

A forma de organização informacional objetiva descrever a construção da cadeia referencial do discurso. O propósito é observar a estrutura informacional de cada ato – que corresponde à unidade mínima de análise do Modelo Modular – componente do discurso e o modo como cada ato se articula aos demais na linearidade do discurso. Desse modo, por meio da forma de organização informacional, descrevemos a ancoragem dos atos do discurso nas informações mais acessíveis estocadas na memória discursiva⁶ (o tópico) e os tipos de progressão informacional, a fim de visualizar a continuidade e a progressão de informações no discurso (ROULET; FILLIETTAZ; GROBET, 2001).

No modelo modular, o ponto de ancoragem imediato de cada ato “é constituído pela informação mais diretamente acessível da memória discursiva na qual o ato se encaixa” (MARINHO; CUNHA, 2014, p.14). O ponto de ancoragem imediato é chamado de *tópico*. No discurso, o tópico pode ser verbalizado ou não. Quando ele é verbalizado, a expressão que o verbaliza é chamada de *traço tópico*. Quando ele não é verbalizado, tem-se o *tópico implícito*.

Por fim, o estudo da forma de organização informacional complementa-se pela observação dos tipos de progressão informacional, que são três: i) a *progressão linear*: um ato se ancora em uma informação ativada no ato precedente. O tópico, nesse caso, é uma informação que acabou de ser ativada; ii) o *tópico constante*: uma sucessão de atos se ancora

⁶A memória discursiva corresponde ao conjunto de conhecimentos que são compartilhados entre participantes de uma interação (ROULET; FILLIETTAZ; GROBET, 2001).

em uma mesma informação da memória discursiva, ou seja, o tópico mantém-se o mesmo para dois ou mais atos; iii) o *encadeamento à distância*: um ato se ancora em uma informação mais distante da memória discursiva.

Tendo em vista a grande extensão da cartilha da ANVISA, que é constituída de 158 atos, apresentaremos a análise informacional de apenas um fragmento da cartilha. O Quadro 01 reproduz a estrutura informacional⁷ do fragmento.

Quadro 1: Estrutura informacional do fragmento

(69)	(remédio) Farmácia não é supermercado	Encadeamento à distância
(70)	Os medicamentos [remédio],	Tópico constante
(71)	(remédio) compostos de substâncias que podem causar intoxicação,	Tópico constante
(72)	(remédio) têm sido anunciados como se fossem qualquer outro objeto de consumo.	Tópico constante
(73)	(remédio) A indústria farmacêutica tornou-se um dos negócios mais rentáveis do mundo.	Tópico constante
(74)	(indústria farmacêutica) Muito dinheiro é investido pelos grandes laboratórios em pesquisa e na fabricação de novos medicamentos.	Progressão linear
(75)	Mas a maior parte desse dinheiro [dinheiro investido pelos grandes laboratórios em pesquisa e na fabricação de novos medicamentos] vai para a publicidade,	Progressão linear
(76)	em campanhas globais [publicidade].	Progressão linear
(77)	Um resultado disso [investimento] é que as farmácias transformaram-se em lugares de consumo exagerado.	Encadeamento à distância
(78)	(telespectador/mídia) Estimuladas pela publicidade,	Encadeamento à distância
(79)	as pessoas [telespectador/mídia] compram na farmácia vitaminas que poderiam obter em frutas naturais.	Tópico constante
(80)	Outros produtos [remédio] aparentemente inofensivos,	Encadeamento à distância
(81)	(remédio) se tomados sem orientação médica,	Tópico constante
(82)	(remédio) podem não ter o efeito desejado,	Tópico constante
(83)	(remédio) ou até agravar seu estado de saúde.	Tópico constante
(84)	É por isso [efeitos adversos causados por remédios tomados sem orientação médica] que a avaliação de um médico é importante.	Encadeamento à distância
(85)	Ela [avaliação médica] serve para identificar a doença, indicar o medicamento adequado e a dosagem necessária	Progressão linear
(86)	(dosagem necessária) - quantidade, horário, frequência.	Progressão linear
(87)	Todos esses dados [quantidade, horário, frequência] devem estar claros na receita,	Progressão linear
(88)	(remédio) mas só o especialista,	Encadeamento à distância
(89)	que [especialista] é o médico ou o farmacêutico,	Progressão linear
(90)	(especialista) poderá orientar,	Tópico constante

