

A configuração linguística do agir institucional
em sítios *web*

Maria Clara Torres Castro e Cunha

Tese de Doutoramento em Linguística
Especialidade de Linguística do Texto e do Discurso

novembro, 2015

Tese apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Doutor em Linguística, realizada sob a orientação científica de Professora Doutora Maria Antónia Coutinho e Professora Doutora Matilde Gonçalves

*Ao Octávio,
À Clarinha,
Ao Vasquinho*

AGRADECIMENTOS

Ao concluir um percurso que começou há seis anos, quero exprimir o meu maior agradecimento aos que contribuíram para a sua consecução:

A **Deus**, Senhor da minha vida, por tudo o que sou e por todas as bênçãos alcançadas.

Ao **Centro de Linguística da Universidade Nova de Lisboa** que acolheu o meu projeto e apoiou o seu desenvolvimento.

Às minhas Orientadoras, **Professora Doutora Maria Antónia Coutinho** e **Professora Matilde Gonçalves** por acreditarem no meu projeto, pelas estimulantes conversas, pelas sugestões preciosas, pelos ensinamentos e pela experiência.

Às **Colegas do Centro de Linguística** – à Camile, à Carla, à Lúcia, à Noémia e à Rosário – pelo incentivo e por todos os momentos de construção em que tive o privilégio de participar.

Aos **Amigos e Colegas do ISCAP** – à Alexandra, à Eduarda, à Graça, à Ivone, à Joana, à Luísa, ao Manuel, à Sara e à Suzana – pelo apoio e pela amizade.

À minha grande amiga **Adelina**, que está sempre perto, pela profunda amizade de longa data.

Aos meus queridos **pais**, pelo amor incondicional. Em especial à minha mãe **Maria Clara**, pela força guerreira com que enfrenta a vida e solidificou o meu caráter.

À minha adorável irmã **Ana Teresa** e à minha linda sobrinha **Marta**, pelo amor e pelo incentivo.

À minha **família**, crucial na minha história de vida, de quem me privei incontáveis vezes para me dedicar a este trabalho, mas que esteve sempre comigo, pela ajuda excecional e pelo carinho extraordinário. Uma palavra muito especial para os meus queridos filhos, **Clara** e **Vasco**, que tiveram de suportar tantas ausências minhas e para o meu querido marido, **Octávio**, companheiro incansável e dedicado nesta difícil jornada.

RESUMO

A CONFIGURAÇÃO LINGUÍSTICA DO AGIR INSTITUCIONAL EM SÍTIOS *WEB*

Maria Clara Torres Castro e Cunha

Inscrito na área da Linguística do Texto e do Discurso, o presente estudo tem como objetivo central analisar de que modo(s) se textualiza o agir institucional através da internet, concretamente dos sítios *web*, constituindo o *Interacionismo Sociodiscursivo* o enquadramento teórico-epistemológico que suporta o projeto.

Reconhecendo-se que os textos são objetos complexos e plurissemióticos associados a atividades (quer gerais quer de linguagem) e à conduta de agentes (quer individualizados quer coletivos), considera-se que a produção textual catalisa as representações que estes têm da sua capacidade de intervenção, da sua identidade e do contexto sócio-histórico em que se encontram. Consequentemente, pretende-se compreender o funcionamento e as especificidades do agir verbal de instituições selecionadas dos domínios da educação, da cultura, do direito e das finanças através de um *corpus* textual diversificado a que se acedeu via sítios *web*.

De forma a compreender as diferentes representações que este agir pode ter, introduzimos algumas noções operatórias, por nós elaboradas, os chamados *modos de agir*.

No cerne destas questões, a internet é encarada como uma rede que possibilita um novo cenário de comunicação para as instituições públicas e o sítio *web* é perspetivado como um género textual, sendo que a nossa proposta o aponta como *paragénero*.

PALAVAS-CHAVE: agir verbal – representações – sítios *web*

ABSTRACT

THE LINGUISTIC CONFIGURATION OF THE INSTITUTIONAL ACTION IN WEBSITES

Maria Clara Torres Castro e Cunha

This thesis, in the field of Linguistics, has as its main goal to analyze the way institutional actions are textualized in the internet, namely in websites. Socio-Discursive Interactionism is the main theoretical framework that sustains our project.

Bearing in mind that texts are complex and plurisemiotic objects linked both to general and linguistic activities as well as to the behaviour of individual and collective agents, we consider that textual production brings about the representations that these agents have of their own capacity to act, their identity and of the social-historical context that surrounds them.

Therefore, it's our aim to understand how verbal acting works and which are its features concerning the selected institutions of our study that belong to the domains of Education, Culture, Law and Finance. This can be achieved through texts and textual genres found in their websites.

In order to understand the various representations that this verbal acting may have, we decided to conceive and introduce some operative notions which we have called "ways of acting"

At the heart of these issues, the internet is regarded as paving the way to a new communication setting for public institutions and websites are seen as a textual genres, in particular our proposition presents them as 'paragenres'.

KEY-WORDS: verbal acting – representations – websites

II.	OS PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS TEXTOS	72
1.	A arquitetura textual	76
2.	As revisões do modelo de análise de textos do ISD	78
2.1.	O texto e as suas condições de produção	84
2.2.	O texto e a sua arquitetura interna	86
2.2.1.	O plano organizacional	86
2.2.2.	O plano enunciativo	97
2.2.3.	O plano da <i>semiologia do agir</i>	101
3.	Os <i>modos de agir</i> : um contributo para a análise do agir verbal	104
3.1.	O modo de agir representado	106
3.2.	O modo de agir regulado	106
3.3.	O modo de agir idealizado	106
3.4.	O modo de agir real	106
III.	A ATIVIDADE NA INTERNET	108
1.	A comunicação via internet	109
2.	A internet como ferramenta de comunicação para as instituições	117
3.	O sítio <i>web</i> institucional	123
3.1.	A página inicial dos sítios <i>web</i>	130
4.	O valor da identidade <i>online</i>	134
5.	Os géneros textuais digitais	140
5.1.	A página inicial como género incluído	144
5.2.	O sítio <i>web</i> como <i>paragénero</i>	146
IV.	A ANÁLISE DO AGIR INSTITUCIONAL NOS SÍTIOS WEB	152
1.	A moldura das análises	153
2.	O contexto (sociointeracional) geral de produção	155
3.	O plano organizacional	162

3.1. A dimensão temático-composicional	163
3.1.1. O plano global	163
3.1.2. O conteúdo temático	171
3.1.3. Os tipos de discurso	175
3.1.4. As sequências textuais e outras formas de planificação	185
4. O plano enunciativo	195
4.1. A gestão e distribuição das vozes	195
4.2. A marcação das modalizações	199
5. O plano da semiologia do agir	203
6. Os modos de agir aplicados à atividade institucional	207
6.1. O modo de agir representado	208
6.2. O modo de agir regulado	208
6.3. O modo de agir idealizado	213
6.4. O modo de agir real	226
V. O AGIR INSTITUCIONAL NO CONTEXTO DA INTERNET: SÍNTESES CONCLUSIVAS	227
1. Como se configura numa perspetiva linguística o agir institucional nos sítios <i>web</i> ?	228
2. Que representações sobre o agir institucional se podem reconhecer nos sítios <i>web</i> ?	236
3. Como se define o agir institucional nos sítios <i>web</i> ?	246
4. Qual o papel da internet e dos sítios <i>web</i> ?	250
NOTAS FINAIS	252
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	256
LISTA DE QUADROS	272
LISTA DE ESQUEMAS	274

LISTA DE FIGURAS	275
ANEXOS	276
ANEXO 1	277
Os textos funcionais (despachos e comunicados)	
ANEXO 7	298
Descrição detalhada de cada instituição (proveniente dos textos prescritivos)	
ANEXO 8	313
Ocorrência quantificada dos géneros de texto por área	
ANEXO 9	319
Lista alfabética dos géneros de texto	
ANEXO 10	320
Géneros de texto em cada entidade	
No CD:	
ANEXO 2	
Textos digitais (páginas <i>web</i> e textos de apresentação das entidades nos sítios <i>web</i>)	
ANEXO 3	
Textos prescritivos	
ANEXO 4	
Quadros dos resumos dos textos funcionais	
ANEXO 5	
Marcas linguísticas e exemplos dos tipos de discurso nos despachos e comunicados	
ANEXO 6	
Exemplos e significado das modalizações	

0. ASPETOS INTRODUTÓRIOS

Neste capítulo preliminar temos como objetivo apresentar o mapa desta tese de doutoramento, de forma a situar os nossos leitores no universo teórico-epistemológico, temático e metodológico que adotamos.

1. O enquadramento global da investigação

Constituindo a Linguística do Texto e do Discurso a área de especialidade em que se inscreve o presente trabalho, importa explicitar o campo de investigação que o circunscreve e identifica, de que nos ocuparemos já no ponto seguinte.

1.1. A Teoria do Texto

A Teoria do Texto, enquanto etapa teórica mais atual dos estudos da Linguística Textual, proporciona um entendimento da produção textual quer como atividade cognitiva quer como resultado da interação humana, esta integradora de diferentes variáveis (de carácter social, histórico, entre outras), pelo que o Interacionismo Sociodiscursivo¹, proposto por Jean-Paul Bronckart (Bronckart, 1997/1999, 2008a; Bronckart & Machado, 2004 e Machado & Bronckart, 2009), encontra aqui um espaço disciplinar de atração já que com aquela comunga de um conjunto de princípios condutores.

Estamos no domínio do funcionamento pragmático dos textos, na sequência do que Joaquim Fonseca (1994:95-104) formulou como a *“linguística do uso/funcionamento”* por oposição a uma *“linguística do sistema”*, a qual *“(…) recusa o princípio da imanência (...) abrindo-se à consideração do influxo dos contextos [e que] visa uma efectiva aproximação aos fenómenos comunicativos”* (idem:97).

Por agora, desejamos clarificar os pressupostos latentes à Teoria do Texto, tal como a vemos: trata-se de uma perspetiva próxima da Semântica Textual (Rastier, 2001) segundo a qual se assume, inequivocamente, que os textos são o objeto de

¹ Doravante ISD.

estudo da Linguística. Tal visão convoca uma abordagem retórico-hermenêutica², enquanto opção teórico-metodológica, que encara a interpretação dos textos na sua globalidade bem como a complexidade da sua construção, análise e/ou receção.

Com efeito, a interpretação textual só poderá fazer-se mediante a abrangência de uma profusão de variáveis atuantes nos textos – sociológica, psicológica, praxiológica, gnosiológica e linguística. Melhor dizendo, ativa-se uma perceção sistémica que parte do plano das determinações sociais em que ocorrem os textos para chegar ao plano do uso da linguagem, ou seja, dos recursos linguísticos que lhes dão forma.

Todavia, é real a complexidade do objeto e são muitas as dificuldades operatórias e funcionais ao lidar com os textos, diagnóstico que enforma um modelo de pensamento inscrito no chamado *paradigma (contemporâneo) da complexidade*, avançado por Edgar Morin (1982/2005) que se opõe ao *paradigma da simplificação* (ainda, para muitos, dominante).

Os princípios e as regras destes paradigmas não se restringem à ciência. De facto, moldam uma visão do mundo e estruturam a própria organização das sociedades (ditas) desenvolvidas. Mas o que importa reter é que o princípio da não contradição; as conceções lineares acerca dos fenómenos físicos, biológicos e humanos; a validação empírica do conhecimento; a decomposição dos problemas em questões mais simples e a compartimentação disciplinar das ciências não trazem respostas capazes de apreender e explicar a complexidade do real.

É, com efeito, na evolução da própria ciência que Morin encontra a evidência para a falência da simplificação e para a emergência deste novo paradigma, como este filósofo afirma:

“A caminhada consiste, ao contrário, em fazer um ir e vir incessante entre certezas e incertezas, entre o elementar e o global, entre o separável e o inseparável (...) Em síntese, o pensamento complexo não é o contrário do pensamento simplificador, ele integra este último num esquema que é, ao mesmo tempo, largo e mais rico.” (Morin & Le Moigne, 2000:205)

² A expressão é cunhada por Rastier, 2001.

Não podemos, então, prescindir deste paradigma para compreender processos complexos, ainda que o mesmo não deva ser encarado como uma ‘receita’ mas, sim, como um ‘desafio’ e uma ‘motivação’ tanto mais que, conforme este pensador sustenta: “(...) a aspiração à complexidade tende para o conhecimento multidimensional” (Morin, 1982/2005:177). Tal implica que nos situemos para além de conceitos estáticos, práticas simplificadoras e unidimensionais e abramos espaço intelectual para considerar e descrever o dinâmico, o relacional, o evolutivo, a pluralidade, como nos diz Morin (idem:30) para “(...) estabelecer a comunicação entre aquilo que é distinguido: o objeto e o ambiente”.

Tendo em mente esta última citação, voltemos à Teoria do Texto e ao ISD que convergem na aceitação da complexidade inerente aos textos, enquanto objetos naturais.

A Teoria do Texto subsume um posicionamento moderno centrado no texto como objeto comunicativo global e concreto, unidade de análise por excelência, que se ancora na noção, do final da década de 90 do século XX, de *texto em situação* partilhada por autores como Rastier (2001), Adam (1990, 1999), Bronckart (1997/1999, 2008a), Coutinho (2005), só para citar alguns.

Daqui, a pertinência da análise de textos singulares de índole diversa, como é o caso do nosso *corpus*. Em nossa opinião, este viés analítico pode potenciar desenvolvimentos práticos mais latos e/ou reflexões conducentes à problematização dos fenómenos linguísticos, podendo tornar-se, deste modo, num recurso (desejável e necessário) de objetivação, sem forçar os textos a uma abordagem unicamente linguística, separando-os do ambiente sócio-histórico em que funcionam e das suas condições de uso.

Na perspetiva do ISD, com efeito, os textos não podem ver-se reduzidos a uma estrita produção linguística – sendo fundamentalmente entendidos como representantes empíricos de atividades (quer gerais quer de linguagem) em que acontecem.

O ângulo metodológico que esta corrente favorece – marcadamente sensível às variáveis externas e contextuais das produções verbais – leva-nos a olhar o *texto* como produto dos processos praxiológicos humanos, ligado às necessidades, interesses e condições de funcionamento das formações sociais em que é produzido,

considerando-se como uma unidade de nível superior (complexa), cujas características de composição dependem das propriedades das situações de interação e das condições sócio-históricas da sua elaboração. No entanto, não podemos esquecer que a linguagem materializa-se nos textos, os quais ostentam um carácter psico-sócio-semiótico, ou seja, são objetos dotados de complexidade e singularidade, logo a produção textual é, também ela, um veículo de desenvolvimento pessoal.

2. O Projeto de Investigação

O ISD surge no quadro global da investigação como a linha teórica privilegiada uma vez que um dos seus grandes grupos temáticos de estudo é precisamente a relação da linguagem com o agir humano e o seu papel no desenvolvimento dos indivíduos e da sociedade.

Deste modo, afigura-se como prioritário distinguir uma noção que é, desde logo, suscitada pelo título desta tese – o *agir*, a qual constitui o foco central de análise. O *agir* é aqui entendido como uma denominação genérica para qualquer tipo de intervenção humana sobre a realidade. Duas outras noções, que se interrelacionam, associam-se ao agir – *atividade* e *ação*. A primeira refere-se ao agir coletivo mediatizado pela atividade do trabalho e a segunda ao agir individual pois só o ser humano está apto a construir representações sobre a atividade em que está inserido.

Neste quadro concetual (que será explicado em maior detalhe em I.) cabe, ainda, convocar mais um binómio, *agir geral* e *agir verbal*. O primeiro conceito é sinónimo de *atividades gerais ou agir praxiológico* e o segundo, de *atividades de linguagem ou agir comunicativo*³.

De acordo com o posicionamento do ISD, atividades gerais são entendidas como dimensões da vida social, ou seja, quadros que estruturam a relação entre os indivíduos e o meio, que se desenvolvem em sede de diversos lugares institucionais, como os que escolhemos estudar (instituições político-públicas). Por seu turno, as atividades de linguagem relevam das atividades gerais no sentido em que as verbalizam e são por elas estruturadas.

³ Numa perspetiva mais comum e genérica é também sinónimo de ‘comunicação’.

Assim, quando nos referirmos a *agir*, ao longo desta tese, será, maioritariamente, na aceção de agir verbal, i.e., como unidade de análise da presença humana nos locais de trabalho.

Porquê o *agir institucional*⁴? Porque temos a consciência de que o ISD, sempre muito votado a questões do ensino-aprendizagem-didática, apesar de alguns contributos noutras direções (cf. Bulea 2009, 2010b, 2014 e Pinto 2011, 2012, 2014), pode continuar a desenvolver outros focos de investigação uma vez que tem produzido ferramentas essenciais para o estudo do agir que podem ser aplicadas a outras práticas sócio-profissionais.

A nossa proposta consiste, então, em descrever o agir verbal institucional, procedendo a uma análise comparativa de um conjunto de instituições públicas portuguesas que desempenham diferentes papéis sociais, a partir da sua atividade de linguagem na internet, especificamente nos sítios *web*.

Para dar conta deste agir, que é sempre textualmente representado, interessa-nos perceber quais as representações que se constroem nas diferentes produções textuais de que dispomos sobre o agir verbal das instituições, que conduza à compreensão de como as entidades se apresentam, se retratam e se envolvem com os seus *stakeholders*⁵, tentando descortinar as razões e os propósitos do seu agir. Por isso, olhamos para os textos como lugares de (re)configuração do agir institucional no sentido em que pretendemos saber se a heterogeneidade dos objetos empíricos de estudo corresponderá a uma diversidade de representações acerca deste agir.

Presume-se, ainda, que a configuração linguística que os textos evidenciam, em termos da sua organização estrutural, passando por um conjunto de recursos e escolhas a nível microlinguístico, poderá levar à identidade desta modalidade específica de agir verbal.

⁴ Optamos por esta designação uma vez que no centro do nosso interesse estão organismos públicos que detêm um papel social na satisfação de necessidades básicas da sociedade; também se pode utilizar o adjetivo “corporativo” com o mesmo sentido. Em contraste, os adjetivos “organizacional” e “empresarial” ligam-se às empresas, focadas na consecução de objetivos no campo da produção e comercialização de bens ou serviços numa lógica de mercado. Note-se que muito embora seja comum usar-se indiferenciadamente estes termos, numa enunciação mais rigorosa importa distingui-los.

⁵ Esta expressão é sinónima de ‘comunidades’ e engloba tanto os elementos que advêm de uma esfera interna quanto os que provêm de círculos externos, pelo que se refere (maioritariamente) a: colaboradores, audiências externas, instâncias tutelares, parceiros, fornecedores, concorrentes, entre outras categorias.

Desta forma, para realizar a investigação partimos da seguinte pergunta de pesquisa:

- ***Como se configura, em termos linguísticos, o agir institucional nos sítios web?***

Esta indagação primária traduz-se nos seguintes objetivos:

1. Descobrir qual a realização linguística do agir verbal institucional nos sítios *web*;
2. Apreender as diferentes representações desse agir através de um conjunto de géneros de texto;
3. Ajustar a representação fotográfica desse agir profissional.

A fim de alcançar estes objetivos, é preciso ter em mente que não é possível compreender o agir humano, observando, simplesmente, de um ponto de vista externo, a conduta humana. Para analisar o agir torna-se imprescindível recorrer a textos produzidos por diversos sujeitos, associados a diferentes práticas sociais (foi o que fizemos), com o intuito de detetar as representações e avaliações que neles emergem, acreditando, simultaneamente, que estes mesmos textos podem, por sua vez, influenciar a atividade social em que se inscrevem.

Com essa intenção recorreremos à assistência de instrumentos de uma análise linguístico-textual. Por isso, lançámos mão dos procedimentos que o ISD propõe (Bronckart, 1997/1999, 2008a; Bronckart & Machado, 2004; Machado & Bronckart, 2009), os quais identificam, primeiramente, o contexto de produção dos textos, seguido da organização das análises em três níveis distintos: 1) o nível organizacional, 2) o nível enunciativo e 3) o nível da semiologia do agir. Adicionalmente, introduzimos algumas noções operatórias, por nós gizadas, os chamados *modos de agir*⁶, que servem para compreender as diferentes representações que este agir pode ter.

Por último e dado que se pretende caracterizar e compreender o agir institucional através de sítios *web*, ou seja, um agir estruturado em objetos concretos que relevam deste novo ambiente comunicativo, é de capital importância perceber a

⁶ A explicação destes parâmetros é efetuada em II.3.

influência desta variável nestes processos. Neste quadro, importa compreender o seu funcionamento e as suas especificidades pelo que se deseja contribuir para o entendimento do que a internet proporciona em termos de concretização deste agir. Para isso, é necessário incluir no nosso estudo o enfoque das características e dinâmicas próprias da internet, em especial dos sítios *web*, com os seus mecanismos, estratégias e representações.

Em síntese, as linhas nucleares da investigação passam, portanto, pelos seguintes eixos: análise linguístico-textual, descrição de género, análise do agir e das representações.

2.1. O contexto da investigação

Dedicamo-nos, nesta parte, à descrição do contexto da investigação relativamente à constituição, identificação e organização dos *corpora*.

2.1.1. Constituição do *corpus* institucional

Para a consecução da investigação foi efetuada uma seleção de dez entidades públicas⁷, dos domínios da *Educação*, da *Cultura*, do *Direito* e das *Finanças*, que se podem classificar de acordo com dois prismas diferentes: um, com base na sua forma jurídica e, outro, com base no seu desenho orgânico. A composição do *corpus institucional*⁸ é, então, a seguinte:

⁷ Tomamos no presente trabalho um conceito alargado e dinâmico de ‘público’ (usualmente sinónimo de ‘estatal’) que remete para a esfera dos serviços essenciais que visam o coletivo e respetivo exercício de poder, além de congregar a ideia de representação política.

⁸ Por conveniência passaremos a referir todas as entidades pelas respetivas siglas.

Entidades coletivas	INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO (IPP)	Pessoa coletiva de direito público
	UNIVERSIDADE DO PORTO (UP)	Fundação pública de direito privado
	ESCOLA SUPERIOR HOTELARIA TURISMO ESTORIL (ESHTE)	Pessoa coletiva de direito público
	DIREÇÃO GERAL DAS ARTES (DGA)	Serviço central de administração direta do Estado
	DIREÇÃO REGIONAL DE CULTURA DO ALGARVE (DRCA)	Serviço periférico da administração direta do Estado
Órgãos singulares	PROCURADORIA-GERAL DA REPÚBLICA (PGR)	Órgão superior do Ministério Público com autonomia em relação aos demais órgãos do poder central, regional e local
	COMISSÃO NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (CNPD)	Entidade administrativa independente
	ORDEM DOS ADVOGADOS (OA)	Pessoa coletiva de direito público, independente dos órgãos do Estado
	PROVEDOR DE JUSTIÇA (PJ)	Órgão do Estado eleito pela Assembleia da República
	MEDIADOR DO CRÉDITO (MC)	Entidade nomeada pelo Conselho de Ministros

Quadro 1 – Classificação das entidades-alvo do estudo

Constata-se facilmente uma diversificação de pessoas jurídicas que percorre um espectro largo – das mais independentes (por exemplo a OA) às de subordinação direta do Estado (por exemplo a DGA).

Numa perspetiva complementar, podemos encarar estas entidades sob o ponto de vista da sua estrutura orgânica. Neste caso temos, por um lado, órgãos coletivos com uma estrutura multicéfala assente num colégio de indivíduos a quem são atribuídos os poderes funcionais, como, por exemplo, a UP e o IPP e, por outro, órgãos com uma configuração que parte de uma base unicéfala, em que uma pessoa titulariza o cargo, sendo, portanto, a organização encarnada por um agente, como é o caso do PJ e do MC.

As instituições elencadas foram escolhidas por variados motivos. Primeiramente, com base num critério de preferência pessoal⁹ e, adicionalmente, num critério instrumental, sustentado na necessidade de encontrar as fontes apropriadas para cumprir as metas do nosso projeto de investigação, sendo que a presença no meio digital constituiu condição primordial. Foram, também, considerados outros fatores, designadamente: a função social que desempenham, o grau de amplitude da sua atuação, a interação que constroem com as suas comunidades significativas (quer internas quer externas) através dos respetivos sítios *web*, a (auto)imagem que têm/dão do seu agir, o quadro de práticas, normas e valores que as definem.

Outros critérios, ainda, conduziram a esta escolha. Num exercício consciente de cidadania, optámos pela causa pública, pelo serviço ao outro, ou seja, por instâncias que prestam uma missão útil e importante ao todo social (ou a parte dele), que asseguram a satisfação de necessidades essenciais do cidadão e que são reputadas pelo Estado como relevantes para os interesses da sociedade.