⁷ No Modelo de Análise Modular, a estrutura informacional apresenta alguns aspectos formais, que são: a) os *traços tópicos* são marcados em negrito, e o tópico que ele representa aparece logo em seguida, entre colchetes; b) os *tópicos implícitos* são representados entre parênteses no início do ato; c) na coluna à esquerda estão os números correspondentes a cada ato; no centro, estão os próprios atos; na coluna à direita, estão os tipos de progressão informacional de cada ato.

(91)	(especialista) em caso de dúvida.	Tópico constante
(92)	Mesmo os medicamentos que podem ser comprados sem prescrição médica [remédio] podem causar efeitos indesejáveis ao organismo.	Encadeamento à distância
(93)	Por isso [efeitos indesejáveis], o uso de qualquer medicamento exige a orientação de um médico ou de um farmacêutico.	Progressão linear

Fonte: Elaboração própria.

A estrutura informacional desse trecho oferece indicações acerca do assunto central (ou tópico discursivo) desse fragmento da cartilha. Uma informação será central se constituir o tópico da maior parte dos atos (GROBET, 2000). No trecho em questão, o tópico mais recorrente é a informação *remédio*. Em outros termos, é a essa informação previamente estocada na memória discursiva que se encadeia a maior parte dos atos do fragmento. Para identificar o processo de ancoragem dos atos nessa informação, levamos em conta não somente a expressão nominal “remédio”, mas todas as informações que mantêm certa relação de proximidade de significação com ela, o que significa que a ancoragem ocorre não só quando há ocorrências de anáfora correferencial, mas também ocorrências de anáforas indiretas ou associativas (NEVES, 2006). Por exemplo, o tópico do ato (74) é *indústria farmacêutica* e possui uma significação próxima da informação *remédio* e, por isso, remete ou se encadeia indiretamente a essa informação. Em um total de 25 atos, o trecho apresenta 16 cujo tópico é ou está relacionado à informação *remédio*.

Neste trecho, há, predominantemente, mais tópicos implícitos do que tópicos marcados: há 13 tópicos implícitos e 12 traços tópicos. Observa-se, também, que dos tópicos implícitos a maioria está relacionada ou corresponde à informação *remédio*. Esse resultado confirma aquele obtido em Cunha e Picinin (2017). Em análise de cartilha da ANATEL, os autores identificaram também um predomínio de tópicos implícitos. Tanto na cartilha da ANATEL quanto na da ANVISA, esse resultado se explica pela grande acessibilidade dos tópicos, tornando desnecessária sua marcação por meio de algum traço. Levando-se em conta os trabalhos de Grobet (2000), o grau de acessibilidade do tópico na memória discursiva é inversamente proporcional à necessidade de marcação linguística, ou seja, quanto maior for a acessibilidade do tópico na memória discursiva, menor é a necessidade de marcá-lo com traço tópico e vice-versa.

Em relação à frequência dos tipos de encadeamento identificados em toda a cartilha da ANVISA e não somente no fragmento analisado, propomos uma descrição quantitativa, a fim de observar qual é o tipo de encadeamento mais recorrente, qual é o tipo que ocorre com menor frequência e qual é o que ocorre de maneira mais equilibrada. Tais dados são discriminados no Quadro 02.

Quadro 2: As ocorrências dos tipos de encadeamento na cartilha

Tipo de encadeamento	Número de ocorrências	Percentual de ocorrências
Progressão linear	42	26,59%
Tópico constante	80	50,63%
Encadeamento à distância	36	22,78%
Quantidade total de atos	158	100 %

Fonte: Elaboração própria.

De acordo com a descrição mostrada no Quadro 02, o tipo de progressão que ocorre em maior número percentual é o *tópico constante*, representando 80 ou 50,63% do total de encadeamentos entre os atos. O tipo de progressão com o menor número percentual é o *encadeamento à distância*, que representa 22,78 % do número total de encadeamentos entre os atos. Entre esses dois tipos de encadeamento, está a *progressão linear*, que representa 26,59 % do total de encadeamentos entre os atos da cartilha. Esse resultado também confirma os resultados obtidos por Cunha e Picinin (2017). Na cartilha que analisaram, da ANATEL, houve um predomínio de progressão por tópico constante. Essa tendência de cartilhas encadearem os atos por tópico constante se explica pela necessidade de se manter, ao longo de passagens do texto, uma mesma informação no foco de atenção do leitor. Desse modo, o tópico constante é um recurso de que os redatores das cartilhas se valem para construir um texto mais facilmente compreensível por amplas parcelas da população.

A forma de organização tópica da cartilha

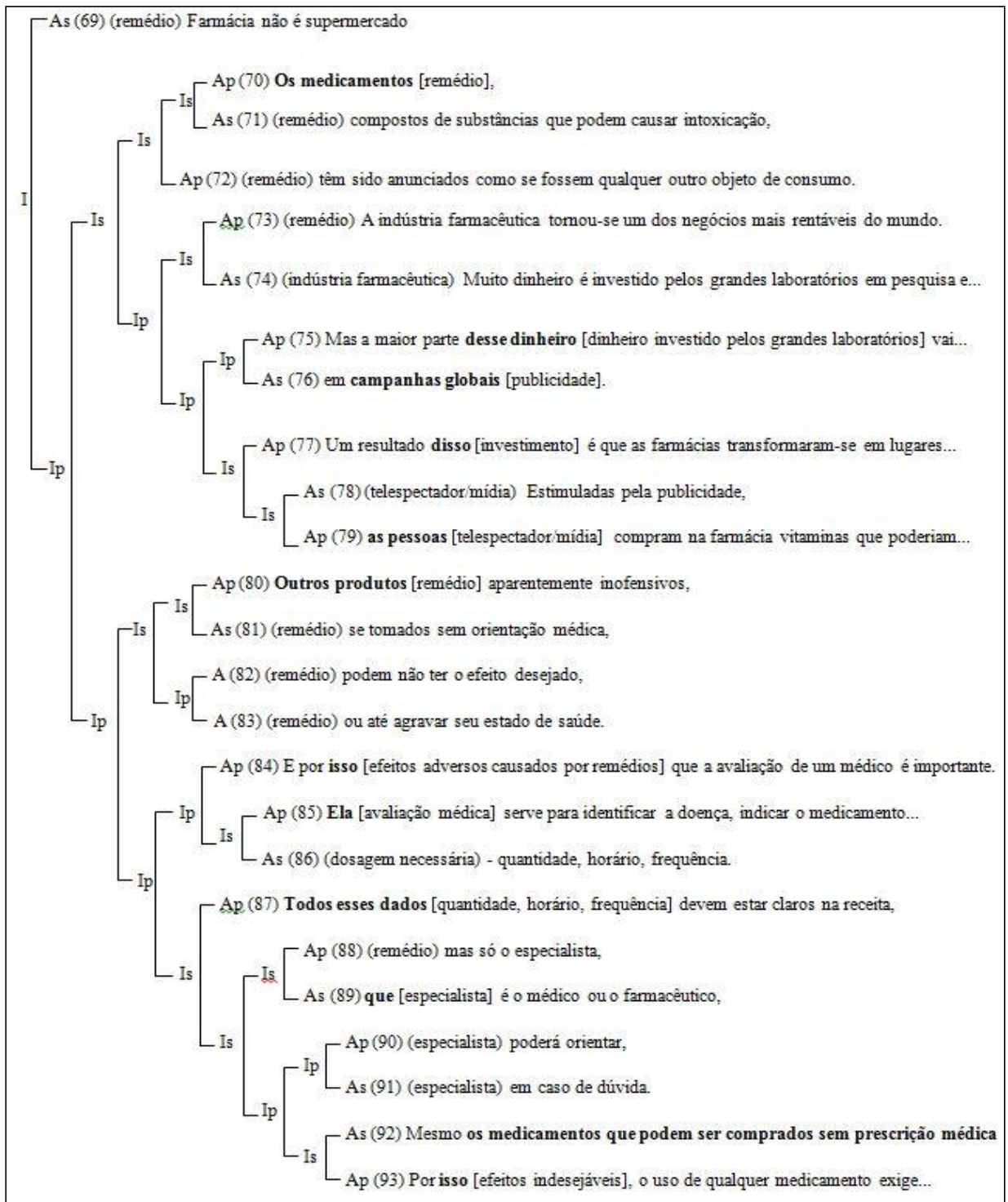
Nesta seção, daremos continuidade ao estudo da cartilha, analisando sua forma de organização tópica. O objetivo dessa forma de organização é o de dinamizar a descrição desenvolvida na forma de organização informacional. Nesse sentido, pretende-se “dar conta da hierarquia, do encadeamento, da continuidade informacional e ainda das relações de derivação existentes entre os objetos de discurso que são ativados no texto” (MARINHO, 2004, p. 88). Nossa análise será realizada em duas etapas: i) acoplagem da estrutura informacional do fragmento com sua estrutura hierárquica, que resulta do estudo do módulo hierárquico; ii)