Embora o Estado seja uma entidade abstrata, é materializado por instituições reais e pessoas que exercem as mais diversas funções, visando o bem comum e a utilidade pública, com um enquadramento legal que lhe confere traços singulares – privilégios e limitações – e que molda o seu desempenho. Assim, alguns dos princípios em que o Estado assenta também influíram na nossa decisão, porque com eles nos identificamos, referimo-nos aos que vão ao âmago do chamado Estado-providência: o princípio da supremacia do interesse público (salvaguarda do corpo social), o princípio

⁹ Vem a propósito salientar que o Instituto onde sou docente é uma unidade orgânica do IPP.

da universalidade (acessível a todos os cidadãos), o princípio da continuidade (menor possibilidade de ser descontinuado) e o princípio da transparência (ampla divulgação da oferta institucional e maior controlo sobre as condições da sua prestação)¹⁰.

2.1.2. A constituição do *corpus* textual

Com o fito de responder à questão principal que enuncia a problemática subjacente ao nosso projeto, que há pouco foi apresentada, elegemos géneros textuais distintos, provenientes do universo digital, com vista à formação de um *corpus* textual coerente.

No levantamento deste *corpus* valorizámos sobretudo dois critérios: a diversidade e a representatividade relativamente às componentes que queremos estudar¹¹, no sentido de permitir um recorte interessante das análises e a formação de uma rede discursiva rica e dialógica.

Para a investigação foram, então, selecionados exemplares¹² de cada um dos géneros, como a seguir explicamos: seis despachos e nove comunicados, a que acedemos através dos sítios *web*. A este acervo, como contrapontos de análise, i.e., como objetos de estudo comparativo, juntam-se dez páginas iniciais dos sítios *web*, dez textos de apresentação das entidades nestas plataformas e dez textos legislativos fundadores que planificam e organizam a atuação das instituições.

As produções textuais dos diferentes géneros inscrevem-se no âmbito de duas atividades de linguagem: a atividade de gestão (despachos e textos legislativos) e a atividade de comunicação (comunicados, textos de apresentação nos sítios *web*, páginas iniciais dos sítios *web*), ambas pertencentes à esfera do agir institucional. No primeiro caso, explicitam-se relações de poder e exprimem-se dimensões da administração das instituições; no segundo, configuram-se processos comunicativos (sobretudo exógenos) das entidades. É, por isso, fundamental perceber as implicações

¹⁰ Informação retirada do Portal Verbo Jurídico: <http://www.verbojuridico.com/index.php>. Acedido em outubro 2011.

¹¹ Tendo como objetivo a formação de um *corpus* textual congruente, tal facto possibilita descobrir (in)variâncias pelo que esses mesmos textos se podem constituir como bons exemplares de género e permitir a obtenção de dados significativos.

¹² De um ponto de vista teórico, e na esteira do ISD, assume-se que cada texto, enquanto objeto singular, constitui um exemplar de um género textual.

comunicativas do agir institucional, o que envolve, de forma destacada, a identificação dos recursos formais da língua que enformam os textos, a caracterização da interação entre as instituições e as suas audiências, as razões e finalidades do agir bem como as representações que emergem nesse âmbito.

A atividade de gestão tem relevância para nós enquanto prática discursiva na qual está incrustada a identidade coletiva matricial, sendo também o primeiro lugar da gestão simbólica das representações que emanam no e do institucional. Paralelamente, a atividade de comunicação parece demonstrar uma opção concetual centrada nas pessoas, nos projetos e na cultura, pelo que concordamos com Gonçalves quando afirma a necessária imbricação entre estas duas vertentes:

“(...) a comunicação torna-se um instrumento imprescindível de gestão: a comunicação é não só o reflexo desta forma de gerir mas é, sobretudo, um agente dessa gestão, permitindo à organização realizar melhor o seu projeto, ser mais performativa nas respostas que engendra para os desafios que se lhe colocam. Ajuda-a, ainda, a ser mais unitária e mais comunitária, além de mais prospectiva” (Gonçalves, 2005:504)

Esta autora defende, ainda, que a finalidade última da comunicação nas instituições é transmitir e fortalecer o capital de confiança perante os seus públicos (internos e externos), conferindo credibilidade e reputação às entidades, valores estes que deverão ser *“(...) fonte de motivação para os públicos internos e reflexo de imagem positiva construída na envolvente externa”* (ibidem).

Tendo em linha de conta que cada instituição atua como um canal de comunicação da sua identidade e procura criar estratégias de fixação de um posicionamento diferencial, que agregue valor ao seu agir verbal e que lhe permita ter notoriedade junto dos seus públicos-alvo, os sítios *web* e, especificamente, as páginas iniciais, detêm um especial poder para isso.

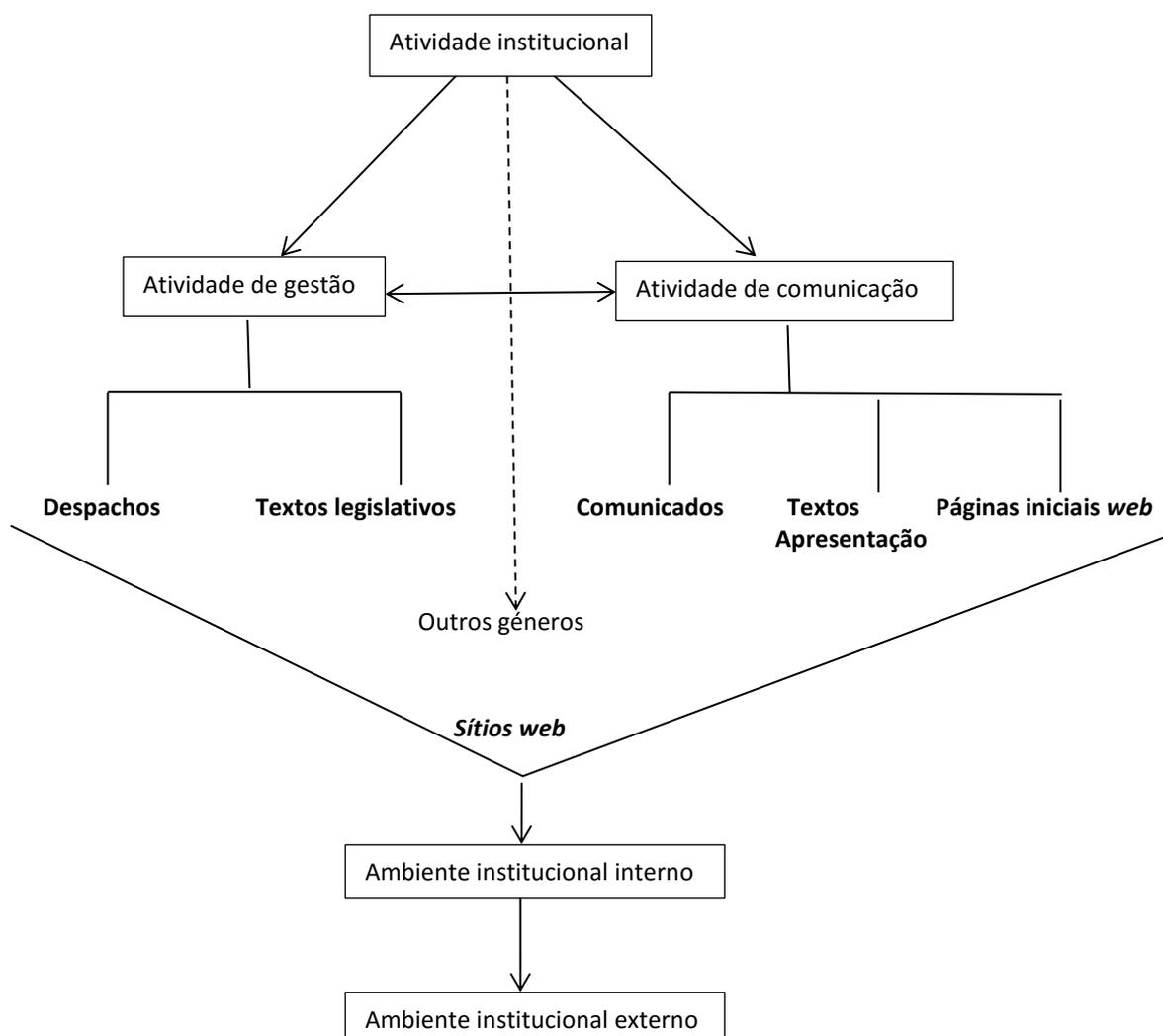
Com efeito, a partir do momento em que as instituições passam a marcar presença na internet com os seus próprios sítios *web*¹³, comunicando, de modo direto e independente, com as suas audiências, expõem a sua vocação e intenções numa

¹³ Ou com páginas nas redes sociais (no caso das entidades em apreço, a sua pegada digital faz-se sentir em redes como o *facebook*, *twitter*, *youtube*, *flickr* e *linkedin*), embora estas plataformas estejam fora dos nossos interesses investigativos.

aposta estratégica que, de forma planeada, procura trazer benefícios notórios traduzidos no reforço da sua imagem positiva (quer para dentro quer para fora) e na construção de uma identidade forte, não descurando a promoção e difusão da oferta institucional.

Neste contexto, a internet deve ser entendida como uma condicionante essencial na medida em que, pelas suas potencialidades de interatividade, acesso, rapidez e multifuncionalidade, numa base descentralizada e personalizada, permite disseminar estratégias, informação, identidade(s) e conhecimento, de forma muito mais ampliada, eficiente e a baixo custo.

Para ilustrar a nossa exposição, parece-nos útil apresentar um esquema dos géneros seleccionados, associados ao agir institucional:



Esquema 1 – Distribuição dos géneros seleccionados

Por último, achamos mais vantajoso, do ponto de vista do leitor desta tese, fazer uma distinção operatória no nosso *corpus* textual, para além da classificação já feita, em ordem a uma exposição mais fluida, a uma organização mais eficaz e a uma perceção melhorada das análises e dos resultados.

Desta maneira, um primeiro conjunto de textos, que inclui os despachos e os comunicados, constituem os *textos funcionais* (Anexo 1). Trata-se de textos que derivam da operacionalização do trabalho das instituições, que exprimem o seu pulsar diário (mas diferido no tempo). Deparamo-nos com os exemplares escolhidos em páginas periféricas dos sítios *web*.

Um segundo conjunto é composto pelas páginas iniciais e os textos que, nos sítios *web*, apresentam as entidades e refletem a identidade corporativa, os quais estão alojados em páginas internas dos sítios. Designamos estes textos como *textos digitais* (Anexo 2) no sentido em que oferecem, com frequência, uma leitura hipertextual; alavancam a visibilidade e o reconhecimento público das instituições, além de neles se construírem as suas perceções identitárias.

Um terceiro, e último grupo, que é formado pelos *textos prescritivos* (Anexo 3), abrange os textos legais cuja função explícita é a de prescrever, moldar e preservar o agir das instituições. Na sua maioria foram recolhidos a partir dos sítios *web*, em separadores específicos.

Servir-nos-emos destas denominações de agora em diante.

2.1.2.1. Breve descrição dos géneros escolhidos

Numa perspetiva pedagógica, partimos, agora, para uma caracterização mais precisa dos vários géneros, nos traços genéricos que consideramos mais significativos.

Assim, o género textual *despacho* é um género representativo de um ato administrativo que expõe/comunica a decisão de uma autoridade sobre um assunto de interesse individual ou coletivo, que com frequência é previamente submetido a apreciação de outrem. As finalidades do despacho situam-se no seguinte espetro de propósitos comunicativos: informar; apresentar/veicular uma ordem, uma autorização. Constitui uma forma de comunicação escrita, própria sobretudo dos serviços públicos,

em canais de comunicação formal e rotineira, mais burocrática, com caráter oficial, equivalente aos gêneros textuais 'ordem de serviço' e 'nota de serviço', mais utilizados no setor empresarial privado.

Têm sido várias as etiquetas para recobrir a família textual a que este gênero pertence: *textos administrativos* (Esteves Rei, 2000), *utilitários* (Vilela, 1995), *textos de incitação à ação* (Adam 2001), textos normativos ou de nível prático, de que fazem parte, também, o relatório, a ata, o regulamento, o requerimento, entre outros. Bronckart atesta, inclusive, a dificuldade em cunhar de forma estável estes textos, tal a plêiade de nomenclaturas vindas à existência (Machado & Bronckart, 2005).

Em todo o caso, trata-se de um gênero de configuração tradicional que não coloca desafios maiores em termos de construção/descodificação.

O *comunicado* é um gênero textual mais híbrido, pois pode conciliar um formato informativo com uma orientação argumentativa persuasiva, através do qual uma entidade difunde informação quer internamente, junto dos seus serviços, quer externamente, para o público em geral ou para a comunicação social, procurando, ao mesmo tempo, desencadear um certo comportamento. Quando um comunicado visa círculos externos tem como equivalentes as designações 'nota de imprensa' e *press release*.

Este gênero é estudado no ensino secundário e surge incluído nos textos do *domínio transacional* que têm como objetivo "*satisfazer algumas necessidades de comunicação burocrática e administrativa e que se utilizam principalmente em serviço*" (definição apresentada no Programa de Língua Portuguesa dos 10º, 11º e 12º anos, ME). Esta vertente é a que se pode claramente identificar no caso do comunicado interno.

Contudo, quando o comunicado visa, privilegiadamente, destinatários externos (grande público, alvos específicos ou os *media*) pode ter uma dupla intenção: por um lado, anunciar, promover ou (re)lançar um serviço, evento, iniciativa, parceria, projeto, com o intuito de suscitar um amplo interesse junto desses recetores; por outro lado, também serve os intuítos de informar, esclarecer, responder, contestar, contra-atacar ou exercer pressão sobre os *media* relativamente a factos que envolvam

indivíduos/entidades, o que se traduz num apelo, que tanto pode ser noticioso como publicitário¹⁴.

As páginas iniciais dos sítios web, enquanto páginas principais, são agregadoras e organizadoras da atividade institucional (quer de linguagem quer geral) na medida em que apresentam uma visão global do que é oferecido pelas entidades – servem de montra institucional. Além disso, constituem um território onde é viável a coexistência próxima de diferentes géneros textuais, como notícias, relatórios, pareceres, formulários, *newsletters* ou entrevistas, entre outros.

Dois dos maiores desafios que se colocam em relação às páginas iniciais, consistem, por um lado, em cumprir uma diversidade de objetivos e, por outro, em informar/seduzir um leque vasto e diferenciado de utilizadores/visitantes. Estes tanto podem ser membros internos quanto públicos exteriores.

Para os primeiros, as páginas iniciais funcionam como um território simbólico que ilumina aspetos da identidade corporativa, ajudando a comunidade interna a desenvolver um espírito de integração institucional, alinhado com aquela matriz.

A habilidade das instituições em ofertar imagens (positivas) de si próprias, seja idealizando, encenando, incitando, sugerindo, propagando ideias e/ou serviços, representa e revela o valor e o sentido das perceções identitárias assumidas. Daí que para as audiências externas, os sítios *web* reflitam um fenómeno moderno: as instituições começam a mobilizar-se para ampliar o seu acervo de públicos, i.e., querem chegar àqueles com quem tradicionalmente não têm vínculos ou que estão fora da sua dinâmica e que passam a ser vistos como destinatários estratégicos a alcançar, seja com a oferta de novas valências/iniciativas seja através da exteriorização de uma imagem¹⁵ mais competitiva e ativa, funções que as páginas iniciais, *a priori*, cumprem capazmente.

¹⁴ A maioria dos comunicados do nosso *corpus* está ao serviço das relações-públicas das instituições, portanto, do relacionamento com audiências externas, mas alguns evidenciam ações de comunicação interna, como se verá na sua análise, no ponto **IV**.

¹⁵ A imagem institucional diz respeito a um quadro mental que as audiências constroem de uma entidade. Essa representação é afetiva mas também racional, e “(...) resulta de experiências concretas, de que são exemplo os logótipos, a correspondência, as entrevistas, os comunicados e a publicidade” (Fonseca, 1988:150).

Os *textos de apresentação* dos organismos nos sítios *web* estão ao serviço da projeção das entidades – de como se auto-descrevem e de como querem ser consideradas. Neles são desenhados os atributos e valores distintivos da missão-vocação-visão institucionais que comungam de algumas das funções das páginas iniciais, em particular no que respeita à construção da identidade e da visibilidade das instituições, em algumas situações, acompanhados de apontamentos do percurso histórico das mesmas. Trata-se de declarações de intenções, espaços textuais que acolhem o internauta, sob os rótulos genéricos “*Mensagem | Boas-Vindas | Apresentação*”, que apresentam e qualificam idealmente o agir. A identidade institucional por eles veiculada é a representação planeada e imaginada pelos dirigentes institucionais, que passa, igualmente, para os discursos públicos, para as manifestações visuais e para vários documentos escritos.

Os *textos legislativos*, genericamente denominados ‘legislação’, recaem, no nosso caso, nas seguintes categorias: estatutos, decretos-lei e leis orgânicas. Constituem textos oficiais normativos, que instituem e regulam a atividade das instituições, visando a sua diferenciação e continuidade.

Pinto & Neves (2010:293) apelidam estes textos de *textos processuais*. Têm como função principal comandar, ordenar, regulamentar (dizer para fazer) ou, ainda, levar à ação (no sentido de transmitir um conjunto de procedimentos para preparar e agilizar a ação). Acrescentamos uma outra vertente, a nosso ver central, que é a de definir claramente a obrigação a cumprir (dizer o que fazer), daí que sejam plenamente diretivos. Consequentemente, existe uma inegável dimensão praxiológica que deles releva uma vez que através destes textos se alteram/criam novos estados de coisas/realidades.

Machado & Bronckart (2005:188-189) denominam-nos *textos oficiais prescritivos*, neles reconhecendo traços específicos, designadamente: o autor do texto apresenta-se, simultaneamente, como sendo institucional e coletivo e o seu estatuto hierárquico é explícito; são colocados em cena três protagonistas – o produtor textual, o destinatário do agir e o beneficiário desse agir. O produtor do texto é uma autoridade institucional cujas marcas enunciativas são apagadas, o destinatário do agir é determinado por marcas linguísticas generalizantes e o beneficiário desse agir é

representado como o beneficiário da “dádiva”. São, igualmente, regidos por uma espécie de acordo de verdade que garante ao destinatário que, se cumprir os procedimentos estabelecidos, atingirá os objetivos indicados, o que se reflete no sucesso das instituições (logo, no bem-estar de quem nelas trabalha).

Apresentamos, nos quadros a seguir, a organização do nosso *corpus* textual para uma melhor visualização dos objetos de estudo coletados:

ABREVIATURA NUMERADA	ETIQUETA TEXTUAL	GÉNERO TEXTUAL	ENTIDADE
D1	TEXTOS FUNCIONAIS	Despacho	UNIVERSIDADE DO PORTO
D2		Despacho	INSTITUTO POLITECNICO DO PORTO
D3		Despacho	ESCOLA SUPERIOR DE HOTELARIA E TURISMO DO ESTORIL
D4		Despacho	DIREÇÃO GERAL DAS ARTES
D5		Despacho	PROCURADORIA-GERAL DA REPUBLICA
D6		Despacho	ORDEM DOS ADVOGADOS
C1	TEXTOS FUNCIONAIS	Comunicado	DIREÇÃO GERAL DAS ARTES
C2		Comunicado	DIREÇÃO REGIONAL DE CULTURA DO ALGARVE
C3		Comunicado	UNIVERSIDADE DO PORTO
C4		Comunicado	ESCOLA SUPERIOR DE HOTELARIA E TURISMO DO ESTORIL
C5		Comunicado	PROCURADORIA-GERAL DA REPUBLICA
C6		Comunicado	ORDEM DOS ADVOGADOS
C7		Comunicado	PROVEDOR DE JUSTIÇA
C8		Comunicado	MEDIADOR DO CRÉDITO
C9		Comunicado	COMISSÃO NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Quadro 2 – Organização do corpus textual (os textos funcionais – cf. Anexo 1)

ABREVIATURA NUMERADA	ETIQUETA TEXTUAL	GÉNERO TEXTUAL	ENTIDADE
	TEXTOS DIGITAIS	Página inicial sítio web	UNIVERSIDADE DO PORTO http://sigarra.up.pt/reitoria/pt/web_page.Inicial
		Página inicial sítio web	INSTITUTO POLITECNICO DO PORTO https://www.ipp.pt/index.aspx
		Página inicial sítio web	ESCOLA SUPERIOR DE HOTELARIA E TURISMO DO ESTORIL http://www.eshte.pt/
		Página inicial sítio web	DIREÇÃO GERAL DAS ARTES http://www.dgartes.pt/
		Página inicial sítio web	DIREÇÃO REGIONAL DE CULTURA DO ALGARVE http://www.cultalg.pt/
		Página inicial sítio web	PROCURADORIA-GERAL DA REPUBLICA http://www.ministeriopublico.pt/
		Página inicial sítio web	ORDEM DOS ADVOGADOS http://www.oa.pt/
		Página inicial sítio web	COMISSÃO NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS http://www.cnpd.pt/
		Página inicial sítio web	PROVEDOR DE JUSTIÇA http://www.provedor-jus.pt/
		Página inicial sítio web	MEDIADOR DO CRÉDITO http://www.mediadordocredito.pt/pt-PT/Paginas/inicio.aspx

Quadro 3 – Organização do corpus textual (os textos digitais – cf. Anexo 2)

ABREVIATURA NUMERADA	ETIQUETA TEXTUAL	GÉNERO TEXTUAL	ENTIDADE
	TEXTOS DIGITAIS	Página inicial sítio web	UNIVERSIDADE DO PORTO http://sigarra.up.pt/reitoria/pt/web_page.Inicial
		Página inicial sítio web	INSTITUTO POLITECNICO DO PORTO https://www.ipp.pt/index.aspx
		Página inicial sítio web	ESCOLA SUPERIOR DE HOTELARIA E TURISMO DO ESTORIL http://www.eshte.pt/
		Página inicial sítio web	DIREÇÃO GERAL DAS ARTES http://www.dgartes.pt/
		Página inicial sítio web	DIREÇÃO REGIONAL DE CULTURA DO ALGARVE http://www.cultalg.pt/
		Página inicial sítio web	PROCURADORIA-GERAL DA REPUBLICA http://www.ministeriopublico.pt/
		Página inicial sítio web	ORDEM DOS ADVOGADOS http://www.oa.pt/
		Página inicial sítio web	COMISSÃO NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS http://www.cnpd.pt/
		Página inicial sítio web	PROVEDOR DE JUSTIÇA http://www.provedor-jus.pt/
		Página inicial sítio web	MEDIADOR DO CRÉDITO http://www.mediadordocredito.pt/pt-PT/Paginas/inicio.aspx

Quadro 4 – (cont.) Organização do corpus textual (os textos digitais – cf. Anexo 2)

ABREVIATURA NUMERADA	ETIQUETA TEXTUAL	GÉNERO TEXTUAL	ENTIDADE
	TEXTOS PRESCRITIVOS	Estatutos	UNIVERSIDADE DO PORTO http://sigarra.up.pt/fmup/pt/LEGISLACAO_GERAL.ver_legislacao?p_nr=15
		Estatutos	INSTITUTO POLITECNICO DO PORTO https://www.ipp.pt/filesserver/fckeditor/Estatutos%20IPP%20-%20Despacho%20Normativo%205-2009.pdf
		Decreto-lei	ESCOLA SUPERIOR DE HOTELARIA E TURISMO DO ESTORIL https://dre.pt/application/file/a/575665
		Decreto Regulamentar	DIREÇÃO GERAL DAS ARTES http://www.dgartes.pt/documentacao/decretoregulamentar_n35_2012.pdf
		Decreto-lei	DIREÇÃO REGIONAL DE CULTURA DO ALGARVE http://www.cultalg.pt/files/drca/legislacao/Lei-Organica-DRC.pdf
		Estatutos	PROCURADORIA-GERAL DA REPUBLICA http://www.ministeriopublico.pt/iframe/estatuto-do-ministerio-publico
		Decreto	ORDEM DOS ADVOGADOS http://www.oa.pt/upl/%7Bdbda350c-7e53-44b3-a4d8-14c7ffcac800%7D.pdf
		Lei orgânica	COMISSÃO NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS http://www.cnpd.pt/bin/cnpd/Lei_43_2004.pdf
		Lei orgânica	PROVEDOR DE JUSTIÇA http://www.provedor-jus.pt/site/public/archive/doc/Lei_Organica_da_Provedoria_de_Justica_com_template_.pdf
		Decreto-lei	MEDIADOR DO CRÉDITO http://www.mediadordocredito.pt/SiteCollectionDocuments/Decreto-Lei%20n.º144-2009.pdf

Quadro 5 – Organização do corpus textual (os textos prescritivos – cf. Anexo 3)

2.1.2.2. As razões da escolha

Escolhemos os gêneros textuais que acabámos de expor por um conjunto de razões que passamos a referir: são transversais às entidades que compõem o *corpus* institucional e visam quer o ambiente institucional interno quer externo. Além disso, seleccionámos os que, de um ponto de vista temático, são mais interessantes e diversificados, como também os que à data da constituição do *corpus* eram os mais recentes. Por último, procurámos gêneros que fossem representativos da vocação e áreas de atuação das entidades.

No cômputo geral, como observámos, são gêneros de natureza compósita que oscilam entre propósitos comunicativos de índole informativa, promocional e prescritiva, permitindo-nos perceber como as entidades se veem e querem ser vistas.

Importa referir que estes textos corporativos marcam, idealizam e projetam a imagem e reputação das instituições na medida em que acompanham, enquadram e ilustram o seu desempenho, contribuindo assim para o funcionamento e evolução institucionais.

Com efeito, e dado que as instituições também são comunidades discursivas, complexas e dinâmicas, estes textos necessariamente acomodam e espelham os diferentes relacionamentos que as mesmas congregam e desejam desenvolver. Por isso, são objetos comunicacionais importantes que deverão ser encarados não somente na ótica da função comunicativa que transportam, mas também como veículo de equilíbrio entre os valores da permanência e da inovação, o que se reflete na adesão que procuram suscitar em torno do projeto coletivo que clamam para si.

A direção que tomamos vai ao encontro da forma como o ISD entende os textos, i.e., como ações comunicativas globais que acontecem no âmbito de práticas sociais determinadas e não apenas como produto de processos mentais. Nesta perspetiva, os textos são produções de linguagem situadas, sensíveis à situação em que são produzidos, estando associados à necessidade humana de comunicação e a interesses de coletivos (ou de indivíduos *de per se*). Logo, os exemplares variados que compõem o nosso *corpus* textual são objetos concretos que nos dão a possibilidade de entender o tipo de interação gerada no plano institucional uma vez que retratam a práxis de coletivos organizados e as respetivas atividades de linguagem. Devido ao seu

caráter gnosiológico, os textos refletem, ao mesmo tempo, as representações, interpretações e avaliações existentes a respeito do agir, fator que se reveste de primordial importância no nosso estudo.

Por último, mas não menos importante, a internet surge como uma opção natural de suporte e ambiente dos géneros devido à importância e popularidade crescentes de que se reveste nos dias de hoje. Além do mais, é um facto inegável que a comunicação via sítios *web* passou a constituir uma das principais ações de linguagem do mundo contemporâneo nos mais diferentes contextos sociais, desde os mais íntimos e familiares até aos institucionais.

2.1.2.3. Recolha dos dados

A coleta dos dados, baseada numa pesquisa empírica nos sítios *web* das entidades já referidas, efetuou-se do seguinte modo: em relação aos textos, sempre que foi possível, os mesmos foram descarregados diretamente dos sítios *web* ou, nesta impossibilidade, fixaram-se através de *print-screens*. Foi também este o método utilizado para reter as páginas iniciais e a interface gráfica dos sítios *web*, considerando a intrínseca e intensa caducidade dos seus conteúdos e grafismo.

Em termos da ancoragem temporal do *corpus*, os textos foram reunidos entre abril de 2011 e dezembro de 2012, com exceção dos textos digitais cuja captura em *print-screens* foi efetuada em 2015.

Especificamente, escolhemos a internet como *locus* do nosso trabalho pelo facto de nos permitir acercar prontamente de um vasto leque de instituições e das manifestações linguísticas do agir na esfera pública. Numa perspetiva mais ampla, pensamos ser de grande interesse, diante deste contexto de desenvolvimento vertiginoso do digital, considerar os seus impactos, concretamente nos comportamentos gerados quer nos indivíduos quer nas instituições da vida em sociedade.

Temos consciência de que este ângulo de abordagem ‘externo’, através dos sítios *web*, faculta-nos uma visão parcial da identidade, do posicionamento e das práticas das instituições, o qual assumimos. Contudo, é uma das formas de observar a identidade social destas e de chegar ao seu agir.

Necessariamente, e em decorrência do que se disse, temos a noção de que as balizas deste projeto são algo volúveis, dada a grande vitalidade do ambiente em que se realiza, todavia esse facto não é vislumbrado como um elemento dissuasor do trabalho a fazer, mas, sim, como uma condição intrínseca que tem de ser considerada.

2.1.2.4. A filiação dos géneros

Nesta rubrica pretendemos aflorar brevemente o carácter constitutivo do agir verbal no universo das instituições.

2.1.2.4.1. O agir verbal das instituições: comunicação pública versus comunicação institucional

Existem autores, como Ruão (2008), que argumentam que a comunicação precede as próprias instituições, acompanhando-as depois ao longo da sua atividade e tempo de vida. Outros, como Barbosa (2012), afirmam que a comunicação constitui um quadro explicativo de referência das instituições, servindo para orientar a consecução de metas, para traduzir a missão e a política institucionais. Na nossa ótica, a posição mais razoável passa por harmonizar estas duas visões, o que tentaremos explicar neste e no próximo ponto.

A comunicação do Estado identifica-se com a *comunicação pública* formal que privilegia uma focalização no interesse público geral e que procura estabelecer o diálogo com os cidadãos mediante o incremento de recursos, meios e ações de comunicação, facto que permite reconhecer uma maior observância dos pressupostos do serviço público.

No nosso caso, alguns organismos estão obrigados à publicitação de informação diversa e útil, mostrando que a comunicação pública assume o papel de monitorização destes procedimentos. A CNPD, por exemplo, tem no articulado da sua lei orgânica (Lei nº 43/2004), concretamente no artº 16º, a obrigação da “*publicidade das deliberações*” via 2ª série do Diário da República; o MC tem consagrado no artigo

9º do decreto-lei nº 144/2009, que introduziu esta figura em Portugal, o “*dever de informação*”, nomeadamente a divulgação do respetivo relatório anual na internet.

A realidade atual das instituições parece mostrar que na esfera do agir verbal emerge efetivamente um empenho na aproximação aos cidadãos-utentes-clientes (designadamente via sítios *web*), assente em formas de contacto mais interativas e colaborativas, que a internet veio propiciar, em substituição de outras mais polarizadas e rígidas.

Numa sociedade democrática, o acesso à informação, a transparência da gestão pública, o escrutínio das decisões, enquanto direitos de cidadania, condicionam a práxis das instituições. Quer isto significar que a comunicação pública acompanha o *modus faciendi* deste (novo) agir institucional. Trata-se de uma dinâmica que inaugura um modelo de agir, o qual torna a prática da comunicação pública pertinente a vários setores da sociedade, mas que também coloca os organismos sob uma maior vigilância. Deste modo, o agir institucional que se realiza por meio da internet desencadeia mecanismos de interpelação dos poderes públicos, dando a possibilidade ao cidadão-interlocutor de intervir.

A comunicação institucional é outra modalidade que, segundo Kléber & Kléber (2011:12), “(...) está relacionada à identidade e à imagem da instituição perante a sociedade”, ou seja, tem como objetivo granjear um posicionamento favorável junto da opinião pública. Curiosamente, a internet obriga a um grau de exposição maior, o que, na esfera deste tipo de comunicação, resulta num duplo efeito: a entidade “faz-se conhecer (identificação) e reconhecer (legitimação)” (Barbosa, 2012:87). Todavia, a atividade de linguagem das instituições parece estar ainda muito condicionada no seu funcionamento por padrões, hierarquias, mecanicismos e burocracia.

Por outro lado, há uma componente política no agir verbal institucional (que apenas assinalamos) que faz depender toda a estratégia de comunicação corporativa das ideologias e das opções de gestão dos seus dirigentes, estes subordinados a mandatos políticos, geralmente coincidentes com ciclos eleitorais, ficando todo o caudal informativo sujeito a este quadro. No nosso caso, por exemplo, durante a elaboração desta tese, ocorreram mudanças na DGA, no PJ e na PGR que provocaram

alterações várias nos respetivos sítios *web* (explicitaremos melhor esta situação em **3.3**).

Em todo o caso, a crescente complexidade dos micro-cosmos que são as instituições contribuiu para encarar a comunicação institucional sob o cenário de fundo de uma cultura institucional que preconiza a partilha de um sistema de valores que forma a identidade e, conseqüentemente, a diferenciação das instituições.

Este caminho leva-nos a perceber que, na ótica da linguística textual onde nos movemos, os géneros são motores propulsores das ações comunicativas do homem bem como das estruturas sócio-profissionais em que atua, e a existência de ambos (homem e trabalho) também se deve a necessidades de comunicação. Aliás, por exemplo, Marcuschi (2000:05) entende os géneros como “*eventos comunicativos*” que devem ser vistos à luz da sua “*funcionalidade sócio-comunicativa*” e não só numa lógica estritamente linguística. Portanto, subscrevemos a perspetiva do ISD, segundo a qual os géneros estão intrinsecamente ligados à dimensão sócio-histórica da língua.

2.1.2.4.2. O agir verbal das instituições: comunicação externa versus comunicação interna

No seguimento do que acabámos de expor, importa salientar que é muito importante a relação que ocorre entre as instituições e os seus *players*¹⁶, a qual é, cada vez mais, nos nossos dias, intermediada pela internet.

A *comunicação externa* (exemplificada, para já, pelos comunicados) propõe-se construir informação pertinente e ajustada aos propósitos das instituições, divulgando e promovendo a sua filosofia, iniciativas, dinâmicas e práticas, num processo de conquista de visibilidade e legitimidade junto de audiências externas.

É o canal da comunicação externa que permite ver as instituições como sistemas que tentam acomodar-se e compatibilizar-se com as variáveis extrínsecas, procurando, no entanto, criar um agir verbal exclusivo, i.e., fluxos comunicativos mais eficazes e propícios aos seus objetivos, no intuito de demarcar a sua distinção no quadro das instituições existentes.

¹⁶ Trata-se de um termo sinónimo de *stakeholders*, que aponta para públicos internos e externos.

Nesta vertente externa, o agir parece ser mais descentrado (menos coibido pelos dirigentes institucionais), centrífugo (mais próximo dos públicos de interesse), mais colaborativo e menos formal (via *web*). Além disso, a maioria das instâncias do nosso estudo têm uma grande dimensão pelo que as operações de comunicação que empreendem revelam uma aposta séria na visibilidade externa.

A comunicação junto dos públicos internos é, igualmente, um eixo vital de formação e consolidação de valores identitários. A boa imagem das instituições e o seu funcionamento adequado são globalmente condicionados pela mobilização interna dos seus membros pelo que a *comunicação interna* se constitui como um instrumento desejável de interação transversal e de partilha de informação.

Estes pressupostos convergem na noção de cultura institucional, que destaca a função formadora e informativa do agir verbal. Nesta lógica, a comunicação na sua vertente interna é processual e abrangente, procurando favorecer, de forma contextualizada, o desenvolvimento humano, ou seja, proporcionando aos colaboradores internos das instituições, por um lado, a compreensão das experiências em que estão implicados e, por outro lado, o desenvolvimento de competências, o acréscimo de conhecimento com vista à mudança de representações e atitudes, a perceção da perspectiva do outro, a identificação/assimilação de atributos identitários e a inovação de procedimentos de trabalho.

Este contexto específico exprime um modelo de funcionamento do agir mais centralizado e centrípeto (para dentro da entidade), menos flexível porque se apoia em movimentos verticais e descendentes, oriundos de diferentes patamares da hierarquia institucional, que visa finalidades e formatos comunicativos com vista a informar, instituir e comandar, que os despachos, alguns comunicados e os textos prescritivos ilustram.

Por fim, os textos digitais congregam as duas vertentes: externa e interna. São ‘espelhos’ das instituições para o exterior, logo, são pensados para atingir sobretudo os públicos externos (que tendem a ser cada vez mais heterogéneos), no sentido de permitirem a instauração de um agir e um relacionamento participativos.

Creemos que, hoje em dia, as instituições manifestam-se mais conscientes da sua dimensão e do impacto no meio envolvente pelo que disponibilizam, através dos sítios *web* e quase sempre das páginas centrais, canais de comunicação para o cidadão-utente-cliente poder ser mais ativo no seu agir. Temos a perceção de que, crescentemente, as audiências gostam, querem e precisam de ‘estar ligadas’, de ser rapidamente informadas, de participar e sentir-se incluídas.

Paralelamente, estes géneros, a nosso ver, são também a base em que assenta a construção da identidade institucional para os colaboradores internos. Por outras palavras, os trabalhadores institucionais procuram, em regra, definir-se enquanto ‘instituição’ porque das representações comuns nascem os traços mais relevantes do perfil das entidades, i.e., a sua identidade. Esta é, assim, o resultado daquilo que o público interno considera ser a essência distintiva das instituições. A identidade construída dentro de portas é veiculada pelas (ou a partir das) páginas iniciais, tornando a sua transmissão mais fácil e económica.

Os aspetos que revimos até agora contribuem para se retratar e interpretar a dinâmica do agir verbal institucional.

3. A estratégia metodológica

O enquadramento teórico-conceptual desta investigação e as expectativas de como operacionalizar o mapeamento do agir institucional determinou as opções metodológicas que passamos a explicitar.

3.1. Uma abordagem dialética

Dado que nos interessa descobrir como se configura, do ponto de vista linguístico-textual, o agir institucional; de aceder aos seus universos simbólicos no ciberespaço e de penetrar nas perceções identitárias das instituições para detetar o leque de representações que se levantam sobre este agir, procurámos uma abordagem que desse conta da natureza complexa e multifacetada de um tema, ainda com muitas virtualidades para explorar.

Para atingir estes objetivos, adotamos uma lógica descendente que determina o percurso a desenvolver: parte-se de uma caracterização contextual socio-comunicacional dos textos, a que sucede a observação dos géneros textuais e que se repercute na análise do desenho local de elementos linguístico-discursivos que dão forma aos textos singulares. Dito de outro modo, trata-se de fazer o trajeto das instâncias supra-ordenadas (atividades e géneros) para chegar aos aspetos verbais, nomeadamente aos processos e às unidades microlinguísticas.

Todavia, por vezes, será necessário percorrer o movimento oposto, ou seja, ascendente, partindo dos recursos linguísticos dos textos, que caracterizam os géneros, passando pela compreensão das suas finalidades comunicativas para chegar à atividade social em que os textos/géneros surgem.

Assim se chega a um movimento dialético articulado. Cremos que esta trajetória nos permitirá alcançar as respostas para o nosso projeto de investigação e, provavelmente, levantar outras problematizações/reflexões.

Adicionalmente, optou-se por uma metodologia de análise qualitativa, de cariz interpretativo, a qual se enquadra no padrão metodológico da compreensão, que encontra fundamento quer no duplo objeto de análise (texto e género textual) quer no quadro teórico privilegiado (ISD), como, em última instância, na área científica em que esta tese se inscreve (a Linguística do Texto e do Discurso), já que estas três vertentes se encontram intimamente relacionadas com o subjetivo e o social, numa palavra, o humano.

Não querendo fazer a apologia de um desenho positivista do estudo, reduzido à formulação de que os números são tudo, crê-se que, como meio e não como fim, haveria vantagens no diálogo com uma abordagem quantitativa, suportada por dados *in vivo* (por exemplo, com a aplicação de inquéritos ou a realização de entrevistas), os quais facilitariam a possibilidade de generalizar os resultados. Todavia, quer por contingências de tempo quer por impedimentos pessoais, tal não foi viável realizar-se.

Está em causa, portanto, nesta investigação, uma via de abordagem global, qualitativo-interpretativa, de carácter retórico-hermenêutico, que lida com o texto como objeto comunicacional complexo, influenciado por diversos fatores em interação. Nesse sentido, subscrevemos o posicionamento metodológico defendido por Coutinho (2012:32-33) quando diz:

“De um ponto de vista conceptual – mas também, e talvez sobretudo, de um ponto de vista operacional – importará não perder de vista uma questão de fundo: o paradigma da complexidade implica uma dificuldade real, metodológica, que consiste em saber (aprender a) lidar com a complexidade. Por outras palavras: o paradigma da complexidade não dispensa opções metodológicas. A articulação dos vários contributos apresentados permite talvez essa outra ligação: adotar uma abordagem descendente (das determinações sociais para os recursos linguísticos que as cumprem e lhes dão forma) é uma via possível de lidar – de forma controlada – com uma complexidade nunca (completamente) atingida.”

Consequentemente, assume-se que o paradigma da complexidade preside às nossas opções metodológicas de maneira a dar conta da complexidade e do dinamismo dos textos, dos géneros textuais e das atividades, permitindo enfrentar estas componentes “de forma controlada”, sem as reduzir, evitar ou até seccionar demasiado.

Na nossa ótica, proceder ao mapeamento do agir é apresentar, da forma mais clara possível, uma realidade compósita, alcançando alguns elementos que a integram e o modo como se articulam. Como afirma Morin (1991:20), o “(...) complexo deve ser concebido como elemento primário existente. Daí resulta que é preciso primeiro examinar o complexo enquanto complexo e passar, em seguida, do complexo aos seus elementos e processos elementares”.

Esta perspetiva é, igualmente, orientada por um prisma logocêntrico que suporta a prevalência da linguagem sobre o pensamento – posição defendida pelo ISD e um dos principais pilares do seu programa de trabalhos. Com efeito, de acordo com esta epistemologia, a linguagem tem um papel fundamental na constituição da pessoa consciente.

Para terminar, impõe-se sublinhar que a internet é uma peça essencial no nosso estudo. A complexidade desta envolvente no desenvolvimento de um trabalho de investigação adensa-se quando nos deparamos com a sua dimensão ternária: a internet é objeto, local e instrumento de investigação. Para esta tese em particular, os sítios *web* constituem um campo de análise singular, i.e., com fenómenos e

mecanismos próprios, revestindo-se de manifestas potencialidades para uma reflexão teórico-prática como a que pretendemos fazer.

Gostaríamos de pensar que este aspeto constitui uma forma de contribuir para o ISD ampliar o seu campo de interesses e foco de análises.

4. A organização da tese

Resta-nos apresentar a estrutura global desta tese que, sucintamente, expomos de seguida.

O corpo do trabalho está organizado em cinco partes, sendo balizado por *aspetos introdutórios* e *notas finais*.

Na *primeira parte* explicita-se o quadro teórico-metodológico privilegiado, onde tem lugar a exposição das conceções teóricas mais gerais que caracterizam o ISD, no que diz respeito à sua filiação no Interacionismo Social. Esta secção debruça-se, ainda, sobre a problemática do agir, da linguagem e do trabalho na perspetiva do ISD, além de congregar algumas reflexões sobre os conceitos de ‘género de texto’ e de ‘representação’.

Na *segunda parte* apresenta-se o modelo de análise textual que serve de base para o trabalho prático com os textos empíricos. Nesta etapa explicitam-se os planos da análise a aplicar ao estudo das questões do agir institucional de que se destaca o plano da semiologia do agir, a componente mais recentemente desenvolvida pelo ISD, e as categorias dos *modos de agir*, por nós criadas.

Na *terceira parte* propõe-se uma reflexão sobre as funcionalidades da internet para as instituições, designadamente quanto ao tipo de comunicação que instaura e à construção identitária que favorece. Paralelamente, apontam-se alguns elementos empíricos decorrentes de uma primeira perceção dos sítios *web* que integram o nosso *corpus*. Neste tópico, mostramos, também, o nosso posicionamento quanto à dimensão genológica dos sítios *web* e das respetivas páginas iniciais, propondo especificamente para os primeiros a conceção de *paragénero*, noção da nossa responsabilidade.

A *quarta parte* privilegia uma componente prática. Efetuam-se as análises aos textos dos géneros selecionados e discutem-se os resultados obtidos, testando-se a aplicabilidade dos procedimentos analíticos adotados.

Por fim, na *quinta parte*, em função da macro questão de partida e dos objetivos que constituíram a alavanca deste estudo, sistematizam-se e evidenciam-se as principais conclusões alcançadas.

Feita a indispensável introdução deste trabalho, na próxima parte explanaremos os pressupostos teóricos que fundamentam a nossa investigação.

I. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Feita a indispensável introdução deste trabalho, referimos que neste capítulo proceder-se-á à apresentação e discussão do estado da arte relativamente ao tema que se pretende tratar.

Os tópicos principais deste mapeamento referem-se às conceções teóricas mais gerais que caracterizam o Interacionismo Sociodiscursivo, no que diz respeito à sua filiação no Interacionismo Social; à problemática do agir, da linguagem e do trabalho bem como a uma abordagem aos conceitos de género textual e representação.

1. O Interacionismo Sociodiscursivo: os fundamentos teóricos

Dado que pretendemos identificar e estudar o agir das instituições, precisámos de recorrer a um quadro teórico-metodológico que nos permitisse, mediante a análise dos textos que constituem o nosso *corpus*, compreender esse agir representado (construído) nos textos. Para isso, adotámos o ISD como ferramenta para a análise textual e como perspetiva teórica para a (re)interpretação dos nossos dados uma vez que nos proporciona uma teoria sobre o funcionamento e o desenvolvimento humano em que o agir e a linguagem a ele associada desempenham um papel fundamental¹⁷.

O ISD constitui-se como uma corrente de estudos cuja epistemologia está voltada para as questões do humano e que tem a linguagem como elemento primordial no estudo do homem, na medida em que os signos linguísticos fundam a constituição

¹⁷ É de referir que desde os primórdios do ISD, Bronckart e o seu círculo precursor tiveram o seu foco de interesse voltado para questões ligadas à Educação e à Formação, nomeadamente aos processos de ensino-aprendizagem que têm motivado e ocupado vários grupos de investigação dentro desta tendência teórica.

do pensamento consciente humano (Bronckart, 2006:10). Preconizando uma abordagem integradora dos fenómenos humanos, o ISD procura subsídios em diversos domínios, já que contesta a divisão clássica entre as ciências humanas e as ciências sociais, intentando explicar e interpretar o papel da atividade linguística no agir e no desenvolvimento humano, encarando o indivíduo como um ser social e consciente. Nesse sentido, não é uma tendência teórica propriamente linguística, psicológica ou sociológica; considera-se, antes, uma corrente da *ciência do humano* o que a torna numa ciência de intervenção que pretende analisar e transformar as situações da atividade humana concreta, medindo constantemente a validade dos seus propósitos relativamente à eficácia dos efeitos da sua operacionalização no mundo. Este esforço de intervenção procura sustentar-se num trabalho orientado epistemologicamente, que seja objeto de permanente reflexão (e eventual reformulação) dos seus modelos internos.

De natureza transdisciplinar, o ISD foi idealizado, a partir da década de 80 do século XX, por um conjunto de pesquisadores de diversas disciplinas, sob a liderança de Jean-Paul Bronckart (seu principal teórico e proponente), integrantes do Departamento de Didática das Línguas da Universidade de Psicologia e Ciências da Educação de Genebra, contando, atualmente, com contribuições de estudiosos de outros países.

Com aqueles objetivos, como avoca o autor (Bronckart, 1997/1999, 2004c), o ISD filia-se no movimento do interacionismo social do qual é, simultaneamente, uma variante e um prolongamento. Este movimento, por sua vez, inscreve-se num quadro epistemológico geral que abrange o conjunto daquelas ciências. Concretamente, para Bronckart (1997/1999:21), a expressão *Interacionismo Social* designa uma orientação epistemológica geral construída essencialmente a partir de diversas correntes da filosofia e das ciências humanas e sociais que sustêm a tese de que “(...) *as propriedades específicas das condutas humanas são o resultado de um processo histórico de socialização, possibilitada pela emergência e pelo desenvolvimento de instrumentos semióticos*” (ibidem).

Segundo Bronckart (1997/1999), o ISD, na esteira do legado interacionista social, compartilha três princípios dele advindos. Primeiramente, considera os instrumentos: a linguagem (instrumento de natureza semiótica) e o trabalho (ou a

cooperação social) como elementos fundamentais da construção do pensamento consciente e assume que esta problemática deve ser tratada paralelamente à construção do mundo, dos factos sociais e das produções culturais, sendo os processos de socialização e individuação (ou de formação das pessoas) vertentes indissociáveis do desenvolvimento humano, encarado, nesta ótica, à luz do devir histórico.

Em segundo lugar, as ciências humanas e sociais são instadas a preocupar-se, ao mesmo tempo, com questões de intervenção prática (principalmente as que respeitam à educação e à formação) que são centrais a uma ciência do humano pelo que, por isso, a questão do agir humano deve ser considerada nas suas relações com o mundo físico, com o pensamento, com a organização social e, de forma destacada, com a linguagem.

O terceiro princípio aponta para as temáticas medulares de uma ciência do humano, apoiada no seu carácter transdisciplinar já mencionado, acreditando que estas implicam relações de interdependência entre aspetos psicológicos, cognitivos, sociais, culturais, linguísticos, semióticos, envolvendo também os processos evolutivos e históricos.