acoplagem da estrutura informacional do fragmento com as informações oriundas do módulo interacional.

Antes de prosseguir à análise da forma de organização tópica, é importante explicar, ainda que brevemente, a estrutura hierárquica. Segundo Marinho (2004, p. 85), a estrutura hierárquica é “concebida não como uma combinatória formal, mas como uma possível hipótese interpretativa do processo de negociação subjacente a toda troca linguageira”. Assim, essa estrutura descreve o modo como os constituintes do texto, como atos e intervenções, se articulam por meio de relações de dependência (um constituinte – subordinado – depende de outro – principal), independência (um constituinte não depende do outro e, por isso, são coordenados) e interdependência (um constituinte depende do outro e vice-versa, como ocorre em uma troca em que uma intervenção é a pergunta e a outra é a resposta) (ROULET; FILLIETTAZ; GROBET, 2001). A Figura 04 corresponde à acoplagem da estrutura hierárquica⁸ com a estrutura informacional desse fragmento da cartilha.

⁸ No Modelo de Análise Modular, a estrutura hierárquica apresenta algumas nomenclaturas formais para a identificação dos constituintes textuais, tais como: I (intervenção); A (ato); Ip (intervenção principal); Is (intervenção subordinada); Ap (ato principal); As (ato subordinado).

Figura 4: Estrutura hierárquica do fragmento



Fonte: Elaboração própria.

Na estrutura hierárquica, todo o fragmento em análise corresponde a uma grande intervenção. Nessa intervenção, o tópico do ato principal (84) é *efeitos adversos causados por remédios*. Essa informação reativada em um ato principal está, por sua vez, contido em uma

intervenção principal. Assim, a informação *efeitos adversos causados por remédios* possui o estatuto hierárquico de principal, já que está contida em um ato principal, que, por sua vez, faz parte de intervenções principais. A acoplagem das estruturas hierárquica e informacional revela, assim, que a informação central ou o tópico discursivo do fragmento são os efeitos adversos causados por remédios. Esse resultado está de acordo com o propósito da ANVISA no fragmento, que é exatamente o de alertar a população para os perigos envolvidos na crença de que farmácia é supermercado (ato 69).

Acoplado-se, agora, a análise quantitativa desenvolvida na forma de organização informacional com os resultados oriundos do estudo do módulo interacional, podemos discutir alguns pontos relevantes. As ocorrências de cada tipo de progressão informacional estão relacionadas às propriedades materiais da interação. A cartilha da ANVISA, como vimos, é caracterizada pelos canais escrito e visual, pela distância espaço-temporal e pela não-reciprocidade. Nessa perspectiva, o discurso produzido pela agência reguladora, para ser bem entendido, deve ser claro, objetivo, simples, mas informativo, a fim de que o leitor possa compreender com facilidade. É justamente por essa razão que o número de progressões informacionais do tipo encadeamento à distância é o menor, já que esse tipo de encadeamento se baseia na ancoragem de um ato em uma informação menos ativa ou saliente na memória discursiva. Isso causaria ao leitor certa dificuldade para entender as ideias veiculadas no discurso da ANVISA. Na cartilha, os encadeamentos à distância são, geralmente, de um ato na informação *remédio*.