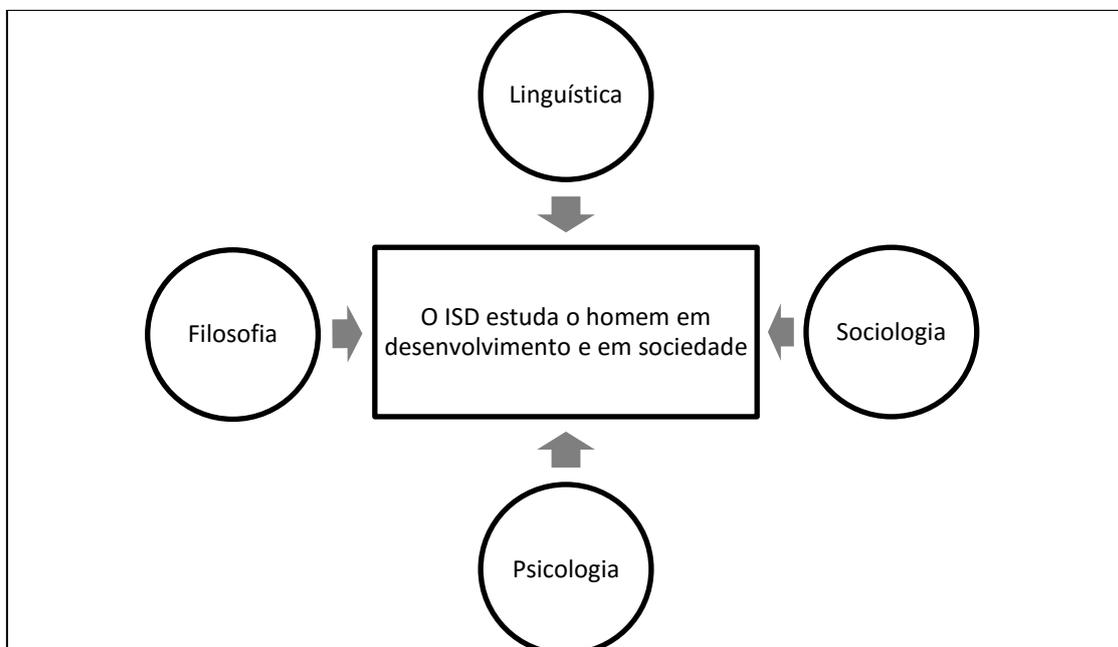


Figura 1 – As grandes coordenadas teóricas do ISD

Assim, como princípio nuclear do ISD, temos a concepção de que a linguagem desempenha um papel capital no desenvolvimento humano, contribuindo para codificar os pré-construídos¹⁸ históricos e para organizar, comentar e regular as (inter)ações humanas. Consequentemente, o ISD defende que a linguagem é uma produção simbólica que se constitui nas práticas sociais histórico-culturalmente situadas e ao mesmo tempo que constitui essas práticas, desenvolve o pensamento consciente e constrói a (inter)subjetividade. Daí que este tema seja absolutamente fundamental numa ciência do humano, estatuto que reclama para si.

Aqui chegados, faz sentido explicar, resumidamente, o âmago do programa de trabalho do ISD que, conforme Bronckart (2008b:111) revela se organiza em torno de três vertentes.

A primeira vertente diz respeito às dimensões da vida social, ao nível do estudo dos pré-construídos históricos, sociais e culturais, já referidos, os quais interferem no desenvolvimento das pessoas. Este estudo visa a compreensão dos processos de mediação sociossemióticos, a segunda vertente, em que a apropriação e a adesão a esses pré-construídos se realizam nos processos de ensino-aprendizagem, em diferentes formas de educação e interação humana. Uma terceira vertente refere-se à análise dos efeitos desses processos de mediação, de modo a compreender a constituição da pessoa consciente, tanto em relação ao desenvolvimento permanente quanto ao da transformação dos pré-construídos instaurados.

Neste enquadramento, a linguagem, para o ISD, como já apontámos, torna-se crucial nos processos referidos. E é exatamente neste fundamento que as pesquisas do ISD se ancoram, procurando a compreensão efetiva da linguagem no processo de desenvolvimento humano que foi descrito anteriormente.

Ao assumir esta concepção teórica e os modelos de análise que a constituem, passaram a ser empreendidas pesquisas com várias temáticas tendo em vista diferentes objetivos, de entre os quais destacamos a compreensão do agir humano representado nos textos, especificamente o agir profissional, que é o nosso caso.

O que queremos, portanto, destacar é o facto de que um dos objetivos maiores do ISD é demonstrar que as práticas de linguagem (ou os textos/discursos) são os

¹⁸ Para Bronckart (2006) os pré-construídos veiculam as representações coletivas. Podem ser entendidos como modelos que já estão no mundo e funcionam como recursos para o agir.

principais instrumentos do desenvolvimento humano seja em relação aos conhecimentos e aos saberes quanto às capacidades, às competências e à identidade dos indivíduos, origem de qualquer agir e fazer humanos. Por outras palavras, a linguagem não é somente um meio de expressão de processos que seriam estritamente psicológicos (abrangendo a percepção, a cognição, sentimentos e emoções), mas é, na realidade, o instrumento fundador e organizador desses processos na sua dimensão especificamente humana. Decorre dessa visão considerar a constituição sócio-histórico-cultural do ser humano por meio da linguagem à qual está exposto desde a nascença e que está em constante evolução por intermédio das atividades sociais. Deste modo, para estudar o agir humano, Bronckart faz uma distinção entre agir geral e agir de linguagem, por uma questão de ordem metodológica (como veremos em **I.2.1.**).

Cada indivíduo interage com o meio e procura resolver os seus conflitos quer a partir da malha histórico-cultural que o envolve quer também a partir do seu caráter singular e individualizado (o qual não deixa de ser visto na sua intersecção com o social). Isso leva-nos a compreender o posicionamento logocêntrico relativo, defendido por Bronckart (2004a), no sentido em que o discurso é (co)construído através das ações de linguagem que se dão em práticas concretas, produzido em razão de relações históricas e tensões sociais, ou, melhor, em função de relações de poder, e constitutivo da realidade, porém rejeitando qualquer determinismo sociolinguístico absoluto que suporte essas mesmas práticas. É o que se designa como a dimensão praxiológica da linguagem, i.e., a conceção da linguagem como agir efetivo. Bronckart (2008:20-21) defende que “(...) a linguagem é o instrumento fundamental da gnosiologia e da praxiologia especificamente humanas” porque através dela o indivíduo não só aprende aspetos do mundo tangível onde vive como também cria representações de determinados mundos sociais, e são essas representações que acabam por fornecer modelos de condutas que o auxiliam a comportar-se e a situar-se nesses mesmos mundos. É na compreensão e interpretação de tais condutas que a linguagem assume um papel fundamental, tendo em conta que é por meio dela que as condutas se tornam observáveis e que se adquire conhecimento.

Estudar a linguagem sob o ângulo do ISD significa não apenas tentar elaborar um modelo das condições de produção dos textos, da sua organização e

funcionamento, mas, sobretudo, compreender as ações humanas e as interações sociais. A proposta teórica do ISD considera que os textos devem ser observados na sua condição de gênero¹⁹, que é o lugar onde se manifesta a interdependência entre as propriedades dos textos e as características das diferentes atividades da vida social. Acima de tudo, no entender de Bronckart, o ISD procura captar e compreender o “(...) papel que a linguagem desempenha, e, mais precisamente, as práticas de linguagem, na constituição e no desenvolvimento das capacidades epistémicas (ordem dos saberes) e praxiológicas (ordem do agir) dos seres humanos” (Bronckart, 2006:4). É em função da importância atribuída à linguagem na constituição da pessoa consciente e no desenvolvimento ao longo da vida que a designação desta corrente teórica ostenta uma componente *discursiva*.

Além da influência do Interacionismo Social (que discutiremos no próximo tópico), o ideário do ISD formou-se, principalmente, a partir de uma forte interlocução com as teorizações de autores de referência como Spinoza (1677/1954), Marx & Engels (1845/1951), Saussure (2002), Voloschinov (1929/1977)²⁰, articulando, igualmente, contribuições de nomes como Habermas (1981/1987) e Ricoeur (1983,1985,1986).

Deste modo, e uma vez que os fundamentos básicos do ISD podem ser encontrados em Spinoza, isso significa que o ISD se inspira num conjunto de princípios que pode ser consubstanciado em três temas: o *materialismo dialético*, o *monismo* e o *evolucionismo*, entendendo a genealogia humana tanto numa perspectiva dialética e histórica como num permanente movimento descontínuo e não linear (Bronckart, 2006).

Assim, é defendida a ideia de que o universo está em constante atividade e que tudo o que existe, incluindo o pensamento consciente (noção secundária), se reduz a matéria (noção primária). Spinoza demonstra a imanência de todo o real e parte do facto de que o mundo é matéria em movimento para negar a existência do homem como sujeito independente da realidade objetiva a que pertence e afirmar que o conhecimento é um reflexo do mundo na sua consciência. É dialético porque

¹⁹ Sobre o conceito de gênero de texto no ISD e a sua relação com o agir, cf. **I.2.3**.

²⁰ As obras hoje indiscutivelmente reconhecidas como sendo da autoria de Voloschinov, que se situam claramente na perspectiva interacionista social, foram usurpadas por Bakhtine, conforme demonstraram Bota, 2008 e Bronckart & Bota, 2011.

reconhece que os objetos e os fenômenos do mundo material podem transformar-se reciprocamente dado que entre eles existe uma interação universal.

Para este filósofo, a realidade global não é mais do que uma substância única e imanente, concepção que não admite o dualismo cartesiano matéria/espírito, mas afirma a univocidade da existência. Consequentemente, só é possível adotar uma visão monista, assente num princípio de unidade, como fundamento de toda a fenomenologia universal, pois essa substância única entra na composição de tudo o que existe no universo, de toda a matéria ativa, sendo que todos os fenômenos que possamos apreender necessariamente dela procedem, logo não faz sentido fazer uma separação entre os planos físico e psíquico, já que ambos se desenvolvem de modo indissociável. Por outro lado, no processo de evolução do universo, a matéria origina objetos crescentemente complexos, em particular, os organismos vivos, sendo que cada objeto/organismo produz os mecanismos da sua própria organização.

A adesão a estes princípios faz do ISD uma corrente que concebe e não descarta o desenvolvimento neurobiológico humano, mas que o compreende numa perspectiva sócio-histórico-cultural, uma vez que se preocupa com as formas de organização social e as formas de interação semiótica do ser humano que influem na sua conduta, numa clara rejeição dos princípios teóricos do behaviorismo (Spinoza, 1667/1964).

Consolidando a ideia de que o desenvolvimento humano está intrinsecamente relacionado com a linguagem, Bronckart embrenha-se nos estudos sociosemióticos de Saussure²¹ objetivando ratificar que a língua e a linguagem são ações sociais, e desta forma, *“(...) a linguagem é fundadora da ação humana”* (Bronckart, 2006:73). Além disso, trata-se de uma proposta exemplar do fenômeno da significação em geral, proporcionando um quadro fecundo para a análise da natureza e das propriedades das unidades semióticas (Bulea, 2009).

Saussure afirma que a língua não é uma unidade isolada do homem, das suas ações e da sua história: *“(...) a língua não é um organismo, ela não é uma vegetação que existe independentemente do homem, ela não tem uma vida própria conduzindo-*

²¹ Não consideramos apenas o texto do *Cours de Linguistique Générale* de 1916, mas englobamos as notas manuscritas do autor já descobertas atualmente e corretamente reproduzidas nos *Écrits de Linguistique Générale* publicados em 2002.

se de um nascimento a uma morte” (Saussure, 2002:154). Por outras palavras, a língua é um fenómeno social, embora a sua existência esteja marcada por uma dependência do individual. Materializada pelo homem, a sua interiorização dá-se pela fixação e imersão social do indivíduo bem como na relação consigo mesmo, num processo de maturação contínuo.

Para Saussure o que caracteriza a linguagem é a sua “(...) *absoluta continuidade, junto a uma perpétua transformação no tempo; transformação que não é orientada, mas que tem o ritmo de um movimento incessante*” (Bulea, 2010b:53) e a sua diversificação no espaço, apresentando um carácter simultaneamente sócio-histórico. Desta forma, a língua não pode ser considerada estável (isto para além das mudanças diacrónicas e das variações de uso), pois há uma profunda articulação com a atividade coletiva humana, que está sempre em constante transformação e nela se reflete.

O carácter arbitrário e imotivado dos signos coloca as relações de significações estabelecidas numa língua no sistema das interações sociais, “(...) *o que significa que, na medida em que se originam no uso social, e na medida em que eles são valores negativos, ou dependentes da configuração do sistema da língua, os signos se caracterizam por uma formatação de significados que é radicalmente não natural*” (Bronckart, 2006:112), isto é, são unidades que exibem valores socialmente instituídos. Bronckart (op.cit.) ressalta o facto de que Saussure e Vygotski (1934/2007) compartilham da tese de que os signos fundam o desenvolvimento do pensamento consciente no homem. Com isso, Bronckart (Bronckart, 2009 e Bronckart et al., 2014) reexaminou a obra de Saussure, principalmente na problemática do papel decisivo da interiorização dos signos sociais na constituição e no desenvolvimento do pensamento consciente porque, segundo ele, a análise da natureza do signo linguístico contribuiria para aclarar a problemática da génese do pensamento consciente humano.

Os apontamentos saussurianos consideram as formações dos signos como uma manifestação de validação social, ou seja, a estruturação dos signos é independente da organização dos objetos no mundo e da organização pré-linguística do pensamento, contudo é eminentemente social. O ISD, numa forma de repensar a teoria saussuriana, admite que a atividade de linguagem é constitutiva das unidades representativas do pensamento humano e, sendo uma atividade social, o pensamento ao qual ela dá lugar

é também sociossemiótico. Assim, mantendo o foco nas relações sociais, a língua só pode manifestar-se e apreender-se através das produções verbais efetivas e das suas realizações empíricas (os textos), que assumem aspetos muito diferentes, por serem articuladas às diversas situações de comunicação:

“(...) uma vez que esses signos, se bem têm uma forma de existência relativamente autónoma no sistema coletivamente partilhado, que é a língua, só funcionam de facto e só transmitem porque são tomados nos textos e nos discursos. Esses textos e discursos constituem ao mesmo tempo as manifestações concretas de toda atividade linguageira e os ‘lugares’ ou ‘meios’ onde as unidades da língua levam uma vida propriamente significativa” (Bulea, 2010b:61)

Nesta aceção geral, a noção de texto pode ser aplicada a toda e qualquer atividade de linguagem situada (oral ou escrita), ou ser entendida como uma unidade comunicativa, que quando determinada pelos géneros torna-se num objeto observável da ação humana. Como nos diz Bronckart (2009:41):

“La position du linguiste genevois était en fait que les discours/textes constituent le milieu de vie premier, ou fondamental, des phénomènes langagiers: c’est dans le cadre de leur mise en œuvre synchronique (leur production ou leur interprétation), ainsi que dans le cours de leur transmission historique, que les valeurs signifiantes des signes se construisent, et qu’elles se transforment en permanence.”

Segundo Bronckart (2009), a abordagem saussureana coloca a tese fundamental da dupla ancoragem da língua: esta situa-se, de um lado, no indivíduo, por outro lado, no coletivo, e, a partir do momento em que os signos constituem os ingredientes de base de todas as formas de representação humana, essa dicotomia parece ter uma relação direta com a distinção colocada por Durkheim (1898/2002) entre representações individuais e representações coletivas.

1.1. O Interacionismo Social

Como define Bronckart (1997/1999, 2008a), o ISD inscreve-se na continuidade do movimento do Interacionismo Social, com o qual tem grandes convergências

teóricas, conforme já mencionado, tendo como figuras de proa Voloshinov (1929/1977), Vygotski (1934/,2007) e Mead (1934) cujos quadros teóricos são revisitados. Entre outras premissas, este movimento questiona a divisão das ciências humanas e sociais em múltiplas disciplinas e subdisciplinas, herança do positivismo, e assume como problema maior do seu projeto explicar e interpretar o funcionamento e o desenvolvimento humanos, tendo o agir como unidade de análise central, acreditando nas relações de interdependência entre diversos aspetos – sociais, fisiológicos, cognitivos, semióticos, culturais, entre outros, como elucida Bronckart (2006).

Como ele próprio nos lembra (Bronckart, 2004c), o agir humano deixou de ser objeto de pesquisas durante bastante tempo. A hegemonia da corrente estruturalista, a partir do final da década de 60 do século XX, levou ao apagamento do sujeito, do ator e do autor dos discursos para se valorizar as estruturas, as regras e as invariâncias. Essa negação do sujeito transformara o indivíduo em produto de coerções externas e não sujeito das suas ações, sem espaço para idiosincrasias ou para a volição própria.

Apenas na década de 80, com o enfraquecimento (e queda) do marxismo, do estruturalismo e do funcionalismo como referências hegemónicas, houve uma maior abertura para novas leituras teóricas nas ciências sociais e humanas que conduziram à reabilitação e valorização da subjetividade e individualidade da pessoa, ainda que inserida no social. Não é por acaso que dizemos que, para o interacionismo social e para o ISD, o axioma básico é a primazia do social. É nesse contexto que ressurgem os autores interacionistas, nomeadamente Vygotski (1934/,2007).

A visão vygotkiana sempre considerou o homem inserido na sociedade, o qual não pode ser estudado separado das condições objetivas (históricas e socioculturais) em que vive, tendo a sua abordagem sido orientada para os processos de desenvolvimento do ser humano com ênfase para a dimensão sócio-histórica e para a interação do homem com o outro no espaço social.

A linguagem é um lugar de interação e de interlocução e o homem constitui-se, enquanto ser humano, através das relações que estabelece, por meio dela, com os outros, o que permite visualizar, sob a ótica deste estudioso, uma relação dinâmica e constitutiva entre o sujeito e a linguagem.

Constata-se, desta maneira, que Vygotski atribui à linguagem um papel central no desenvolvimento humano, na construção das atividades coletivas, das formações sociais, dos mundos representados e nas mediações formativas e/ou dos indivíduos. A linguagem é considerada como o instrumento mais complexo para viabilizar a comunicação e a vida em sociedade, na sua função duplamente mediadora – significativa e organizadora – que, por um lado, põe em relação o homem e a sua história, a sua cognição e a realidade sensível, e, por outro, é responsável pela emergência e evolução da consciência humana. Sem linguagem, o ser humano não é social, nem histórico, nem cultural.

Assim, concretamente, o desenvolvimento humano baseia-se em transformações ativas de ambientes existentes e a criação de novos ambientes faz-se através de atividades coletivas de produção e de uso de instrumentos. Nesses processos, histórica e socialmente específicos, como se disse, o ser humano interage com o meio, transforma-se a si mesmo e à sua vida, de forma significativa, experimentando, igualmente, os reflexos dessas mudanças ao adquirir autoconhecimento e conhecimento sobre o mundo. Nesta linha de pensamento, a atividade humana (material e prática) é sempre, por necessidade, composta de processos sociais colaborativos que visam a transformação do mundo e das próprias pessoas, incluindo o conhecimento. Expandindo este raciocínio, o conhecimento pode, em consequência, ser entendido na sua dimensão prática como estando presente nas atividades que as pessoas desempenham para contribuir significativamente para mudanças no mundo. Trata-se de um *continuum* – do material para o mental e do individual para o social. Fica evidente, a partir daqui, que o aspeto social, dentro do quadro teórico do ISD, é compreendido como interação, ou melhor, pressupõe a relação com o *outro*, pois é compreendido como um agir dirigido ao *outro*.

Bronckart ressalta que, apesar de estas perspetivas conduzirem à instauração do agir como noção basilar e unidade operatória fundamental, Vygotski não conseguiu completar o seu projeto teórico, que foi resgatado por Leontiev (1979) na Teoria da Atividade. Todavia, o modelo resultante, ainda que procurasse penetrar na questão da atividade tomando a linguagem no seu papel mediador, não a explorou como instrumento do desenvolvimento humano. De facto, embora o tratamento dado por Leontiev à atividade não aprofunde a análise do seu conteúdo linguístico e social, essa

relação não é por ele ignorada – logo nessa visão se entende a atividade como possibilidade de agir sobre o meio. É o que constata Bronckart quando declara (Bronckart et al, 2004:346):

“Cet auteur a développé une théorie de l’activité (1979) qui pose d’abord que les connaissances et les oeuvres humaines ne constituent, ni de simples reflets de l’organisation préexistante du monde, ni les résultats de la mise en oeuvre de capacités mentales innées, mais sont d’abord le produit de leurs pratiques, elles-mêmes socio-historiquement déterminées : c’est l’agir socialisé qui est le moteur du développement humain, parce que c’est à travers lui que s’effectue toute rencontre entre les individus et leur milieu.”

O confronto entre a mediação semiótica e a mediação pela atividade deriva da não compreensão de que não existe tal oposição porquanto toda a atividade está impregnada, desde o início, de significação e toda a significação se dá no contexto de uma atividade. Além disso, a própria noção de mediação denota a dualidade presente no pensamento tanto de Vygotski como de Leontiev, que parecem estar presos a uma lógica dualista e a uma posição intelectualista. O que lhes é apontado e que aparenta faltar às suas teorias é uma perspectiva que considere o contexto, enquanto visão do mundo.

2. O agir humano à luz do ISD

Bronckart (2004b, 2006) procurando superar a lacuna deixada por estes autores, vai buscar a outras teorias os pressupostos que o ajudem a explicar o papel da linguagem no desenvolvimento humano. Para isso, recupera o trabalho de Habermas (1981/1987) a fim de esclarecer e perscrutar a relação entre o agir humano e a linguagem.

O princípio da abordagem de Habermas é o de que as interações verbais medeiam e regulam toda a atividade, constituindo o que este pensador designa como *agir comunicativo* (a atividade de linguagem) que se desenvolve no quadro de determinadas representações coletivas as quais se encontram organizadas em três

sistemas chamados mundos formais ou representados (assimilados pelo agente): *mundo objetivo, mundo social e mundo subjetivo*.

O *mundo objetivo* é constituído pelos conhecimentos adquiridos e elaborados durante a sócio-história humana acerca do meio físico e sobre os constrangimentos que este impõe a cada ação. Além de se desenrolar num ambiente físico, toda a atividade realiza-se sob regras e convenções, o conjunto desses conhecimentos constitui o *mundo social*. Por último, em toda a atividade os indivíduos trazem consigo uma visão sobre si mesmos, decorrente da sua formação e da visão que os outros têm de si, sendo estes conhecimentos constitutivos do *mundo subjetivo*. Esta tríade de mundos está intrinsecamente associada às interações comunicativas e ao processo de desenvolvimento histórico, tecnológico, institucional e cultural do homem. Através da semiotização dos três mundos, a partir da língua, o meio é transformado pelos homens e constitui o contexto específico das suas atividades.

Segundo Bronckart (2008:22-23), “(...) *esses três mundos constituem os sistemas de coordenadas formais em relação aos quais todo o agir humano exhibe pretensões de validade e a partir das quais se exercem avaliações e/ou controles coletivos*”, i.e., são estes mundos que funcionam como suportes de avaliação para as atividades de linguagem que, mediadas pelo agir comunicativo, permitem ao homem representar o meio. Isso quer dizer que o agir humano é constantemente objeto de avaliação, ou seja, qualquer atividade coletiva exhibe, ao desenrolar-se, pretensões à validade em relação aos três mundos formais: avaliações das pretensões à verdade dos conhecimentos, quando se trata do *mundo objetivo*; pretensões à adequação às normas e valores sociais vigentes quando se trata do *mundo social* e pretensões à autenticidade ou à sinceridade em relação ao que as pessoas mostram de si mesmas, quando se trata do mundo *subjetivo*.

Observando os mundos, existe para cada um deles um agir característico e são essas três formas de percepção da ação que Habermas descreve, respetivamente, sob os termos de *agir teleológico, agir regulado por normas e agir dramático*. Essas três dimensões identificam os ângulos sob os quais o agir humano pode ser avaliado, constituindo, assim, o agir representado.

Por tudo isto, pode afirmar-se que a tese de Habermas (1981/1987) se edifica na afirmação de que é o agir comunicativo que se constitui como o meio pelo qual se

constroem e se desenvolvem esses processos de avaliação. Transpondo isto para o ISD, pode dizer-se que segundo o seu recorte teórico, a todo o momento participamos de avaliações sociais pois julgamos a pertinência do agir dos outros, em relação aos mundos referenciados. A prática dessas avaliações leva-nos a perceber que também somos avaliados, e, desse modo, vão sendo elaboradas representações sobre as nossas próprias condutas e sobre os efeitos dessas condutas no meio. Assim sendo, para o ISD, o ser humano acaba por aplicar a si mesmo as representações que constrói sobre os diversos papéis sociais, o que contribui para a sua constituição como pessoa e como agente responsável pelos seus atos²².

Esta abordagem permite, em suma, perceber que toda a forma de agir se realiza em relação a sistemas de determinações diversas – as nossas, as do nosso interlocutor, as da sociedade, as do trabalho, as da família, as do meio físico – que podem estar, ou não, em conflito umas com as outras.

Além desses conhecimentos dos mundos representados, Habermas (1981/1987) apresenta, ainda, a noção de *mundo vivido*. Segundo o autor, o agente também tem um universo de experiências no qual se encontra um saber de fundo referente ao contexto do seu agir, que se constrói ao longo da vida. Este agente tem uma série de conhecimentos explícitos e globais acerca dos mundos formais de que dispõe e também um acervo de vivências, acumuladas ao longo da vida, que o tornam dotado de um pré-entendimento relativo ao contexto do seu agir e que constituem um reservatório de convicções e hipóteses implícitas que interferem no agir e nos seus resultados. Isso tudo constitui o conhecimento do mundo que permeia o agir do indivíduo.