Por outro lado, o tipo de progressão informacional com maior número de recorrência é o tópico constante, seguido pela progressão linear. A explicação para o alto índice de recorrência da progressão por tópico constante consiste no fato de que, como o fragmento lista propriedades e características de remédios, os atos se sucedem, e a informação *remédio* permanece como tópico deles. Esse é o caso, por exemplo, que ocorre entre os atos (81) e (83) (“se tomados sem orientação médica, podem não ter o efeito desejado, ou até agravar seu estado de saúde”), em que há uma listagem de informações sobre o risco de ingestão de remédios sem orientação médica.

As ocorrências de progressão linear na cartilha surgem, geralmente, quando o tópico, apesar de ser uma informação ativada no ato anterior, não é totalmente claro, a ponto de o leitor conseguir recuperá-lo e compreendê-lo com facilidade. Assim, expressões definidas ou elementos anafóricos são utilizados, a fim de acentuar o conteúdo da informação que acabou de ser ativada. É o que acontece, por exemplo, entre os atos (74) e (75) (“Muito dinheiro é

investido pelos grandes laboratórios em pesquisa e na fabricação de novos medicamentos. Mas a maior parte *desse dinheiro* vai para a publicidade”), em que o uso da expressão “desse dinheiro” serve para fazer uma referência à informação “dinheiro investido pelos grandes laboratórios em pesquisa e na fabricação de novos medicamentos”. Dessa forma, a expressão “desse dinheiro” é utilizada com o propósito de auxiliar o leitor a identificar o assunto de que trata o ato (75). A dificuldade de compreensão ocorreria, caso a instância produtora da cartilha utilizasse o pronome “dele”, por exemplo, para se referir ao dinheiro do investimento.

Diante das observações desenvolvidas nesta seção, concluímos a análise da forma de organização tópica. Na próxima seção, procederemos ao estudo da forma de organização estratégica, com o intuito de explicar em que medida os aspectos discursivos observados ao longo do artigo exercem impacto no processo de figuração na cartilha.

A forma de organização estratégica da cartilha institucional

Nesta etapa do trabalho, será desenvolvido o estudo da forma de organização estratégica da cartilha da ANVISA. A análise dessa forma de organização consiste na descrição das estratégias utilizadas pelos interactantes na negociação de faces, territórios e lugares. Conforme Cunha (2013, p. 136), “toda interação implica a gestão das faces envolvidas”. Isso significa que nas interações os participantes constroem imagens de si (faces) e, à medida que o contato se estende, ocorre a gestão de suas faces. Essa gestão é explicada por Lanna (2005, p. 147) como “o conjunto das ações empreendidas por uma pessoa para tornar tudo que ela está fazendo consistente com a face”. Essa gestão corresponde, portanto, a uma conduta de ações coerentes à face construída pelos interactantes.

De acordo com Cunha (2017), para estudar o processo de figuração (gestão de faces, territórios e lugares), é preciso combinar as noções de face e de território, que se originam do quadro acional, com informações de outros módulos e formas de organização. Como se vê, essa forma de organização é complexa e, por isso, neste trabalho resulta da acoplagem dos resultados obtidos com o estudo da dimensão situacional (módulos referencial e interacional) e das formas de organização informacional e tópica.

A partir de informações oriundas do estudo do quadro acional, podemos dizer que a ANVISA, enquanto agência reguladora, reivindica a imagem de uma instituição detentora de bastante conhecimento sobre remédio, que se preocupa com o bem-estar e com a saúde do leitor e que, além disso, possui autoridade para afirmar o que deve e o que não deve ser feito, em relação ao uso, ao armazenamento e à compra de medicamentos. Essa autoridade vem da

natureza institucional (governamental) da ANVISA. A construção dessa imagem favorável possui o objetivo de evidenciar um Estado que regulamenta o modo como ocorre o consumo de remédios pela população. Todavia, ao mesmo tempo em que elabora e preserva uma imagem positiva para si, a agência reguladora invade o território do leitor. Afinal, oferecer regras de conduta é limitar a liberdade de ação do outro, impondo modos de agir.

Como estratégia discursiva, verifica-se que o tema geral da cartilha é “remédio”, e esse assunto é bastante explicitado ao longo do texto, a começar pelo título. Porém, o discurso da cartilha da ANVISA não apenas expõe informações sobre remédio, mas também recomenda ao leitor os cuidados com campanhas midiáticas sobre medicamentos, orienta-o sobre os riscos de seu mau uso, impõe restrições ao leitor quanto às ações de compra e de armazenamento de remédio e faz com que ele se oriente, a partir de determinações de órgãos institucionais, como o Ministério da Saúde, acerca de um modelo padrão a ser adotado pelas empresas de fabricação de medicamentos. São justamente essas informações de orientação, prescrição e recomendação que aparecem na estrutura hierárquica como tópicos de constituintes textuais principais. O leitor permite a invasão da instância de produção do discurso, já que, como vimos no quadro acional, o *status* de agência reguladora do Estado dá legitimidade e autonomia à ANVISA para que ela possa se comunicar com a população da maneira que ela julgar mais apropriada.

Além de contribuir para que a agência reguladora preserve sua face e invada o território do leitor, essa estratégia discursiva de hierarquizar de determinada forma os constituintes textuais evidencia a gestão de lugares entre essas duas instâncias. A gestão de lugares, de acordo com Cunha (2014), manifesta uma relação de dominação entre os participantes de uma determinada interação. A própria noção de lugar, segundo o autor, é complexa, já que “resulta da combinação de informações de diferentes módulos e formas de organização” (CUNHA, 2014, p.228).

Nesse sentido, há a suposição de que o *status* da agência reguladora a coloca em um nível (lugar) superior em relação ao nível em que está o leitor. No que diz respeito à gestão de lugares, o próprio fato de a materialidade da cartilha ser caracterizada pelo canal escrito e pela não-reciprocidade já favorece a assimetria de lugares entre a agência reguladora e o leitor. Isso porque somente a ANVISA é que detém o direito à fala. O leitor, por sua vez, não dispõe da possibilidade de agir e/ou retroagir no momento da interação.

Entretanto, a ANVISA contrabalança essa desigualdade de lugares a partir do momento em que, por meio do discurso, confere ao leitor a função de regular as empresas que fabricam embalagens para remédio, como ocorre neste trecho: “Todos esses dados [quantidade, horário,

frequência] devem estar claros na receita”. O leitor passa de um lugar de acatamento das orientações da ANVISA a um outro nível (lugar), no qual ele pode fiscalizar empresas de fabricação de embalagens para remédio.

De modo geral, parece-nos que o discurso da cartilha da ANVISA configura-se por essa complexidade no jogo de faces, territórios e lugares. Ao mesmo tempo em que constrói uma imagem favorável de si, a agência reguladora invade o território do leitor e o coloca em um lugar inferior ao seu. Porém, em determinado momento, o leitor muda de nível e passa a poder exercer papel de regulador também.

Considerações finais

O estudo que desenvolvemos ao longo deste artigo iniciou-se com a problemática acerca do discurso organizacional, mais especificamente, da necessidade de se analisar a elaboração desse discurso em uma cartilha institucional quanto ao processo de figuração entre os interactantes. Como dissemos na introdução, para desenvolver tal análise, seguimos um percurso metodológico dentro do Modelo de Análise Modular do Discurso. Em primeiro lugar, analisamos os aspectos ligados ao contexto de produção da cartilha, sobretudo, aqueles relacionados aos agentes da interação (a ANVISA e o leitor). Logo após, observamos os aspectos materiais da interação promovida pela cartilha. Em seguida, visualizamos a cadeia referencial do discurso, descrevendo os tipos de progressão informacional e a marcação dos tópicos. Depois, procedemos à explicação dos encadeamentos e dessa marcação dos tópicos e à visualização da hierarquia entre as informações. Por fim, observamos a forma de organização estratégica da cartilha.