A regulação desse agir através destes dois níveis de representações em relação dialética é para o ISD fator principal do desenvolvimento humano.

Embora a teoria desenvolvida por Habermas seja fundamental para os objetivos traçados pelo ISD no que se refere à investigação do papel da linguagem para o desenvolvimento humano, ela parece ainda limitada no plano linguístico. De facto, a

²² Observemos, no entanto, que as avaliações do discurso (do próprio sujeito e dos outros) baseiam-se numa espécie de ética da comunicação dos mundos, isto é, em acordos estabelecidos pelos interactantes, os quais nem sempre são amistosos, e que percorrem as avaliações. Há, portanto, negociações comunicativas associadas aos mundos representados, que num determinado agir podem ser divergentes, resultando numa confrontação entre diferentes representações.

sua proposta de análise dos fenómenos da linguagem baseia-se na Teoria dos Atos de Fala de Austin (1975/1962) e Searle (1969) cujo foco de trabalho se dá ao nível do enunciado, preterindo o nível principal de funcionamento e organização do agir de linguagem – o dos textos/discursos. Diante disso, o ISD, para superar essa lacuna, coloca os géneros de texto no centro das suas investigações.

2.1. O agir comunicativo e o agir praxiológico

Para diferenciar a linguagem das demais práticas humanas, Bronckart (2004c) preferiu adotar o termo *agir praxiológico* para incluir o *agir teleológico*, o *agir regulado por normas* e o *agir dramático* e, assim, poder realçar aquilo que articula o agir praxiológico à linguagem: o *agir comunicativo*.

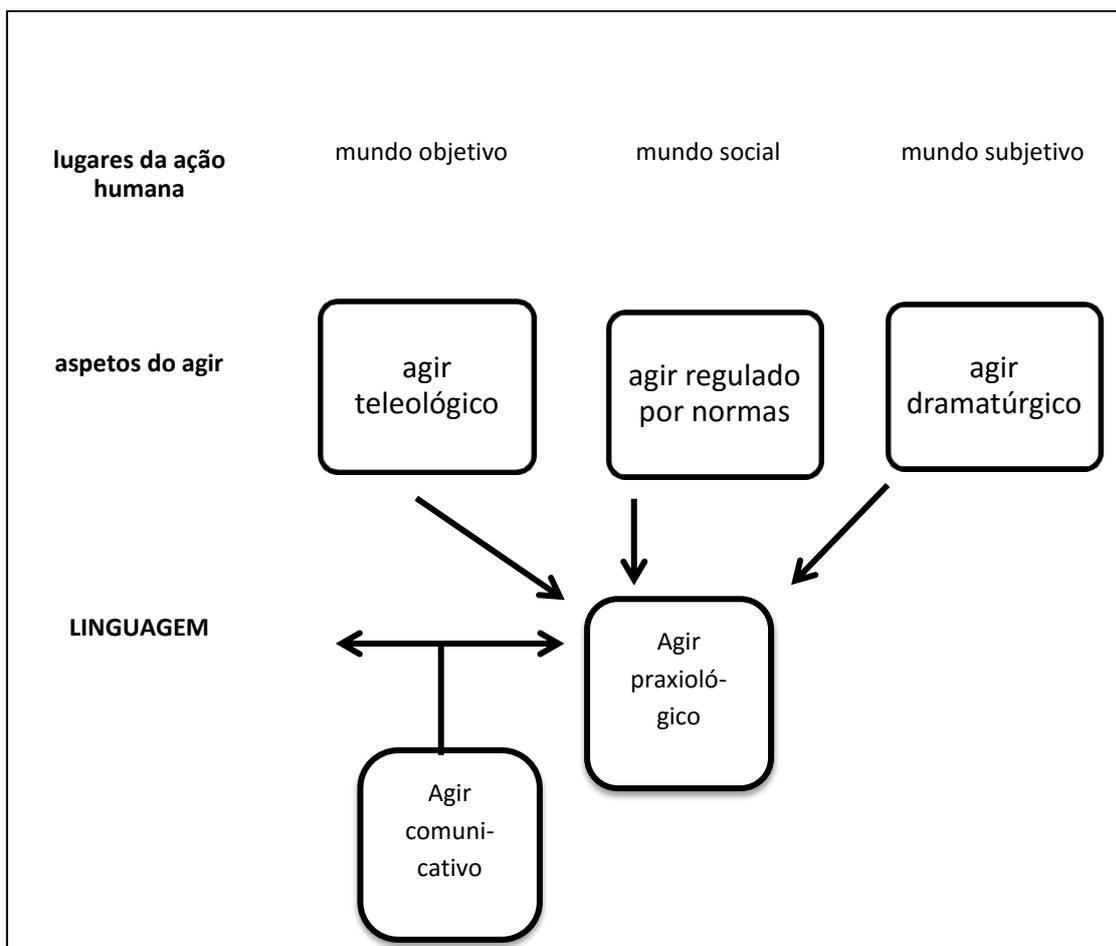


Figura 2 – A origem e correlação dos tipos de agir

Neste enquadramento, a linguagem, além de lugar de construção da interpretação do agir, também caracteriza, simultaneamente, um tipo de agir. Desta maneira, segundo Bronckart (2004b:27), ainda que estejam sempre juntos, é possível distinguir, para fins de análise, e a partir da teoria do agir comunicativo de Habermas (1981/1987), dois tipos básicos de agir: o *agir praxiológico*²³, que é o agir prático destinado a criar as condições indispensáveis à existência da sociedade e que visa algum efeito direto nos três mundos formais (objetivo, social e subjetivo) e o *agir comunicativo*²⁴ que envolve a linguagem, vista como instrumento de natureza semiótica²⁵, a qual prolonga e reforça as capacidades comportamentais humanas. Este agir comunicativo materializa-se em ações de linguagem, inscritas em práticas sociais relacionadas com esferas de atividade, que visam estabelecer um acordo necessário para o desdobramento das diversas formas do agir praxiológico. O seu efeito não é direto sobre o mundo, é anterior, mas necessário para que o indivíduo possa agir sobre ele.

O agir comunicativo é, então, segundo Bronckart (2004b), a prática por meio da qual se manifestam as avaliações sociais sobre as formas do agir, um mecanismo de negociação das diferentes representações que os agentes têm sobre os mundos, um organizador das representações que os agentes constroem da sua situação, por fim, um regulador das suas intervenções efetivas no mundo. Nesse agir comunicativo, os indivíduos interpretam e qualificam o agir dos outros. Mas não é só a apreciação externa que altera e constitui o sujeito e que lhe atribui uma certa responsabilidade sobre o seu agir no mundo. A avaliação de si mesmo também constitui o sujeito, pois ele incorpora os critérios de avaliação coletiva em relação aos mundos representados e passa a aplicá-los a si mesmo, sabendo que é avaliado com base nesses mesmos critérios, construindo representações de si mesmo em relação ao agir.

²³ Expressões sinónimas são *agir geral*, ou *atividades gerais*.

²⁴ Expressões sinónimas são *agir verbal* e *atividades de linguagem*.

²⁵ A linguagem é um verdadeiro instrumento semiótico, ou a grande ferramenta simbólica a gerar desenvolvimento porque dá ao homem a oportunidade de existir e de agir em atividades contextualizadas.

Torna-se interessante observar, assim, que a constituição do sujeito dá-se não só a partir da interiorização da avaliação do outro, mas também do confronto que se trava entre a avaliação/representações dos outros e a sua auto-avaliação/representações interiores. É a negociação constante e conflituosa entre as avaliações externas e a representação de si mesmo que gera a transformação contínua de um sujeito essencialmente polifónico.

Entretanto, esses tipos de agir não se concretizam autonomamente, pois o agir comunicativo articula-se com o agir praxiológico, ou melhor, o agir comunicativo é totalmente estruturado pelo agir praxiológico, sendo o primeiro o instrumento pelo qual se manifestam concretamente as avaliações sociais de pretensão à validade das três formas do agir praxiológico, que mencionámos anteriormente.

Na mesma linha de pensamento, podemos afirmar que o agir humano não pode ser deterministicamente atribuído a representações diretamente aceites, mas como resultado interno de um confronto constante entre diferentes representações, que nos levam a efetuar escolhas, diante das possibilidades que nos são dadas. Percebe-se que as representações que se fazem não são um reflexo da ação ou do pensamento, mas revelam concepções do indivíduo e/ou do seu grupo/comunidade, veiculadas pelas escolhas linguísticas. Estes recursos linguísticos podem caracterizar tanto o agir comunicativo como o agir praxiológico. É essa análise que nos pode levar à interpretação do agir ou de um tipo de agir.

2.2. O agir humano nos textos

A influência da obra de Voloschinov (1929/1964) gravada, ainda que não dogmaticamente²⁶, pelos princípios filosóficos enunciados por Marx & Hegels

²⁶ Bronckart (2009:33) a este respeito esclarece: *“Le marxisme de Voloshinov était cependant résolument critique et se distinguait sur deux points centraux du dogme qui commençait alors à se mettre en place. L’auteur considérait d’une part que si elle constituait un cadre de pensée nécessaire, la philosophie marxienne ne fournissait ni les concepts théoriques, ni les principes méthodologiques nécessaires au déploiement des sciences humaines, et qu’en ce sens il ne pouvait y avoir ni linguistique marxiste, ni quelque science marxiste que ce soit. D’autre part, il récusait la thèse du déterminisme des infrastructures sur les superstructures, soutenant notamment que les phénomènes langagiers témoignent d’une réelle autonomie eu égard au substrat politico-économique, et plus précisément que ces phénomènes constituent une sorte de “milieu intermédiaire”, entre l’ordre des activités socio-politico-économiques et celui des diverses idéologies”.*

(1845/1951) na constituição da base gnosiológica do ISD é fortemente marcada pelo estatuto conferido à linguagem, intimamente articulado às condições do funcionamento psíquico e da consciência: ela é vista como um elemento construído socialmente, sendo que as interações verbais são externas e socializadas. Nessa perspectiva, a conceção de linguagem constrói-se a partir do conceito de *dialogismo*.

Como assinala Bronckart (2008:10):

“Pour l’auteur, toutes les unités de la connaissance humaine ont un statut sémiotique; ce sont des signes d’entités mondaines constituant des référents. Mais ces «signes-idées» ne peuvent émaner de l’activité des seuls individus; ils sont nécessairement les résultats de discours produits dans le cadre d’interactions sociales et en raison de ce statut, ces discours présentent toujours un caractère dialogique: ils s’inscrivent dans un horizon social et s’adressent à un auditoire social.”

Linguagem e aspetos sociais (meio e contexto) estão intimamente ligados, uma vez que se defende que a relação social se estabelece a partir do diálogo entre o eu e a alteridade, ou seja, a interação pressupõe o *outro*. Tese fundadora neste autor é também a que acentua o carácter socio-histórico das propriedades comportamentais e mentais humanas, resultado de um processo de socialização.

É também a Voloshinov (1929/1977) que se deve a contribuição teórica de um programa metodológico de índole descendente que focaliza a materialização das atividades por meio dos géneros de texto, com o objetivo de analisar as formas com as quais as condutas humanas se organizam e se desenvolvem, a partir das suas dimensões linguísticas, psicológicas e sociais: *“(…) analyser d’abord les activités d’interaction verbale dans leur cadre social concret; analyser ensuite les types d’actes de parole, ou les genres de discours mobilisés dans ces interactions; procéder enfin à l’examen des propriétés linguistiques formelles de chacun des genres”* (Voloshinov, 1929/1977:137-138).

Como se pode verificar, este pensador, teórico do círculo de Bakhtin é, igualmente, pioneiro na introdução da centralidade do conceito de *género textual*, referindo-se ao facto de que toda a produção verbal, tenha ela origem em trocas quotidianas ou seja fruto de aspirações literárias, procede de um género, o qual tem

uma estreita dependência das situações específicas de comunicação. Sobre a sua importância no seio do ISD, falaremos daqui a pouco.

Importa, ainda, referir que um outro aspeto fundamental a assinalar é a preocupação de Voloshinov não com a classificação, mas com o dialogismo do processo comunicativo, em que as relações interativas são encaradas como processos produtivos de linguagem.

Entretanto, mantendo a atenção na centralidade da linguagem e da interação humanas, Bronckart vai além de Vygotski e procura em Bakhtin²⁷ (1978, 1984/2000) uma visão da linguagem que lhe parece mais adequada. Com efeito, o seu entendimento contrapõe-se marcadamente aos paradigmas tradicionais vigentes à época que concebiam a linguagem ora como um sistema abstrato das formas da língua e fechado em si mesmo, sem manter relação com os aspetos sociais e culturais ora como decorrente do psiquismo individual do falante. Para ele, na verdade, “(...) a língua é um processo de evolução ininterrupto, que se realiza através da interação verbal social dos locutores” (1978:122), ou seja, a língua é o reflexo e o principal instrumento da interação social e Bronckart abraça esta conceção. Por outras palavras, o centro organizador de toda a enunciação é exterior, está situado nas condições do meio social que envolvem o indivíduo, como tal, no ponto de vista de Bakhtin, os enunciados são produtos da atividade humana e, enquanto tal, articulam-se às necessidades, aos interesses e às condições de funcionamento das formações sociais em que são produzidos.

Consequentemente, os textos são variados, heterogéneos e complexos tanto quanto o são as atividades do ser humano. Nessas diferentes situações de uso da língua vão sendo elaborados “tipos relativamente estáveis de enunciados” (os géneros) que Bakhtin (1984/2000) caracteriza como ostentando três aspetos elementares: a) o conteúdo temático, b) o estilo e c) a construção composicional, que se fundem no todo do texto e que são marcados pela especificidade de uma esfera da comunicação, que o autor designa como *esfera de atividade* – instância sociodiscursiva que estimula e norteia a produção e circulação dos géneros. Além disso, os géneros tomam lugar na

²⁷ Embora como já referimos anteriormente, seja de toda a justiça atribuir a Voloshinov a origem de um conjunto de escritos de que Bakhtin se terá indevidamente apossado, há alguns contributos que lhe continuam a ser imputados.

nossa experiência e na nossa consciência de maneira integrada, o que conjugado com as transformações da sociedade e os diferentes contextos em que são utilizados ocasiona a constante evolução a que estão sujeitos, sendo, por isso, suscetíveis de se ajustar a novas situações. É o que veremos já de seguida.

2.3. Os géneros de texto e o agir

Embora na nossa tese não seja nuclear a problemática dos géneros de texto²⁸, particularmente a sua descrição e/ou categorização²⁹, é um facto que a nossa análise efetiva é sobre o agir institucional visto através de exemplares de alguns géneros – os textos funcionais, os textos digitais e os textos prescritivos (cuja apresentação foi feita em **0.2.1.2.**).

Deste modo, os aspetos que mais nos interessam estudar dividem-se em duas grandes vertentes: de que forma estes géneros retratam o agir institucional e como dão conta dos propósitos desse agir,

Para a análise dos géneros de texto recorrer-se-á a duas ferramentas metodológicas desenvolvidas na Universidade Nova de Lisboa – os conceitos de *parâmetros de género e mecanismos de realização textual*³⁰. Com o primeiro pretende-se “(...) identificar as características previsíveis que constituem a identidade do género” e, com o segundo, “(...) identificar o modo como o texto (cada texto) dá conta das previsibilidades determinadas genericamente; as escolhas de cada texto, estabelecendo um recorte relativamente às possibilidades do género” (Coutinho, 2007:644). Sublinha-se a este propósito o necessário e desejável entrosamento entre estes dois níveis de análise, como aliás Gonçalves & Miranda (2007:53) postulam: “(...) ces plans s’impliquent mutuellement, une fois que les textes sont des exemplaires de genre et les genres sont des formes textuelles relativement stabilisées dans et par l’utilisation du langage.”.

²⁸ Embora o seja no âmbito de uma Teoria do Texto.

²⁹ Ainda que se assuma na literatura da especialidade a impossibilidade da sua categorização ligada a uma panóplia de fatores, de que se destaca a sua produtividade *ad infinitum*.

³⁰ A perspetiva em causa resultou do trabalho de investigação no âmbito do GeTOC – Géneros Textuais e Organização do Conhecimento (CLUNL, 2003-2006).

Parece ser lícito afirmar que se pode partir desta base para empreender uma descrição genológica e para chegar à captação, reconhecimento e compreensão de um (possível) modelo genérico, tendo sempre em mente que qualquer produção textual singular é sujeita às propriedades específicas da sua situacionalidade. Quer isto dizer que os géneros textuais e as atividades humanas estão profundamente interligados no sentido em que a ilimitada variedade dos primeiros espelha a profusão das práticas do homem.

Discutindo, muito brevemente, a questão da identificação e classificação dos géneros textuais, Bronckart (1997/1999) mostra-nos que, desde a Antiguidade até aos nossos dias, os estudiosos da linguagem sempre se defrontaram com uma grande diversidade de espécies de texto existentes nas sociedades, fazendo inúmeros esforços para categorizá-los de forma coerente. Trata-se de uma preocupação com a sua delimitação e nomeação, que, de um modo geral, levou à elaboração de múltiplas proposições de classificação, centradas, na grande maioria dos casos, na noção de texto (ou género de discurso) que se aplicava, até recentemente, apenas aos textos com valor social ou literário reconhecido. Assim, definiam-se os géneros: épico, poético, mimético, ficcional, lírico, entre outros, e a partir de novas formas literárias escritas, o romance, o ensaio, a novela, a ficção científica, entre outros³¹.

Em contrapartida, a partir do século XX é que essa noção tem sido aplicada ao conjunto de produções verbais organizadas, orais e escritas, normalizadas ou pertencentes à linguagem corrente. Disso resulta que qualquer texto pode, na atualidade, ser designado em termos de género e que, assim, todo e qualquer exemplar de texto observável pode ser considerado como pertencente a um determinado género textual.

Segundo Bronckart, o problema da delimitação e da classificação dos géneros persiste até hoje, porque há uma multiplicidade de critérios que podem ser utilizados, além do facto de que o próprio carácter histórico dos géneros os coloca num processo de contínua emergência, modificação e desaparecimento, visto que refletem os

³¹ A título ilustrativo, mencionamos algumas distinções propostas por autores diferentes que constituem marcos de referência sem, contudo, entrar em qualquer tipo de definição ou comentário avaliativo que não cabem no nosso trabalho: de Bakhtine (1984/2000) temos os géneros *primários* e *secundários*; Rastier (2001) identifica duas grandes classes de géneros: géneros *incluídos* e géneros *rapsódicos*; Maingueneau (2004) propõe géneros *autorais* e *instituídos*; Miranda (2007) sugere *hipogénero* e *hipogénero*.

avanços culturais e tecnológicos da sociedade e a ampliação dos suportes textuais, tornando aquela tarefa mais difícil ainda. Muito embora esta dificuldade seja um facto, tal não corresponde a uma impossibilidade total de proceder à sua descrição/análise, tal como Coutinho (2007:640) e Coutinho & Miranda (2009:40) sustentam. Aliás, o principal argumento é o de que os géneros (modelo de conceção textual) se materializam em textos (objetos empíricos) e é através destes que se podem descrever/analisar. Então, por forma a operacionalizar esta tarefa, estas autoras propõem os conceitos já abordados de parâmetros de género e os mecanismos de realização textual (Coutinho, 2007) a que, mais tarde, acrescentam os marcadores de género³² (Miranda, 2007 e 2010; Coutinho & Miranda, 2009:42) que consistem em pistas semióticas que permitem reconhecer os géneros.

Seguindo o raciocínio de Bronckart, este considera que os géneros não podem ser descritos com base apenas nas unidades linguísticas que neles ocorrem, pois géneros distintos podem apresentar as mesmas unidades. Para ele, só os segmentos discursivos (de diálogo, de narração, de exposição ...) que compõem um texto de um determinado género é que podem ser distinguidos por meio da identificação das unidades linguísticas típicas de cada um.

Desta maneira, segundo o autor, os géneros não podem ser objeto de uma catalogação racional, estável e definitiva, pois, além de serem em número ilimitado (como são as atividades de linguagem), os parâmetros que podem servir como critérios para a sua classificação (finalidade humana geral, prática social específica, conteúdo temático, processos cognitivos mobilizados, suporte mediático ...) são, ao mesmo tempo, difíceis de circunscrever e estão em constante interação.

Bronckart (1997/1999, 2008a) concebe, ainda, que a organização dos géneros apresenta-se sob a forma de uma “nebulosa” constituída por conjuntos de textos já delimitados e rotulados por avaliações sociais ou para os quais os critérios de classificação e rotulação ainda são móveis e/ou divergentes. A rigor, numa dada formação social, um género é considerado como mais ou menos pertinente para uma determinada ação de linguagem. Num corte sincrónico, essa nebulosa de géneros indexados constitui uma espécie de reservatório de modelos textuais, ao qual o agente

³² Apontamos a existência deste mecanismo, mas não o utilizaremos nas nossas análises.

de uma ação de linguagem recorrerá (o chamado *arquitexto*) num duplo processo que regula toda a produção textual: ou *adota* o modelo de gênero mais pertinente para realizar uma certa função comunicativa, numa dada situação de interação ou *adapta-o* às circunstâncias da situação única e singular que ele semiotiza, neste caso pode decidir pela obediência ao modelo imposto pelo gênero, dando lugar a planos de texto fixos, pela distanciação desse modelo, criando planos de texto singulares ou mesmo pela transformação do modelo. Bronckart (2006:147) conclui a este respeito, dizendo: *“O resultado desse duplo processo será um novo texto empírico, que, portanto, apresentará os traços do gênero escolhido e os do processo de adaptação às particularidades da situação.”*

Na esteira do interacionismo social, o ISD também identifica os gêneros como um conjunto de convenções (semio)linguísticas e discursivas, manifestações concretas e únicas do agir humano, centradas na dinâmica social e na historicidade, modeladas por contextos de uso ativos. Como frisa Bronckart *“qualquer espécie de texto pode atualmente ser designada em termos de gênero e (...), portanto, todo exemplar de texto observável pode ser considerado como pertencente a um determinado gênero”* (Bronckart, 1997/1999:73). Quer isto dizer que é a partir dos textos que se pode atestar os traços típicos que formam o gênero e o identificam; por outro lado, o gênero apresenta-se como o espaço de confluência desses mesmos traços, funcionando como referência-modelo preditiva para a sua produção.

Todavia, a relação que, na realidade, se estabelece entre atividades de linguagem, gêneros e textos é bastante intrincada, ou seja, cada vez mais, a dispersão de atividades de linguagem (associadas a diferentes atividades sócio-profissionais) interfere quer na produção textual dos indivíduos quer na transformação dos gêneros, revestindo gêneros existentes com diferentes especificidades, corrompendo-os ou originando novos.

2.4. A linguagem e o agir

Um dos grandes grupos temáticos do ISD é precisamente o agir humano e as suas relações com a linguagem, uma vez que segundo Bronckart & Bronckart (2004), a linguagem configura o agir.

É oportuno, desta forma, explicar qual a relação da linguagem com o agir humano a fim de podermos compreender o seu papel no desenvolvimento das pessoas, visto que o nosso estudo envolve o agir e as representações construídas nos e pelos textos autênticos que fazem parte do *corpus* textual da nossa investigação.

Efetivamente e nesse sentido, Bronckart (1997/1999, 2004b, 2008a) retoma o enfoque de Ricoeur (1983a, 1985, 1986) sobre a representação do agir humano nas produções de linguagem (designadamente e conforme propõe Ricoeur, nos textos narrativos).

Ricoeur defende uma relação de analogia entre as ações humanas e os textos/discursos daí que a sua teoria retrate uma hermenêutica da ação através da qual ele estuda o carácter linguístico da experiência humana. Com efeito, Ricoeur alude à possibilidade de a ação humana ser lida como um texto, por isso ele diz que “(...) *compreender é compreender-se diante do texto*” (Ricoeur, 1986:124), pois a linguagem constitui-se o meio pelo qual o sujeito se manifesta; particularmente é pela narração das suas vivências que o indivíduo se entende a si mesmo, fazendo a articulação lógica do seu próprio agir. Assim, ele escreve: “*O texto é considerado como paradigma da ação (...) trata-se de mostrar que os discursos são eles próprios ações e ainda de mostrar o laço profundo e complexo entre a ação e a palavra*” (idem:8).

Mas o autor explica: o ser humano encontra-se em constante conflito perante a sua inquietude existencial e as contradições do seu tempo, pois as representações que possui sobre o agir são contraditórias, conflituosas ou não racionalizáveis. Diante disso, o ser humano encontra na elaboração de textos narrativos um modo de superar esse estado caótico, por meio da refiguração das ações, com a construção de um mundo ficcional em que os sujeitos, os motivos, as intenções, as razões, as circunstâncias, são postos em cena de forma racional, sem que haja contradições ou conflitos, para criar, assim, uma harmonia compensatória ao seu caos vivencial.

Como esses textos estão disponíveis para todos, os indivíduos podem a eles recorrer para construir uma possível compreensão das ações e de si mesmos dado que as interpretações do agir encontram-se construídas nos e pelos textos, os quais têm o poder de configurar a ação humana, ou seja, é nos textos que o agir humano é representado.

Para Ricoeur, toda a ação humana é fundamentalmente social e constitui-se como um produto aberto sujeito a processos de interpretação. Essa interpretação da ação envolve três fatores³³: 1) a ação é um sistema orientado de comportamentos que produzem efeitos no mundo, por isso, deve ser analisada sob essa perspectiva; 2) a ação desdobra-se num quadro social gerador de convenções (valores, regras), por isso, deve ser interpretada como um resultado desse controle social; 3) o envolvimento do sujeito em redes de relações sociais levam-no a desenvolver características singulares que se refletem na sua ação, a qual deve ser também interpretada (Ricoeur *apud* Bronckart, 2008:34).

Entretanto, Bronckart (2008b) apresenta uma reformulação da posição de Ricoeur, considerando que, na verdade, não são apenas os textos narrativos que teriam essa função de refiguração do agir, mas qualquer texto teria esse potencial, como ele atesta: “(...) *qualquer que seja seu gênero ou seu tipo, seja oral ou escrito, pode contribuir, a seu modo, no processo de reconfiguração do agir humano*” (Bronckart, 2008b:35). Logo, é na linguagem e por meio das representações construídas nos e pelos textos que se constrói a interpretação do agir. No fundo, para Bronckart qualquer texto pode contribuir para a clarificação das ações e para a construção de *modelos de agir*, ou para a morfogénese das ações, i.e., para o desenvolvimento das suas formas e estruturas características num determinado momento histórico-social.

Em relação aos *modelos de agir*, vale acrescentar que Bronckart (2006:244) assume a preexistência desses modelos nos pré-construídos, ou seja, em modelos que já estão no mundo e funcionam como recursos para o agir. Esses modelos práticos, segundo o autor, disponibilizam *modos de fazer* que variam em função da configuração das formações sociais. Ao lado desses modelos, ele também assume a preexistência de textos de prefiguração do agir³⁴ que são textos normativos, mas nos quais está ausente a dimensão explícita da prescrição.

³³ Segundo Bronckart (2008), essas três categorias de interpretação são análogas às três formas de percepção da ação que Habermas nomeara como *agir teleológico*, *agir regulado por normas* e *agir dramático*.

³⁴ Bronckart sobre estes textos afirma: “(...) *en inversant de la sorte la notion de «re-figuration» de Ricoeur: ces textes proposeraient des «figures anticipées» de l’agir*” (Bronckart et al, 2004:355).

A partir destas considerações teóricas, Bronckart (2006:212) constata um problema de semiologia, pois os termos utilizados na esfera do agir, tal como *atividade, ação, prática, acontecimento*, o próprio *agir*, entre outros, têm sido utilizados de modo genérico, sem definições precisas, com múltiplas e, por vezes, comutáveis significações. Perante este óbice, Bronckart desenvolve e concebe um aparato concetual estável, num investimento reflexivo para orientar os grupos de trabalho que têm o ISD como referencial teórico e para tornar as suas afirmações inteligíveis nesse âmbito. Mais adiante, na subsecção **1.2.2.6**. “Para uma compreensão e interpretação do agir humano”, explicitaremos com detalhe essa panóplia de conceitos.

Considerando os pressupostos interacionistas, o desenvolvimento humano ocorre no quadro do agir, isto é, todos os conhecimentos construídos são sempre produtos de um agir que se realiza num determinado quadro social. Para Bronckart (2008b), os motivos e intenções, as capacidades cognitivas e comportamentais para agir, bem como a responsabilidade dos indivíduos não podem ser apreendidos apenas pela observação das condutas perceptíveis dos mesmos, mas por meio de interpretações produzidas principalmente pela linguagem. É por meio da linguagem, representada nos textos, que podemos observar a referência a uma atividade social determinada bem como as ações que nela estão envolvidas. Isto equivale a dizer, conforme o autor nos sugere, que podemos compreender a linguagem como um lugar de construção da interpretação do agir.

Na conceção que adotamos, os textos têm um carácter praxiológico uma vez que estabelecem uma reconfiguração do agir humano, veiculando interpretações e avaliações sobre esse agir. Na medida em que os textos se referem a uma determinada atividade social, eles exercem influência sobre esse sistema de práticas, refletindo, ao mesmo tempo, as representações, interpretações, avaliações existentes a respeito dessas mesmas ações e da atividade social em que se realiza, daí também o seu carácter gnosiológico. São destes mesmos textos que podemos fazer emergir essas representações, interpretações e avaliações que, por um lado, nos levam a compreender as ações de linguagem e a práxis humana e, por outro, conduzem à construção de conhecimento.

Efetivamente, a partir da tese de que as condutas humanas são resultado de processos históricos de interações sociais mediadas pelo uso da linguagem, o ISD centraliza o seu interesse na linguagem como instrumento mediador, pois é a linguagem (ou os signos linguísticos) que funda(m) a constituição do pensamento consciente humano, e é nas práticas de linguagem situadas que o agir humano se realiza.

Ao estudar o agir, poderemos, portanto, ter dois níveis de análise: do ponto de vista externo, a observação das condutas ativas dos indivíduos e, do ponto de vista interno, o da apreciação/interpretação dessas condutas, expressa em textos orais ou escritos, produzidos pelos próprios actantes (ou também por observadores do agir), em que se constroem figuras interpretativas do agir, que podemos entender como as formas de agir representadas nos textos, logo a ação humana. Quer isto dizer que o agir existe nos processos interpretativos, daí o motivo para analisar textos (orais ou escritos) que o comentam. Nesses textos, são construídas e (re)configuradas as formas de agir.

Desta maneira, para compreender melhor o agir das instituições (alvo do nosso estudo), elegemos como objetos de análise diversos géneros e textos, oriundos dos diferentes setores de atuação das entidades que escolhemos, as quais, relembramos, pertencem aos domínios do direito, da educação, da cultura e das finanças, com presença na *web*.

A fim de chegarmos à compreensão dessas figuras desenhadas nos textos, é preciso dispor de um conjunto de procedimentos de análise de textos que nos ajudem a detetá-las. Assim, na seção **IV.1.** apresentaremos os procedimentos que poderemos utilizar para analisar o agir humano nos textos.

2.5. As representações

A noção de *representação social* surge na década de 60 do século XX, mas passa a receber mais atenção, a partir da década de 80, com a crescente preocupação em encontrar explicação para os fenómenos do domínio do simbólico, sabendo-se que todos nós estamos cercados por ideias e imagens que penetram nos nossos olhos,

ouvidos e mentes, as quais nos influenciam – queiramos ou não, saibamos ou não – e guiam as nossas representações. Estas, por sua vez, são vistas como elementos simbólicos que as pessoas exprimem mediante o uso de palavras e gestos, na linguagem escrita ou oral.

Compreender um pouco a origem do estudo das representações sociais é fundamental para a análise das diferentes representações no âmbito da linguagem.

Deste modo, os primeiros estudos sobre representações sociais foram feitos pelo sociólogo Émile Durkheim (1898/2002). Para ele, representações são sempre sociais ou coletivas, formadas por ideias ou ações sociais que são impostas aos indivíduos, moldando inclusive as suas consciências. Ou melhor, o social sobrepõe-se às ações individuais. Mais tarde, o também sociólogo, Serge Moscovici (1978) formulou, a partir do conceito de representações coletivas proposto por Durkheim, uma definição mais ampla de representação social, aliando-a à perspectiva individual das consciências, destacando que as representações sociais são geradas pelos sujeitos sociais.

Moscovici (1978:26) também considera a teoria das representações sociais como *“(...) uma modalidade de conhecimento particular que tem por função a elaboração de comportamentos e a comunicação entre indivíduos”*. A representação individual é caracterizada por um fenómeno psíquico, enquanto a representação coletiva faz menção à soma das representações dos indivíduos que compõem uma sociedade. Dessa forma, as representações sociais são formadas em circunstâncias socialmente definidas em que cada indivíduo se deixa guiar por determinadas representações coletivas.

As representações, ainda segundo Moscovici (2003), possuem duas funções: 1) convencionar objetos, pessoas ou acontecimentos e 2) prescrever. Mais precisamente, as pessoas estabelecem uma espécie de contrato com os objetos, as pessoas ou os acontecimentos, e com as suas definições. Essas definições preestabelecidas juntam-se a novas, formando definições outras. Noutros termos, por mais que uma representação se modifique, ela desenvolve-se sempre sobre representações já existentes e é forçada a assumir determinadas formas que já estavam anteriormente acordadas.

É possível constatar que por meio das representações sociais cada sujeito é orientado e passa a organizar os seus comportamentos, podendo interferir não só noutros comportamentos individuais e nos comportamentos do coletivo mas também nas transformações sociais. Por tudo isto, outra função da representação social, de acordo com este pensador, é a interação entre indivíduos. Uma representação social será sempre uma representação de alguém ou de alguma coisa, como forma de manifesto, sobre um objeto (socialmente) valorizado. Para que haja representação, é necessário que exista sempre um sujeito, um objeto e outro sujeito, pelo facto de que a representação é construída no social e mediada pelo outro numa relação estabelecida entre ambos.

Estas posições fazem-se ecoar quando contactamos com a visão do ISD sobre esta matéria.

Uma vez que a noção de *representação* é central no quadro do ISD e na nossa dissertação, importa, num primeiro momento, evidenciar que esta corrente de pensamento comunga de uma visão não-representacionista³⁵ da linguagem, segundo a qual a linguagem não tem uma relação direta com a realidade. A relação linguagem-realidade, reivindicada por grande parte das teorias essencialistas, é deslocada, na perspetiva do ISD – próxima da de Wittgenstein (1979)³⁶ – para a relação linguagem-práticas humanas. A linguagem deixa de ser um instrumento para representar o real, também não é vista como um instrumento para representar as práticas humanas. O que o ISD sustenta (na esteira deste filósofo) é que a linguagem se entretetece com as práticas humanas, mantendo com estas laços mutuamente constitutivos. A linguagem é, em suma, uma forma de vida, uma práxis, uma forma de ação.

Este “olhar” sobre a linguagem entrelaça mundo social, processos linguísticos e subjetivos. Se a linguagem age sobre o mundo, sobre o sujeito e envolve

³⁵Já Saussure no *Cours de Linguistique Générale* investe contra uma versão bastante disseminada de representacionismo, a saber, aquilo que ele caracteriza como a crença de que a língua, reduzida ao seu princípio essencial, é uma nomenclatura (1986:79). A linguagem, sob esse ponto de vista, desempenharia um papel relativamente periférico, funcionando como mero instrumento para a comunicação do pensamento, tendo como função apenas a nomeação e a descrição de estados ou coisas.

³⁶ Os vários usos que se podem dar à linguagem são chamados por Wittgenstein (1979) de “jogos de linguagem”. É importante deixar claro que este termo visa salientar que falar uma língua é parte de uma atividade ou de uma forma de vida. A nomeação, por exemplo, para ele, é somente um dentre vários jogos.

necessariamente a alteridade e a situacionalidade, o seu papel não pode ser limitado à função representacional – isso sugere-nos que o mundo social e o sujeito também podem ser construções discursivas.

O estudo das representações sociais no ângulo do ISD concebe, então, os indivíduos como sujeitos históricos que estão imersos numa coletividade. Nesse sentido, é possível compreender as representações a partir de uma perspectiva sócio-histórica e interacional.

Além do mais, a noção de representação desenvolvida pelo ISD baseia-se, principalmente, na relação entre representações individuais e coletivas, e esta relação é bastante complexa. Na verdade, não é possível separar objetivamente uma da outra. Nas palavras de Bronckart (2006), o que liga os diversos posicionamentos teóricos, sinteticamente revistos, e a proposta gerada no âmbito do ISD é a primazia das práticas, as quais são realizadas sob a forma de textos produzidos nas interações humanas. Para este epistemólogo, o signo linguístico é o princípio unificador e a chave das representações individuais e coletivas.

De facto, para Bronckart (1997/1999), e conforme a obra de Wittgenstein (1979) mostrou, a linguagem contribui para a manifestação das representações no âmbito de processos ativos ou criativos. É por isso que os textos são entendidos como os correspondentes empíricos das atividades (atividades gerais/atividades de linguagem) em que acontecem, ou seja, as suas condições de existência são determinadas pela ação que o gerou, o que leva à afirmação de que o texto é uma unidade comunicativa.

Bronckart (2008:21) e Bulea (2010b:79), inspirando-se em Habermas, explicam que todo o agir humano se desenvolve a partir de um determinado sistema de *representações*³⁷. Assim a compreensão do conceito de representações sociais pode explicitar as percepções que os actantes têm de si mesmos e dos demais envolvidos no seu agir. Bronckart acrescenta que Habermas (1981/1987) defende a ideia de que é por meio da linguagem que se constroem coletivamente as formas de conhecimento

³⁷Bronckart (2008) e Bulea (2010b) preferem os termos *representações* ou *representações coletivas*. Acreditamos, no entanto, que qualquer uma das três denominações usadas neste âmbito (*representações*, *representações coletivas* ou *representações sociais*) designa o mesmo fenómeno.

(representações)³⁸ sobre o meio, uma vez que é através do agir comunicativo que o homem transforma o meio em mundos representados. Bronckart (1997/1999:34) esclarece que, para sermos eficazes nas nossas atividades comunicativas, é necessário dispormos de representações pertinentes aos parâmetros dos três mundos (objetivo, social e subjetivo). O autor ressalta, entretanto, que esses conhecimentos de que dispomos são versões pessoais e parciais desses mundos, e é desse modo – como representações particulares – que eles são mobilizados como referente (ou conteúdo temático) e como contexto de uma *ação de linguagem* – expressão que, no ISD, engloba os indicadores do contexto sócio-físico de produção e do conteúdo temático, tais como um determinado sujeito os mobiliza, quando empreende uma intervenção verbal.

Toda a ação de linguagem desenrola-se, por isso, em referência aos mundos representados, cujo conjunto de propriedades, que podem exercer influência sobre as produções textuais, recebe no ISD o nome de *situação de ação de linguagem* (Bronckart, 1997/1999:91). É sobre a situação de ação de linguagem particular em que se vê inscrito que o sujeito verbal possui representações pessoais (de si, do destinatário, do lugar social em que ambos se encontram e dos papéis sociais que, nesse lugar, cada um desempenha, do tipo de interação e do[s] objetivo[s] que a comanda[m]), representações que serão por ele mobilizadas e utilizadas como uma base de orientação para uma série de decisões linguísticas, como esclarece Bronckart (idem:92):

“Essas decisões consistem, primeiramente, em escolher, dentre os modelos disponíveis no intertexto, o género de texto que parece ser o mais adaptado às características da situação interiorizada e também em escolher [...] os tipos de discurso, as sequências, os mecanismos de textualização e os mecanismos enunciativos que comporão o género de texto escolhido.”

³⁸ Já Maria Antónia Coutinho, na linha dos estudos da psicologia cognitiva, num artigo de 1997 intitulado “Texto e Representação – uma questão linguística” aponta para a possibilidade de se desdobrar a noção de *representação*: “(...) por um lado **representações**, isto é, construções transitórias que, fazendo face a necessidades circunstanciais são, nessa mesma medida, elaboradas (e substituídas) pela memória de trabalho ou memória operacional; e por outro **conhecimentos**, no sentido de estruturas estabilizadas na memória de longa duração, que constituem saberes de base face às situações e à acção.” (Coutinho, 1997:311).

O ISD postula que, metodologicamente, o pesquisador, com base nas informações referentes à situação de ação de linguagem externa – “(...) *as características dos mundos formais, tais como uma comunidade de observadores poderia descrever*” (idem:91), pode apenas formular hipóteses sobre a situação de ação de linguagem interna do agente – “(...) *as representações sobre esses mundos, tais como um agente as interiorizou*” (ibidem). Postula, ainda, serem as situações de ação interiorizadas as que influem, realmente, sobre a produção de um texto singular, que vem a ser aquele que “(...) *apresenta os traços das decisões tomadas pelo produtor individual em função da sua situação de comunicação particular*” (idem:76). Nesse sentido, entendemos que, como todo o texto empírico, um documento de trabalho transporta marcas linguísticas que revelam a interferência dessas representações interiorizadas pelo sujeito verbal, para quem elas se constituem, conforme já explicitado, como uma plataforma que desencadeia um conjunto de opções.

Conseqüentemente, para compreendermos aquilo que é específico no funcionamento humano, é necessário analisar, primeiramente, as características do agir coletivo, porque é nesse âmbito que se constroem tanto o conjunto dos factos sociais quanto as estruturas e os conteúdos do pensamento consciente das pessoas. O que torna possível constatar que conhecer as representações enquanto formas de conhecimento é reger a nossa relação com os outros indivíduos e orientar o nosso comportamento. Por essas razões, também se pode compreender que as representações partem de uma avaliação do(s) outro(s) para chegar ao patamar da auto-avaliação, como já referimos. Sob esse aspecto, é importante reconhecer o papel significativo que a linguagem exerce nas representações. Segundo Bronckart (1997/1999:35), as representações semiotizadas são os produtos da interação social, “(...) *produtos de uma ‘colocação em interface’ de representações individuais e coletivas*”.

Essas representações constroem-se, portanto, em interação com as ações e os discursos dos outros pelo que também resultam de uma dimensão experiencial. Assim sendo, as representações apresentam na sua configuração um caráter fundamentalmente *dialógico* no sentido em que deixam entrever ressonâncias (re)ativas de outros discursos e práticas (Buber, 1923/1969; Bronckart, 2008a).

À vista disso, para se entender qualquer agir humano situado³⁹, faz-se, então, necessário apreender as representações que constituem esse determinado agir, contextualizado num momento sócio-histórico, eventualmente influenciado por significações anteriores.

Nesse caso, as representações sociais que se materializam nas produções textuais são apropriadas pelos indivíduos, constituindo-se em representações individuais, as quais se tornam numa espécie de guias para ações futuras, podendo ser consideradas versões da realidade, sócio-historicamente construídas.

2.6. Para uma compreensão e interpretação do agir humano

Para Bronckart (2008b), a problemática do estatuto e das condições do agir humano é uma questão que atravessa a pesquisa filosófica e sociológica das diversas correntes das ciências humanas e sociais. Mesmo assim, a diversidade conceitual que existe para designar este objeto – o agir – já é um forte índice de sua complexidade e, portanto, requer uma elucidação imprescindível da terminologia *ad hoc* criada no horizonte do ISD, as chamadas *figuras interpretativas do agir*.

Antes, porém, convém clarificar que, do ponto de vista teórico-metodológico do ISD, os procedimentos de análise dos textos podem ser divididos em duas categorias: uma delas, analítica, de base linguístico-discursiva, a qual assenta no(s) modelo(s) proposto(s) por Bronckart (1997/1999) e Machado & Bronckart (2009), que algumas páginas adiante exporemos, e outra, mais interpretativa, com suporte nas instâncias do agir (com base em Bronckart & Machado, 2004 e Machado & Bronckart, 2009), que aqui introduzimos e que surgem do legado de Leontiev (1979, 1978/2000, 2004) e de Vygotski (1934/2007).

Para começar, temos o *agir*, proposto como termo neutro, que indica a fonte de um agir determinado e diz respeito a qualquer atuação dinâmica do(s) ser(es) humano(s) no mundo. Em termos acadêmicos, é uma noção usada como referência

³⁹ De acordo com Bronckart (1997/1999:13) o ISD "(...) leva a analisar as condutas humanas como **ações significantes** ou **ações situadas** cujas propriedades estruturais e funcionais são antes de mais nada um produto da socialização".

aos dados de uma investigação, ou seja, aos elementos que se recolhem antes de qualquer análise.

De notar que o ISD faz, ainda, uma distinção entre *agir geral* (agir praxiológico, atividades gerais ou simplesmente agir) utilizado para designar as formas de intervenção orientadas por um ou por vários seres humanos no mundo e o *agir de linguagem* (de natureza semiótica, também com a designação de atividades de linguagem), que é o *agir verbal* restrito aos seres humanos⁴⁰, o que dá sentido à expressão *agir institucional* usada nesta tese. Ambos são formas de intervenção humana que mantêm uma relação indissolúvel entre si, na medida em que um não existe sem o outro. Na verdade, todo o agir humano tem por detrás de si a linguagem, organizando-o, regulando-o e avaliando-o, como afirma Bronckart (2006:244): “*Todo agir se efetiva sobre o pano de fundo de atividades e de ações já feitas e geralmente já avaliadas por meio da linguagem.*”.

Para Bronckart, o *trabalho* é uma forma de agir pelo que este vocábulo é empregue para nomear o conjunto global do agir num ambiente produtivo, o qual é forçosamente objeto de constrangimentos institucionais. O trabalho integra quer condutas verbais quer condutas não-verbais, as quais quando são prescritas se apelidam de *tarefas*. Estas, para se realizarem, implicam uma cadeia de processos que se desenvolvem de forma sequencial (temporal) no que Bronckart (2006:213) denomina *curso do agir*.

A interpretação do agir é tipificada por dois outros conceitos: *atividade* e *ação*⁴¹, que têm um estatuto teórico ou interpretativo dentro da linha teórico-metodológica do ISD, sendo considerados leituras do agir, num plano coletivo ou individual, respetivamente.

Em relação aos papéis que podem ser atribuídos a um sujeito no curso do agir, temos, a montante, o termo neutro *actante*, que evoca qualquer pessoa envolvida no

⁴⁰ Os termos *agir praxiológico* e *agir comunicativo*, já apresentados, são inspirados em Habermas (1981/1987). Todavia, com a natural evolução dos instrumentos aplicados à análise do agir, que aqui expomos, estes termos foram gradualmente subalternizados pelas designações *agir geral* e *agir verbal*, respetivamente, que usamos preferencialmente.

⁴¹ A *ação* é entendida como um recorte da atividade, um agir singular que é isolado da atividade coletiva, e é o grande foco de atenção dos estudos e pesquisas do ISD, pois é muitas vezes através da ação realizada por um indivíduo particular que a atividade coletiva pode ser observada, analisada e compreendida.

agir, sem que tenham sido feitas quaisquer apreciações acerca do seu proceder. A partir do momento em que, na interpretação de um texto, o actante se implica num agir específico, com motivos, intenções, capacidades e responsabilidades para realizar uma ação, ele transforma-se em *ator*; quando não lhe são reconhecidos esses atributos, confere-se ao actante o termo *agente*.

Em todo o caso importará ter em mente uma observação, a propósito, de Machado & Bronckart (2009:34) segundo a qual *“estas distinções não devem ser tomadas como se sempre existisse um limite claro, bem sinalizado nos textos, entre o que é da ordem da ação e do ator e o que é da ordem do agir e do agente”*.

A fim de completar a identificação do agir, é preciso atentar nos seus elementos constitutivos, que são acomodados e dispostos em três dimensões ou planos, propostos por Bronckart & Machado (2004): o plano motivacional, o plano da intencionalidade e o plano dos recursos do agir, que englobam elementos da ordem do coletivo e do individual, os quais explicaremos mais à frente na seção **II.2.2.3.** que se debruça sobre o nível da semiologia do agir (ou seja, o terceiro nível do modelo de análise textual, Machado & Bronckart, 2009).

3. As dimensões do trabalho e a linguagem

Conforme já apontado, um dos objetivos maiores do programa de pesquisa do ISD consiste em compreender os processos de desenvolvimento humano com o fim último de poder apreender o processo de constituição da pessoa. Devido à sua origem heterogénea, por se tratar de um projeto em desenvolvimento de uma *ciência do humano*, as pesquisas realizadas (ou em realização) na linha do ISD suportam o diálogo com outras teorias, consideradas compatíveis com os estudos interacionistas-sociodiscursivos, uma vez que lidam com questões da compreensão do ser humano enquanto sujeito de um meio social. Entre elas, pode nomear-se as Ciências do Trabalho, particularmente a Ergonomia.

Dentro do quadro da Ergonomia, a Clínica da Atividade (Faïta, 2004, Clot, 2006) e a Ergonomia da Atividade (Amigues, 2002, 2004; Saujat, 2004) destacam-se como referenciais teóricos que dialogam frequentemente com o ISD. Ambos centram-se na

contribuição da atividade do trabalho para a construção permanente das pessoas (dos trabalhadores) a partir de contextos reais, sendo dispositivos para a transformação de situações (frequentemente disfuncionais). Mais especificamente, a Clínica da Atividade tem como propósito essencial estudar e definir a função psicológica do trabalho na vida humana enquanto a Ergonomia da Atividade trata o trabalho a partir do ponto de vista do trabalhador, fazendo uma análise centrada no trabalho efetivo.

Não iremos, contudo, tomar qualquer destas focalizações no nosso estudo pois as mesmas pressupõem métodos e técnicas de investigação⁴² que não estiveram nas nossas opções utilizar, além de não nos interessar os objetivos em que estas abordagens científicas se envolvem. Iremos, tão-somente, recorrer a alguns conceitos operatórios basilares na expectativa de nos ajudarem a aprofundar o nosso foco de análise.