O estudo que desenvolvemos ao longo deste artigo nos permitiu chegar a conclusões relevantes, a saber: i) fica averiguado que a utilização e a mobilização de recursos linguísticos pelo Governo – que, por meio de uma agência reguladora, se responsabiliza pela cartilha – exercem função de suma importância na composição do discurso organizacional em uma cartilha institucional, principalmente no que tange ao processo de figuração; ii) o Modelo de Análise Modular é, de fato, um quadro teórico e metodológico com cujos instrumentos de análise é possível investigar, em toda sua complexidade, a organização de uma cartilha institucional. Dessa forma, os resultados aqui obtidos, confirmando ou complementando aqueles já alcançados em trabalhos anteriores (CUNHA, 2016, CUNHA; PICININ, 2017, 2018), contribuem para revelar que as cartilhas das agências reguladoras, mais do que simples repositórios de normas de conduta, atuam como um instrumento importante de modelagem

social, na medida em que permitem a uma instância, a agência, agir sobre o outro (amplos segmentos da população), limitando sua liberdade de ação e negociando imagens identitárias.

Referências

BURGER, M. La dimension interactionnelle. In: ROULET, E.; FILLIETTAZ, L.; GROBET, A. *Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours*. Berne: Lang, 2001, p. 139-163.

CUNHA, G. X. *A construção da narrativa em reportagens*. 2013. 601 f. Tese (Doutorado em Linguística). Faculdade de Letras, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

CUNHA, G. X. *Para entender o funcionamento do discurso: uma abordagem modular da complexidade discursiva*. Curitiba: Appris, 2014.

CUNHA, G. X. Análise de uma cartilha institucional em uma abordagem modular da complexidade do discurso. *Revista do GEL*, n. 13, p. 31-55, 2016.

CUNHA, G. X. A construção de imagens de si no discurso organizacional. In: TOMAZI, M. M; ROCHA, L. H. P; POMPEU, J. C. (Orgs.). *Estudos discursivos em diferentes perspectivas: mídia, sociedade e direito*. São Paulo: Terracota Editora, 2016a, p. 111-126.

CUNHA, G. X. O papel dos conectores na co-construção de imagens identitárias: o uso do mas em debates eleitorais. *ALFA*, 61(3), p. 599-623, 2017.

CUNHA, G. X.; PICININ, R. V. C. A negociação de faces, territórios e lugares em uma perspectiva interacionista da análise do discurso. *Letras*, n. 54, p. 17-40, 2017.

CUNHA, G. X.; PICININ, R. V. C. As relações de poder em uma abordagem modular da organização do discurso: um estudo contrastivo de cartilhas de agências reguladoras do Estado. *Filologia e Linguística Portuguesa*, n. 20(1), p. 77-96, 2018.

GOFFMAN, E. *La mise en scène de la vie quotidienne: les relations en public*. v. 2. Paris: Les éditions de minuit, 1973.

GOFFMAN, E. *Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento face a face*. Traduzido de Fábio Rodrigues Ribeiro da Silva. Petrópolis: Vozes, 2011.

GROBET, A. L'identification des topiques dans les dialogues. 2000. 513f. Tese (Doutorado em Linguística) - Faculdade de Letras, Universidade de Genebra, Genebra, 2000.

LANNA, M. A. L. *Ação, experiência e discurso: a gestão da mudança na hipnoterapia*. 2005. Tese (Doutorado em Linguística) - Faculdade de Letras, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

MARINHO, J. H. C. Uma abordagem modular e interacionista da organização do discurso. *Revista da Anpoll*, n. 16, p. 75-100, 2004.

MARINHO, J. H. C.; CUNHA, G. X. A construção da cadeia referencial em textos de estudantes universitários. *ALFA*, v. 58, n. 1, p. 11-33, 2014.

NEVES, M. H. M. *Gramática e texto*. São Paulo: Contexto, 2006.

ROULET, E.; FILLIETTAZ, L.; GROBET, A. *Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours*. Berne: Lang, 2001.

RUFINO, J. A. As minhas meninas: análise de estratégias discursivas em canções buarqueanas produzidas no período da Ditadura Militar. 2011. 337f. Tese (Doutorado em Linguística) - Faculdade de Letras, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.