Os pressupostos teóricos do ISD repartem-se por três grandes grupos temáticos, sendo o primeiro constituído pelo agir humano e as suas relações com a linguagem; o segundo, sobre a organização do trabalho na sociedade contemporânea e, o terceiro, sobre o papel da linguagem nas e sobre as situações de trabalho.

Pode colocar-se, desde já, uma pergunta epistemológica – porquê o interesse do ISD pelo trabalho? A resposta não é complexa pois todo o trabalho constitui-se como um agir situado, intencional, de linguagem e repleto de representações sociais e individuais que (in)diretamente favorecem o desenvolvimento humano, ou seja, a atividade do trabalho contribui para a construção permanente dos indivíduos – o que configura uma série de rubricas caras ao ISD. Por outro lado, é uma prática comum à espécie humana desde o início da organização das sociedades, um agir que ocupa uma parte considerável da vida das pessoas. Complexa é, todavia, a sua análise.

Por isso, faz sentido, nesta altura, abordar as fundações da análise do trabalho (Bronckart, 2004, 2006 e 2008b), para tentar esclarecer a morfogénese do agir⁴³, i.e., a

⁴² Trata-se de processos morosos, com várias etapas, sessões de trabalho, contactos pessoais, observações *in loco*, registos audiovisuais e inúmeros intervenientes em contextos controlados, como a instrução ao sócia e a autoconfrontação para a Clínica da Atividade; entrevistas não estruturadas, semi-estruturadas, questionários, verbalizações provocadas e espontâneas, observação (as) sistemática, registo de comportamentos, análise de tarefas para a Ergonomia da Atividade.

⁴³ Bronckart afirma que há vários géneros textuais que constituem lugares desta morfogénese (Bronckart et al, 2004:354): “(...) ils ont la réputation de contribuer à l’orientation de certains types d’agir, et qui ont été qualifiés de textes prescriptifs, de textes injonctifs, de textes procéduraux, de textes

origem e estruturação do agir, cujas dimensões incluem⁴⁴: o *trabalho real*⁴⁵, que designa a(s) atividade(s) realizada(s) numa situação concreta, sendo o *locus* onde se constrói a relação subjetiva com o trabalho. Esta dimensão não se aplica ao nosso *corpus* textual, pois não temos dados captados *in loco*.

O *trabalho prescrito*, ou esperado, refere-se ao conjunto de normas, textos, programas, modelos, procedimentos que orientam e determinam o agir, ou seja, documentos que fundamentam “(...) *uma representação do que deve ser o trabalho, que é anterior à sua realização efetiva*” (Bronckart, 2008b:208), no nosso caso, temos os textos prescritivos que enquadram os processos praxiológicos das entidades escolhidas.

Por último, a dimensão do *trabalho representado*, subdivide-se em duas vertentes – o *trabalho interpretado pelos trabalhadores* e o *trabalho interpretado por observadores externos*. O primeiro respeita à interpretação que os trabalhadores fazem do seu agir. É nesta dimensão que aflora a consciência discursiva dos trabalhadores durante uma situação específica de reflexão; o segundo, compreende a análise da constituição de uma profissão por um pesquisador ou por outro par. Ambas as dimensões visam a verbalização de representações dos sujeitos relativamente às situações de trabalho e de múltiplos aspetos de agir vivido ou observado/avaliado. As restantes produções textuais de que dispomos não emergem de qualquer uma destas dimensões, referimo-nos aos textos funcionais e aos textos digitais.

Na relação linguagem/trabalho distinguem-se, ainda, duas modalidades muito ligadas às noções que acabamos de expor, que enfatizam o lugar que a linguagem ocupa no trabalho educacional. Trata-se de uma categorização inicialmente desenvolvida pelo *Groupe Langage, Action et Formation* (Groupe LAF, 2001), da

d’incitation à l’action, etc. (voir Adam 2001). Ces textes devraient par principe proposer, entre autres, des mises en forme verbale de l’agir”.

⁴⁴ Embora estes conceitos, no âmbito do ISD, sejam aplicados sobremaneira ao campo educativo e seus intervenientes/parâmetros (professor, alunos, sala de aula, avaliação...), com eles tentamos dar conta de diferentes perspetivas que o trabalho pode ter (independentemente dos vários domínios e profissões) e, assim, fazer um recorte direcionado para o trabalho institucional, que é o foco da nossa investigação.

⁴⁵ Segundo Clot (2006), a atividade de trabalho não se limita apenas ao que é realizado pelo indivíduo, mas também inclui o que ele deixa de realizar, o que poderia ter feito e não fez, o que poderia ter sido feito de outro modo e não o foi, devido a impedimentos internos ou externos que acabam por surgir, o que este autor designa como ‘atividades contrariadas’.

Universidade de Genebra, que se apoia na perspectiva da Ergonomia da Atividade, revista em Machado & Bronckart (2005, 2009).

Assim, temos a linguagem *no* trabalho que aponta para textos produzidos durante a realização do trabalho e que prevêem dois subconjuntos de textos – textos (auto)descritivos e textos (auto)avaliativos e, por fim, a linguagem *sobre* trabalho que incide sobre os textos de instâncias externas que prescrevem e planificam o trabalho. Será apenas nesta última modalidade que alguns dos nossos textos (os textos prescritivos) claramente se situam, os outros, já mencionados, não se enquadram neste sistema classificativo.

Assim, de acordo com os pressupostos que realçámos, prevê-se, desde, já, que os conceitos operatórios que explicitámos não são instrumentos que possamos utilizar nas análises que temos de realizar.

Convém notar que para caracterizar o agir institucional temos de identificar todas as representações do agir que se detetam nos textos/géneros. Estamos a lidar com um agir construído, pois é na linguagem e pela linguagem que o homem se constitui nas diversas áreas em que se movimenta e atua. Deste modo, para compreender melhor a atividade institucional, os objetos de análise não são as condutas diretamente visíveis, mas os textos que as exteriorizam e que se desenvolvem nas situações de trabalho.

Concretizando, temos, de um lado, os textos funcionais produzidos em situações “naturais” da atividade, logo, mais próximos do seu funcionamento efetivo e real, que por essa razão são objeto de uma análise mais aprofundada. Do outro lado, temos os textos digitais e os textos prescritivos⁴⁶, que para nós servem de eixo comparativo, de contraponto, ou melhor, são a *outra face da moeda* do agir verbal institucional, que serão alvo de uma análise menos pormenorizada.

Em face da insuficiência apontada, equacionámos um conjunto de categorias teóricas – os *modos de agir* – que permitem perceber diferentes focalizações do agir, as quais cremos que captam, de forma mais global e completa, as diferentes facetas

⁴⁶ Ainda que sejam elementos muito importantes para caracterizar a intervenção das instituições pois são constitutivos da sua atividade não vemos a necessidade de os analisar com a mesma profundidade.

(representações) do agir institucional na *web*⁴⁷, ainda que os conceitos que revimos nos tenham, de alguma maneira, servido de inspiração.

Interessa-nos averiguar quais as visões que ressaltam desse conjunto de textos acerca da atividade institucional específica de cada órgão, dos papéis dos actantes envolvidos, do movimento tensional – real ou potencial – entre a dimensão coletiva e individual do agir, da interação instituição-destinatários, da identidade institucional que neles é construída, entre outros aspetos.

Para desenvolver a análise do *corpus* aplicaremos um modelo de análise partindo do patrocínio do dispositivo analítico do ISD (Bronckart, 1997/1999, 2008a; Bronckart & Machado, 2004), renovado em Machado & Bronckart (2009), convocando outros autores compatíveis com este quadro teórico para a descrição de género.

Propomos um modelo de análise que não é estático, mas que se adapta ao conjunto de dados a analisar e ao dinamismo do ambiente em que surgiram.

A exposição deste modelo é, justamente, o objeto da próxima parte.

⁴⁷ Sobre uma explicação aprofundada acerca dos *modos de agir*, cf. **II.3**.

II. Os procedimentos de análise dos textos

Nesta parte, apresentaremos os procedimentos de análise textual que aplicaremos, parecendo-nos necessário, porém, tecer alguns breves comentários a título de enquadramento metodológico.

Dada a importância conferida à linguagem, o ISD direciona, de início, os seus estudos no sentido de mostrar o papel fundador da linguagem e sobretudo da atividade discursiva no desenvolvimento humano. Nesse seguimento, propõe uma reflexão sistemática sobre esta questão de fundo, visando compreender, de modo mais específico, os efeitos que exercem os diferentes sistemas implicados no funcionamento da linguagem sobre o desenvolvimento do pensamento e sobre as capacidades de agir do ser humano.

Em vista disso e utilizando um material empírico de análise – os textos – o ISD conduz trabalhos teóricos que se desenvolvem nos três níveis do programa de base do interacionismo social, a saber: os pré-construídos, as mediações formativas e o desenvolvimento, a que já aludimos anteriormente. Estes domínios de investigação não podem ser entendidos de forma isolada e estanque, sob pena de se ter uma visão simplista e redutora das propostas do ISD. Eles estão em constante relação, imbricam-se e complementam-se, tendo como unidade básica de análise o agir humano que, na conceção teórico-metodológica que assumimos, se manifesta no quadro dos pré-construídos sócio-historicamente elaborados pela humanidade.

Segundo Bronckart , então, no nível dos pré-construídos, o primeiro objetivo do ISD foi o de elaborar um modelo coerente de organização interna dos textos. Como ele próprio afirma, mais tarde, o intuito residia em “(...) *apresentar um quadro teórico e metodológico para análise dos processos em ação em toda a produção textual*” (Bronckart, 1997/1999:337). Para tanto, Bronckart e os investigadores suíços da sua *entourage* desenvolveram ensaios durante 20 anos, a partir dos trabalhos de Adam (1990), Genette (1979), Culioli (1990), Roulet et al. (1985), Weinrinch (1964/1973), entre outros, e de pesquisas próprias, que deram origem à obra *Le fonctionnement des*

discours. Un modèle psychologique et une méthode d'analyse (Bronckart et al.,1985), na qual começa a ser esboçado aquele figurino.

As pesquisas foram efetuadas a partir da análise de textos em francês e, depois, foram adaptadas para análise e classificação de textos do alemão, do basco, do castelhano e do português, tendo as contribuições dos investigadores servido de referência para a idealização do referido modelo. Isto porque na perspectiva interacionista-sociodiscursiva, como afirmámos há pouco, toda a interação se materializa num texto que pertence a um determinado género textual, o qual pode ser analiticamente observado através da *arquitetura textual* (ou *folhado textual*) proposta por Bronckart, conforme demonstramos a seguir. Em 2009, retrospectivamente, Bronckart revela que “*S’agissant de l’architecture textuelle, nous avons proposé trois versions successives d’un “modèle” qui constitue en fait une esquisse théorique en permanence à retravailler*” (Bronckart, 2009:47).

As propostas decorrentes das pesquisas foram, igualmente, reconhecidas como marco de referência para uma abordagem didática da planificação dos textos; todavia, o próprio epistemólogo admite que “*(...) o desenvolvimento desses trabalhos, além de ter levado a diversos ajustes das técnicas de descrição da análise, permitiu, muito naturalmente, fazer com que aparecessem certas lacunas, imprecisões*” (Bronckart, 1997/1999:11).

Gradualmente, esse modelo foi, em consequência, repensado e reconfigurado originando o surgimento, em 1997, da obra intitulada *Activité langagière, textes et discours: pour un interactionnisme socio-discursif*, que foi traduzida para Português, em 1999, no Brasil.

Nesta sua obra inaugural, Bronckart indica dois modelos distintos de análise de textos, vistos por ele como a tradução das ações de linguagem. O primeiro modelo foca as condições de produção dos textos e o segundo orienta a sua análise para a infraestrutura geral, os mecanismos enunciativos e os mecanismos de textualização, que compõem a arquitetura interna dos textos. Explicitá-los-emos à frente.

Portanto, e em suma, ao nível dos pré-construídos, o objetivo do ISD é o de analisar as condições de funcionamento efetivo dos textos, compreender o processo da sua elaboração, partindo do princípio de que os géneros textuais são os produtos de uma atividade linguística coletiva, organizada pelas formações sociais e visando

adaptar os formatos textuais às exigências das atividades gerais. Simultaneamente, podemos perceber a influência dos mundos representados de Habermas (1981/1987) nos pré-construídos, já que as formações sociais são perpassadas por normas, intenções, representações coletivas e individuais.

Segundo Bronckart (2006), na nossa sociedade o trabalho é considerado como a atividade central da existência humana. Logo, é no trabalho que o agir se mostra de forma mais intensa. Desse modo, para compreender o trabalho das instituições é preciso que analisemos os textos que o representam.

Partindo deste pressuposto, centramos os nossos esforços de análise nos gêneros textuais e nos textos empíricos selecionados, recorrendo a uma abordagem textual-discursiva, a uma abordagem interpretativa, além de um trabalho de descrição de género. Concomitantemente, convocaremos os *modos de agir*, dispositivo nocional criado por nós, de maneira a recobrir as diferentes configurações (representações) do agir associadas aos vários géneros.

Antes de abordarmos especificamente os modelos de análise propostos por Bronckart (1997/1999, 2008a), Bronckart & Machado (2004) e Machado & Bronckart (2009), para perceber em que se diferenciam, relembremos a conceção de texto do ISD bem como as suas principais características. Primeiramente, de uma forma bem genérica, o conceito de texto é consagrado a “(...) *toda e qualquer produção de linguagem situada, oral ou escrita*” (Bronckart, 1997/1999:71). Ainda segundo o autor, apesar de os textos poderem ter aspetos diferentes, são constitutivamente semelhantes, pois todos possuem: a) uma relação de interdependência com o contexto em que são produzidos; b) um modelo de organização do seu conteúdo referencial; c) uma arquitetura específica que lhes confere uma coerência interna proporcionada por mecanismos enunciativos e mecanismos de textualização. Assim: “(...) *a noção de texto designa toda unidade de produção de linguagem que veicula uma mensagem linguisticamente organizada e que tende a produzir um efeito de coerência sobre o destinatário. Consequentemente, essa unidade pode ser considerada como a unidade comunicativa de nível superior*” (ibidem).

Nesta perspetiva, Bronckart (op.cit.) apresenta um quadro epistemológico centralizado, primeiramente, nas condições sociais e psicológicas da produção textual, ou seja, no levantamento de hipóteses sobre as representações iniciais do(s)

enunciador(es) sobre o contexto de produção imediato para, posteriormente, desenhar a análise das características estruturais e funcionais dos textos.

Todavia, temos a consciência de que cada um destes níveis e os vetores que os compõem foram objeto de graus diferenciados de elaboração doutrinária ao longo do trajeto teórico-epistemológico percorrido pelo ISD até ao presente, tal como salienta Miranda (2007:109):

“O elemento que apresenta menor grau de desenvolvimento (teórico e empírico) nesta proposta diz respeito à noção de plano geral do texto. Numa primeira definição assume-se que o plano de um texto corresponde à “organização de conjunto do conteúdo temático” que, sendo recuperável no processo de leitura, “pode ser codificado num resumo” (Bronckart, 1997:121). Mais tarde na mesma obra, acrescenta-se que o plano é “determinado pela combinatória específica dos tipos de discurso, das sequências e das outras formas de planificação que aparecem no texto” (Bronckart, 1997:253). Apesar destas definições, nota-se a dificuldade em lidar com uma noção que, como o próprio autor assinala, costuma ser utilizada num “sentido fraco ou não técnico” (Bronckart, 1997:252). Para Bronckart, não parece ser possível conceptualizar, categorizar e classificar os planos de texto. Todavia, o facto de o ISD introduzir este elemento no modelo demonstra a necessidade de identificar uma unidade de estruturação (ou composição) que permita apreender a globalidade do texto.”.

Esta noção – plano de texto – acaba por ser preterida em Bronckart (2008a), sendo, contudo, recuperada em Machado & Bronckart (2009). Dela não abdicamos por crermos que se trata de um recurso muito útil na perceção da organização disposicional dos textos, como se verá no capítulo **IV**.

Entretanto, para dar conta da dimensão genológica e de fenómenos mais específicos dos textos, recorreremos às noções de *parâmetros de género* e de *mecanismos de realização textual* (cf. **I.2.3.**)

Pontualmente, socorrer-nos-emos também da Teoria dos Atos de Fala (Austin, 1962/1975 e Searle, 1969), no panorama da filosofia da linguagem, mais concretamente no plano da pragmática. Este ponto de vista traz consigo implicações teórico-metodológicas que nos interessam pela sua funcionalidade, pois são capazes de apontar algumas direções de sentido na investigação sócio-interacionista.

Com efeito, a Teoria dos Atos de Fala parte de uma visão da linguagem como prática social concreta, considerando sobretudo as características dos contextos nos

quais usar a linguagem significa realizar atos, dando conta de uma dimensão ilocutória-perlocutória importante no que respeita aos objetivos estratégicos do *dictum* textual. Esta teoria explica de que forma a linguagem pode significar mais do que daquilo que explicitamente expressa. Na verdade, e em concreto os atos de fala indiretos propostos por Grice (1975, 1981) podem ser esclarecedores, pois servem para indicar como a função de um enunciado não se esgota no seu significado aparente e imediato. Com este intuito, a noção de força ilocutória, por intermédio dos efeitos de normas, práticas sociais, elementos retóricos e características contextuais, permite que os enunciados possam ter uma significação mais ampla do que aparentemente manifestam. É preciso, para isso, considerar que o ato linguístico cumpre a sua missão comunicativa no interior de um contexto de interação, contexto este constituído e regulado por preceitos. Além disso, é também necessário considerar estes atos de fala como ações estratégicas que visam determinados resultados, os quais se cruzam com certos valores e interesses.

A abordagem de Kerbrat-Orecchioni (2001) sobre os macroatos de linguagem no discurso também nos interessa para a análise do agir, por idênticos motivos. Em todo o caso, a questão que mais nos interessa é perceber que ato(s) de linguagem os textos de determinado género efetivam.

1. A arquitetura textual

Sob o rótulo *arquitetura textual*, dado que no interior da sua proposta Bronckart (1997/1999) vê o texto como um *folhado* de três camadas, o modelo comporta elementos textuais e discursivos distribuídos de modo a auxiliar na caracterização e interpretação dos textos. Cada uma das camadas (níveis sobrepostos e interativos que têm uma relação hierárquica entre si) – a infraestrutura geral, os mecanismos de textualização e os mecanismos enunciativos – possui funções específicas para a organização textual que, em síntese, formulamos a seguir.

Assim, a *infraestrutura geral*, considerada como o nível mais profundo do texto, trata do plano geral do texto (que diz respeito à organização do conteúdo temático) e é constituída pelos tipos de discurso (correspondem a mundos discursivos construídos que ocorrem necessariamente na composição de qualquer texto), suas modalidades de

articulação (encaixe/fusão), pelas sequências textuais (formas de planificação complexas) que neles aparecem bem como, eventualmente, por formas de planificação mais elementares como os *scripts* e as esquematizações.

Por seu turno, os *mecanismos de textualização*, a camada intermédia, subdividem-se em três conjuntos: a conexão (marca as grandes articulações da progressão temática que se dão por meio de organizadores textuais do tipo conjunções, advérbios, locuções adverbiais, grupos nominais); a coesão nominal (introduz os argumentos – temas, personagens – e assegura a sua retoma/substituição ao longo do texto através de processos anafóricos) e a coesão verbal⁴⁸ (favorece a evolução do conteúdo temático e responde pela organização temporal e/ou pela hierarquização dos processos verbalizados no texto – estados, acontecimentos, ações – mediante os tempos verbais e outras unidades de valor temporal). Estes mecanismos, articulados à linearidade do texto, estabelecem a coerência temática, através da criação de séries isotópicas, apesar da eventual heterogeneidade da infraestrutura. Tendo em vista o destinatário, explicitam as grandes articulações hierárquicas, lógicas e/ou temporais do texto.

Por último, os *mecanismos enunciativos*, o nível mais superficial, concorrem para a manutenção da coerência pragmática ou interativa dos textos, ou seja, para a sua clarificação dialógica, esclarecendo os posicionamentos enunciativos adotados nos textos e traduzindo as diversas avaliações (julgamentos, opiniões e sentimentos) sobre aspetos do conteúdo temático. Trata-se de mecanismos configuracionais que orientam a interpretação dos textos pelos destinatários, os quais incluem vozes de diversos estatutos (voz neutra, voz do autor empírico, vozes sociais ou de personagens) que atravessam os textos e que geram avaliações várias que se realizam nas modalizações. Estas podem ser vistas como lógicas (valor de verdade dos enunciados), deônticas (valor social dos enunciados), apreciativas (julgamento subjetivo) e pragmáticas (julgamento sobre a responsabilidade das personagens).

Todavia, o próprio Bronckart (op.cit.) admite que o esquema da arquitetura textual possui limitações. Segundo o autor, as camadas do folhado interagem entre si, de forma que há espaço, evidentemente, para a reformulação da estrutura do seu

⁴⁸ Esta subcomponente, no modelo de 2008, passa a estar totalmente integrada nos tipos de discurso.

esquema. Foi o que aconteceu, tendo-se criado as condições para trazer à tona a temática do agir.

Segundo os pressupostos do ISD, o modelo de análise para a apreciação do agir nos textos deve levar em consideração alguns aspectos constitutivos, como a identificação do contexto sociointeracional de produção em que a ação de linguagem se desenvolve, assim como uma análise dos níveis do folhado textual (Bronckart 1997/1999, 2008; Bronckart & Machado, 2004 e Machado & Bronckart, 2009). Mesmo assim, as categorias diretamente relacionadas com a descrição do agir só foram introduzidas e esboçadas em Bronckart & Machado (2004), novamente elencadas em Machado & Bronckart (2005) e mais detalhadas em Machado & Bronckart (2009).

2. As revisões do modelo de análise de textos do ISD

Sabemos que o folhado textual sofreu modificações desde a sua primeira elaboração por Bronckart (1997/1999), passando por uma releitura em Bronckart & Machado (2004) e Bronckart (2008a), sendo a sua formulação final e mais atual apresentada em Machado & Bronckart (2009). Em virtude dessa última reformulação, três instâncias analíticas são otimizadas *“(...) consideradas todas elas como pertencentes à análise textual/discursiva, dividida de acordo com o nível da textualidade enfocado: o nível organizacional, o nível enunciativo e (...) o nível referente à semiologia do agir.”* (Machado & Bronckart, 2009:53,63). Será este o esquema que adotaremos e adaptaremos nesta dissertação.

Os autores esclarecem que muito embora esses níveis de análise sejam desenvolvidos de modo separado, entre eles estabelece-se uma relação íntima porque um ângulo de análise ajuda a aclarar os contornos do outro, sobretudo no que se refere ao nível organizacional e enunciativo, que são essenciais para a análise do plano da semiologia do agir. No entanto, os elementos constituintes de cada nível baseiam-se fortemente no esquema apresentado no item anterior.

Realçamos que em virtude de a nossa investigação enveredar pelo estudo do agir institucional, ao destaque que dá aos elementos do nível da semiologia do agir para apreender os diferentes graus da sua explicitação, associa a focalização, a nível macrotextual, do plano global, do conteúdo temático, dos tipos de discurso e outras

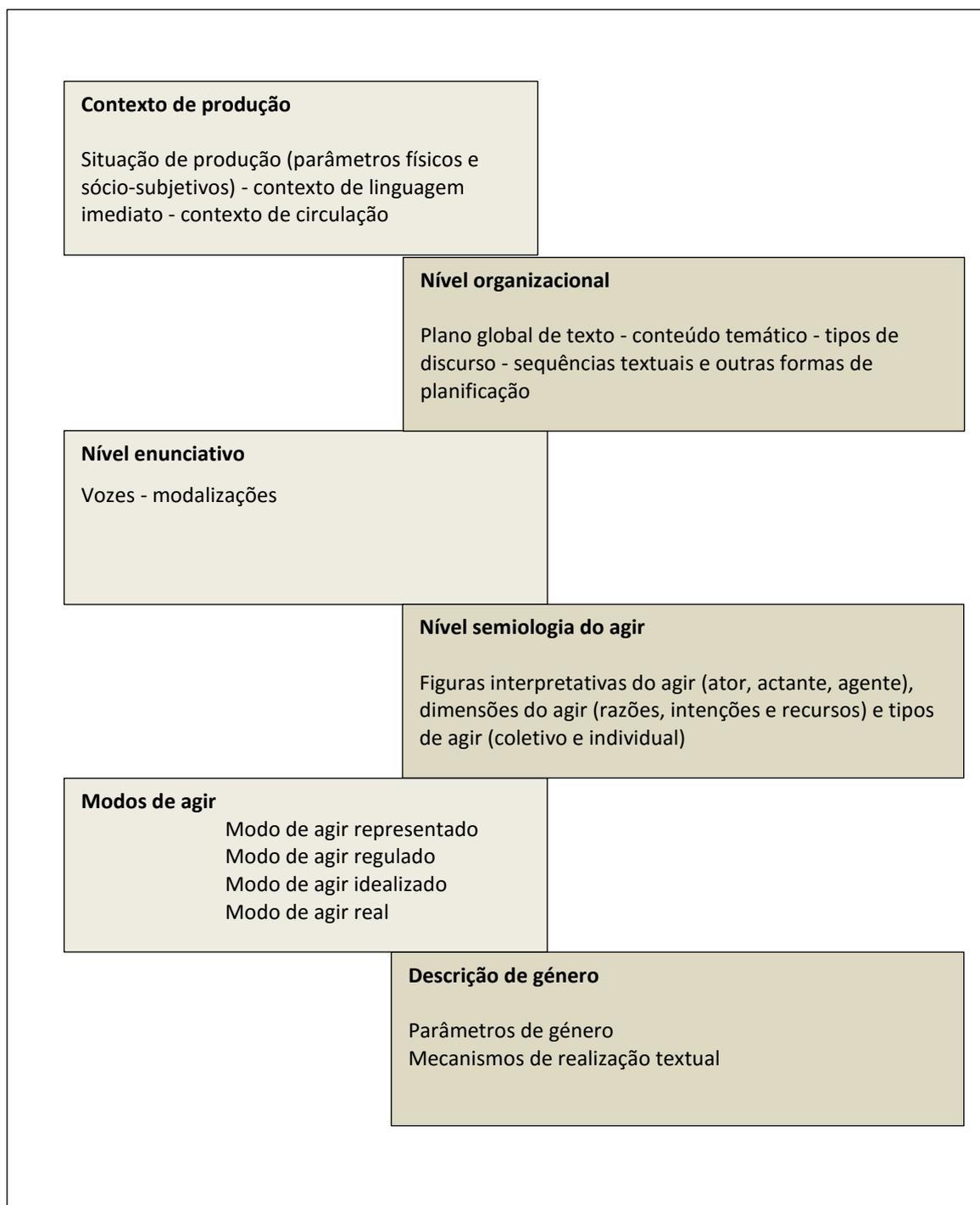
formas de planificação encontradas nos textos, a que se juntam, no plano enunciativo, as vozes e as modalizações. Portanto, faz-se necessária a análise prévia das marcas linguísticas contidas nos textos, a partir da análise do tipo organizacional e enunciativo, para depois se proceder a uma análise (qualitativa) do agir.

Deste modo, justifica-se uma maior incidência na apresentação das partes do folhado textual relacionadas com esse instrumental operatório e uma exposição sucinta das outras componentes que não levaremos em consideração na nossa pesquisa, atendendo ao recorte feito e em virtude dos nossos objetivos.

No nível da semiologia do agir, faremos uso de um conjunto de categorizações, mais teóricas, para a identificação dos elementos do agir (figuras do agir, dimensões do agir e tipos de agir).

A esta proposta de base, associamos a descrição de género e os *modos de agir* para identificar o agir institucional nas suas diversas representações – foco primordial da nossa tese.

Posto isto, passamos a identificar a moldura teórico-metodológica que utilizaremos, retomando as categorias que mais nos interessam:



Quadro 6 – moldura teórico-metodológica a utilizar

Cumprir destacar, desde já, que os instrumentos de análise textual propostos pelo ISD foram objeto de expansão. Com efeito, a primeira proposta elaborada em Bronckart (1997/1999) é assumida como “(...) *susceptible d’être amendée et/ou complétée*” (Bronckart, 2008a:76), tendo, por isso, o modelo passado por reformulações, publicadas em 2004, 2008 e 2009, conforme evidenciámos, o que se

justifica pela natural e necessária evolução e consolidação das infraestruturas desta corrente de pensamento.

Julgamos que é também preciso deixar claro os motivos que ocasionaram essas modificações. Assim, em 2008, Bronckart reúne sugestões e o fruto de trabalhos teórico-empíricos na linha do ISD que lhe abrem caminho a ajustamentos no arranjo inicial cujo teor ele explica assim:

“(…) le remaniement proposé maintient la distinction des trois niveaux de l’infrastructure, de la textualisation et de la prise en charge énonciative, mais d’une part procède à une redistribution partielle de leurs composantes internes, et d’autre part tente d’y introduire des dimensions manifestement manquantes ou sous-estimées dans le modèle initial.” (Bronckart, 2008a:76).

Um ano depois, consoante explicam Machado & Bronckart (2009:52-53), a apresentação dos procedimentos por eles utilizados em análises realizadas em 2005 fora problemática, visto que tinham sido incluídos dois tipos de análise, separadas uma da outra e separadas da “análise textual/discursiva”: uma de “conteúdo” e outra de “unidades e estruturas linguísticas” referentes às categorias da semiologia do agir, propostas por Bronckart & Machado (2004). Considerando pouca clara a formulação desses procedimentos bem como o facto de ter havido uma certa mistura nas análises realizadas pelos pesquisadores, tal afetou o modo de exposição dos resultados obtidos. Em consequência, entendeu-se necessário desenvolver uma reorganização dos elementos considerados na arquitetura textual⁴⁹, concretamente nos três tipos de análise já evocadas anteriormente: o nível organizacional, o nível enunciativo e o nível da semiologia do agir (Machado & Bronckart, 2009:53). Estas alterações parecem ter-se mostrado inevitáveis justamente porque, com o avançar dos estudos, o quadro do ISD começou a considerar a análise do agir.

Num confronto resumido das propostas de 1997/1999, 2004, 2008 e 2009, estas estão estruturadas da seguinte forma:

⁴⁹ Importa clarificar que a arquitetura textual considerada como um modelo de análise não corresponde a uma visão estritamente linguística ou descritiva, mas, procura dar conta da *ciência do humano*. É, antes de tudo, “(...) de ordem psicológica ou psicolinguística” (Bulea, 2010b:71), a fim de compreender as operações psicológicas intrinsecamente ligadas ao desenvolvimento e subjacentes ao agir verbal.

- O **modelo de Bronckart (1997/1999)** inclui a análise do contexto sociointeracional de produção e mais três níveis: a infraestrutura textual (plano geral + tipos de discursos + tipos de sequências + ocasionalmente *scripts* e esquematizações); os mecanismos de textualização (conexão + coesão nominal e verbal) e, por fim, os mecanismos enunciativos (vozes + tipos de modalizações).

- O **modelo de Bronckart & Machado (2004)** abrange também a análise do contexto sociointeracional de produção e outros níveis: a infraestrutura textual (plano geral + tipos de discursos + tipos de sequências); as relações predicativas (diretas e indiretas); os protagonistas e sua função sintático-semântica e, por fim, a análise do agir (categorias do agir nas dimensões coletiva e individual).

- O **modelo de Bronckart (2008a)** envolve a análise do contexto sociointeracional de produção e mais três níveis: a infraestrutura textual (componente da organização temática [universos semânticos + planificação de gênero] + componente da organização discursiva [tipos de discurso + coesão verbal]) + mecanismos de textualização (coesão nominal + conexão) + mecanismos de responsabilização enunciativa.

- O **modelo de Machado & Bronckart (2009)** abarca igualmente a análise do contexto sociointeracional de produção e mais três níveis, agora rebatizados: o nível organizacional (plano global do texto + tipos de discursos + sequência global que organiza, sequências locais e outras formas de planificação + mecanismos de textualização [conexão + coesão nominal e verbal]); o nível enunciativo (vozes + marcas de pessoa + tipos de modalizações) e, por fim, o nível da semiologia do agir (figuras do agir: ator, actante e agente + dimensões do agir: intenção, motivação, recursos + tipos de agir: coletivo e individual).

Quando comparadas estas propostas, percebe-se que o modelo de análise textual do ISD passou por importantes mudanças. Os níveis foram reconfigurados e renomeados. Com isso, alguns elementos foram agrupados, como aconteceu com os mecanismos de textualização que passaram a integrar o primeiro nível, o organizacional, que no esquema originário correspondia à infraestrutura. Por outro lado, Bronckart (2008a), que parte das teorizações de Rastier (2001) para consolidar a sua própria perspectiva teórica, confere um estatuto de maior importância aos tipos de discurso e à sua interação com os gêneros textuais.

Ainda, por exemplo, para Bronckart & Machado (2004), são de extrema importância os posicionamentos dos enunciadores que denominam *análise das modalizações ou das relações predicativas*, que podem ser diretas e indiretas⁵⁰. Relativamente aos mecanismos enunciativos, esta proposta além de trabalhar com as responsabilidades enunciativas, pretende identificar os protagonistas centrais colocados em cena e os papéis que lhes são atribuídos⁵¹.

Por fim, acrescentam o exame da semiologia do agir nos seus aspetos motivacionais, intencionais e do poder-fazer (das capacidades), dentro de contextos individuais e coletivos, que será alvo de maior detalhe em Machado & Bronckart (2009).

Será, assim, a análise do agir que corresponde ao maior progresso advindo das reestruturações de carácter metodológico no campo do ISD em relação ao folhado textual.

Agora, voltamos o nosso olhar, de forma mais detida, para o constructo teórico-metodológico que norteou a nossa pesquisa.

⁵⁰ Funcionam como indicadores de intencionalidade e finalidade. Identificação da forma verbal precedida (relações predicativas indiretas) ou não (relações predicativas diretas) de um metaverbo (com valor modal, aspetual ou psicológico).

⁵¹ Estes papéis ostentam uma classificação inspirada em Fillmore (1975) e que pode consultar-se em Bronckart & Machado (2004:152-153), mas que não utilizamos nas nossas análises.

2.1. O texto e as suas condições de produção

A análise do contexto sociointeracional manteve-se nos quatro roteiros apresentados, o que indica a sua relevância como ponto original a ser abordado. Mas porquê começar por esta vertente?

Tendo em conta a forma como o ISD concebe o que é um texto, ao partir-se para a sua análise, é preciso considerar, primeiramente, que uma produção linguística, entendida como ação de linguagem deve ser estudada como pertencendo a uma esfera situacional. Além disso, é preciso considerar que *“(...) os textos distribuem-se em múltiplos géneros, que são socialmente indexados, isto é, reconhecidos como pertinentes e/ou adaptados a uma determinada situação comunicativa”* (Bronckart, 1997/1999:113) pelo que é este procedimento que fornece um mapeamento das condições de produção que geram o texto e lhe conferem sentido.

Trata-se de uma etapa prévia, necessária, que nos permite fazer uma leitura mais contextualizada do nosso *corpus*.

De resto, a construção de conhecimentos sobre o contexto sociointeracional de produção dos textos a serem analisados, faz-se, segundo Bronckart & Machado (2004), neste primeiro momento, através do levantamento de informações externas ao texto. Quer dizer que se inicia com o levantamento de hipóteses sobre as representações que o produtor do texto detém sobre a situação de produção, o que implica: as representações do contexto físico (mundo objetivo) e do contexto sócio-subjetivo⁵² (mundo social e subjetivo).

No que concerne ao mundo objetivo, pode dizer-se que todo o texto resulta de um ato realizado num contexto físico, toda a ação de linguagem é situada nas coordenadas do espaço e do tempo; no que se refere aos mundos social e subjetivo, pode dizer-se que todo o texto se inscreve no quadro da atividade de uma formação social, mais precisamente no quadro de uma forma de interação comunicativa que

⁵² A dificuldade em o investigador identificar as representações dos parâmetros sócio-subjetivos mobilizados nos textos pelo produtor textual é muitas vezes uma realidade. Diferentemente dos parâmetros do contexto físico, que se baseiam principalmente nas coordenadas do espaço-tempo e na identidade do produtor textual, os conhecimentos sobre os mundos social e subjetivo (as representações sociais) são historicamente construídas, isto é, constroem-se lentamente, de acordo com nossa experiência da vida social, e podem ser modificados continuamente. Daí também decorre a importância de se antecipar a análise textual pela identificação do contexto de produção.

implica características tanto de âmbito social quanto individual: o alcance social é relativo à regulação do meio social por normas, regras e valores; já o âmbito individual está ligado à subjetividade ou singularidade que o indivíduo imprime à ação de linguagem, à imagem que dá de si.

Em antecipação a qualquer análise textual, segundo Machado & Bronckart (2009), é necessário levar em consideração cinco aspectos para se identificar o contexto de produção: o contexto sócio-histórico mais amplo em que o texto é produzido, circula e é usado; o suporte em que o texto é veiculado; o contexto de linguagem imediato, ou seja, o conjunto de textos veiculados no mesmo suporte e que acompanham o texto a ser analisado (cotexto); o intertexto, isto é, os textos com os quais o texto analisado possui relações identificáveis; e a situação de produção – as representações do produtor que exercem uma influência necessária sobre a organização do texto – que congrega parâmetros físicos e sócio-subjetivos (emissor, recetor, local, tempo, papel social do enunciador e do recetor, instituição social e objetivo da produção).

Num olhar mais próximo, estes dois planos para a leitura da situação de produção contemplam um plano concreto onde estão o lugar físico de produção, o momento/período de produção e os interagentes ‘físicos’, chamados emissor e recetor. O outro plano consiste na interpretação do mundo sócio-subjetivo, onde se faz a descrição do lugar social e dos papéis sociais dos interagentes. Os papéis sociais são de dois tipos: para o emissor temos o estatuto de enunciador; para o recetor, o estatuto de destinatário. Nessa interação existe, claro, um propósito comunicativo a ser alcançado, em que estão implicados pontos de vista dos interactantes, efeitos de sentido, entre outros.

De notar que apenas analisaremos a situação de produção, o contexto de linguagem imediato e o contexto de circulação, de maneira variável em relação aos diversos géneros, porque não são os dados mais importantes que pretendemos examinar.

A partir destes conhecimentos, pode iniciar-se a fase propriamente analítica dos textos, examinando as suas características estruturais e funcionais, quer isto dizer que passamos à apresentação dos três níveis da análise textual: organizacional, enunciativo e da semiologia do agir, desenvolvidos por Machado & Bronckart (2009).

Desta forma, alicerçamo-nos na proposta mais recente – de 2009 – para realizar as análises textuais ainda que com opções seletivas pontuais de que daremos conta e que se prendem com aspetos focais do nosso trabalho em torno do agir que dispensam certos procedimentos/categorias e com contingências de tempo.

2.2. O texto e a sua arquitetura interna

Este segundo modelo de análise dos textos, que tomamos na sua versão mais recente como já explicámos, mostra-nos planos de análise que têm como objetivo representar a trama da tessitura textual, proporcionando o exame das características estruturais e funcionais dos textos, por isso Bronckart desde sempre o considerou como complexo.

2.2.1. O plano organizacional

Fundado nos estudos das ciências humanas e sociais, o ISD advoga que a linguagem apresenta um papel fundamental no desenvolvimento das condutas humanas e, conseqüentemente, na constituição do ser social. Nessa direção, Bronckart sempre destacou a relevância do texto, seja ele oral ou escrito, no processo de socialização humana. Em consonância com essa premissa, foi elaborado um conjunto de procedimentos teórico-metodológicos para analisar e interpretar textos que se dispõem em duas séries: os procedimentos de análise linguístico-discursivos e os procedimentos de ordem teórica ou interpretativa.

No modelo analítico do ISD, os procedimentos linguístico-discursivos estão direcionados para o texto propriamente dito – a arquitetura textual.

Decorrente da última reformulação do folhado textual, o nível da infraestrutura juntamente com os mecanismos de textualização passou a designar o plano de análise *organizacional*.

O nível mais profundo da arquitetura do texto consiste, então, no plano organizacional do texto uma vez que é nesse nível que se constata o plano global do

texto⁵³, o qual é estruturado pelo tipo de conteúdos mobilizados pelo agente produtor do texto; os tipos de discurso – que estão associados a como o agente representa a situação de ação de linguagem e às coordenadas que organizam o conteúdo temático –; as sequências global e locais que compõem os tipos de discurso bem como outras formas de planificação e os mecanismos de textualização em que são distinguíveis três fenómenos: conexão, coesão nominal e coesão verbal.

O esquema deste nível é o seguinte:

Plano Organizacional
Plano global do texto
Tipos de discurso
Sequências e outras formas de planificação
Mecanismos de textualização

Quadro 7 – Elementos do plano organizacional (Machado & Bronckart, 2009)

Primeiramente, para a identificação do plano de texto, Machado & Bronckart (2009:54) socorrem-se de diferentes índices linguísticos: macro-organizadores textuais, peritextuais (mudanças de partes/capítulos), cotextuais (parágrafos introdutórios apresentando as divisões do texto) e os conhecimentos prévios em relação ao género ao qual o texto pertence.

O plano global do texto organiza o conteúdo temático acionado, i.e., dá-nos uma visão geral da sua disposição e desenvolvimento, podendo ser reconhecido no processo de leitura do texto. A sua análise no âmbito da nossa pesquisa é de suma importância, pois *“(...) pode-nos permitir uma primeira identificação dos tipos principais de agir que são organizados por esse plano, ou de fases da tarefa tematizada*

⁵³ O conceito de ‘plano de texto’ não é inaugurado pelo ISD, é já conhecido no âmbito da Linguística de Texto através dos estudos de J.M. Adam (1992, 2002 e outros), dos quais é tomado de empréstimo, e consiste no modo de organização interna dos textos associado aos diversos géneros, abrangendo dois planos: fixos e ocasionais. Ao longo do seu trajeto de reflexão teórica, verifica-se alguma variação terminológica entre ‘planos’ e ‘níveis’ de ‘organização textual/textualidade’ que acomodam a ‘estrutura composicional’ dos textos (Adam, 1992, 2002, 2005), tendo Bronckart (1997/1999) e Machado & Bronckart (2009) optado pela primeira designação.

ou ainda dos actantes principais postos em cena pelo texto” (Machado & Bronckart, 2009:55) além de nos permitir verificar a (eventual) presença de padrões composicionais nos gêneros que selecionámos. Dito de outro modo, queremos conferir as unidades que organizam o espaço textual e que nos ajudam a perceber se se trata de elementos convencionais fixados pelo género ou elementos pontuais, tais como: o título, o subtítulo, o corpo do texto e outros aspetos respeitantes ao *lay-out* dos exemplares de género que mostraremos nas análises dos textos.

A identificação desta estrutura organizacional do texto é outro fator preponderante nas interpretações que se faz dele. O levantamento do plano global permite alcançar uma perspetiva lata das partes do texto e respetiva composição, o que conduz às representações construídas pelo agente produtor acerca do género textual que para ele melhor cumpre os seus desígnios de comunicação, moldando as suas escolhas neste âmbito.

Os procedimentos linguístico-discursivos estendem-se, ainda, ao conteúdo temático. Este pode ser definido como o conjunto de informações contidas num texto que remetem para os mundos (físico, social ou subjetivo) ou à combinação deles, dependendo das representações que são construídas pelo agente produtor. Dito de outra maneira, o conteúdo temático refere-se aos conhecimentos sobre os temas que emergem do texto.

Em seguida, temos os **tipos de discurso**.

Sob o prisma interpretativo do ISD, considera-se que, ao longo do processo de desenvolvimento de uma rede discursiva, o indivíduo estabelece relações com tudo o que o constitui sócio-historicamente, visto que traz consigo os seus valores e intenções específicas para um contexto desejado, refletindo mundos discursivos particulares que são concretizados por diferentes segmentos textuais, independentemente do género a que pertencem. Como argumenta Bronckart num artigo muito recente (2012:42) *“Esses segmentos que podem ser identificados por sua função semântica e pragmática são caracterizados por configurações relativamente estáveis de unidades linguísticas (subgrupos de tempos verbais, pronomes, marcadores argumentativos, marcadores modais adverbiais etc.) e por unidades sintáticas relativamente estáveis.”*

Portanto, realça-se que os tipos de discurso não constituem textos por si mesmos, mas têm relação direta com a composição destes, enquanto segmentos infraordenados que atuam na sua caracterização em modalidades variáveis.

Os tipos de discurso são reconhecidos ao nível da arquitetura interna dos textos como um dispositivo analítico, de um ponto de vista discursivo, cujos principais configuradores são os eixos da temporalidade e da atorialidade, como veremos já a seguir, sendo que a sua mobilização (e a configuração que a mesma pode ter) proporciona *cortes interpretativos* do processo de interpretação do agir, interferindo, por exemplo, nas intenções do agente-produtor para com o(s) seu(s) destinatário(s) ou podendo ser reveladores da posição que este tem do seu próprio agir e de como o representa.

Quer isto dizer que os tipos de discurso possibilitam a perceção dos modos de dizer o agir, ou melhor, oferecem um recorte temático geral do que é dito, numa tentativa de captar os processos praxiológicos, auxiliando, no nosso caso, na descrição do agir institucional.

Importa, desde já, delimitar o alcance deste conceito que tem uma significação precisa no seio do ISD e que não deve ser confundido com outras teorizações (Rastier, 2001; Adam, 2005; Maingueneau, 1996), em que o termo *discurso* é utilizado. Por exemplo, quando discurso é sinónimo de produção oral e/ou escrita por oposição à noção de texto associada apenas à produção escrita ou como referência às diversas formas de uso da língua associadas a cada prática social (a noção de discurso jornalístico, político ou médico). Neste caso a expressão que o ISD considera equivalente é a de *atividade de linguagem*.

No caso do ISD, a noção de tipo de discurso é bastante desenvolvida e apresenta-se como um dos grandes contributos desta corrente para a análise dos textos e dos géneros; trata-se de uma conceção de natureza psicológica e social, relacionada com o posicionamento enunciativo do produtor textual, i.e, as suas atitudes gerais de locução. Os tipos de discurso são definidos como segmentos que entram na composição dos géneros, logo de cada texto empírico (Bronckart, 1997/1999:254).

Os tipos de discurso são importantes uma vez que neles encontramos a tradução ou construção de mundos discursivos, ou seja, os formatos que organizam as

relações entre, de um lado, as coordenadas da situação de ação do produtor do texto – incluindo a sua mundividência – e, de outro, as coordenadas dos mundos coletivamente criados na textualidade. Por isso, na produção ou recepção de um texto, encontramos tanto as representações individuais como as coletivas, daí Bronckart defender que estes formatos linguísticos “(...) *servem como organizadores de representações; eles são os filtros necessários das trocas contínuas entre as representações individuais e coletivas. (...) Isso quer dizer que as representações humanas são sempre, em primeiro lugar, estruturadas no discurso*” (Bronckart, 2012:50).

De acordo com a proposta sócio-interacionista, esta categoria nasce do resultado de duas decisões duplas: a primeira refere-se à decisão de colocar o conteúdo temático semiotizado à distância temporal do agente produtor (ordem do narrar) ou não (ordem do expor); a segunda refere-se às noções de implicação e autonomia, ou seja, as instâncias de agentividade verbalizadas (locutor, interlocutor, espaço e tempo) estão colocadas de maneira próxima (implicada) ou distante (autónoma) no texto, relativamente ao agente produtor e à sua situação de ação de linguagem.

Do cruzamento destes dois fatores binários, temos quatro mundos discursivos distintos: um narrar autónomo, um narrar implicado, um expor autónomo e um expor implicado e, a partir deles, respetivamente, os seguintes tipos de discurso: Narração, Relato Interativo, Discurso Teórico e Discurso Interativo, conforme podemos ver no quadro a seguir:

SITUAÇÃO DE AÇÃO	COORDENADAS GERAIS DOS MUNDOS	
	Conjunção com o mundo real: Expor	Disjunção do mundo real: Narrar
Implicação em relação ao ato de produção	Discurso interativo	Relato interativo
Autonomia em relação ao ato de produção	Discurso teórico	Narração

Quadro 8 – Os Tipos de Discurso (Bronckart, 1997/1999)

Bronckart (2004b) refere que o ISD tem como uma das suas hipóteses de trabalho o quadro dos tipos/mundos discursivos onde se constroem e se desenvolvem as diversas formas de raciocínio humano: raciocínio causal/temporal no mundo do narrar; raciocínio do senso comum no discurso interativo; raciocínio lógico-argumentativo no discurso teórico.

Este aparato nocional tem por base um labor tanto linguístico quanto psicológico já evidenciado por autores como Weinrich (1964/1973) com a distinção entre *mundo narrado* e *mundo comentado*, Simonin-Grumbach (1975) com uma expressão homónima, Benveniste (1982) com o *plano da história* e o *plano do discurso* ou Genette (1979) com as *atitudes de locução*. A abordagem do ISD, que procurou reanalisar esses contributos, centra-se na descrição de modalidades de organização discursiva e nas operações psicológicas em que se esteiam, sendo que a própria natureza semiótica da atividade de linguagem se fundamenta na criação de mundos virtuais. Então, a proposta que daí resulta coloca justamente, de um lado, o mundo tangível representado pelos agentes humanos e, do outro lado, o mundo discursivo configurado pela linguagem.

Para finalizar a descrição desta categoria vem a propósito o facto de que a diferença entre géneros textuais e tipos de discurso consistir numa das grandes contribuições do ISD, ao nível dos pré-construídos. Bronckart (2012:50) sustenta que enquanto os géneros são definidos como uma entidade comunicativa complexa, socio-historicamente elaborada com os recursos de uma dada língua natural, estreitamente dependente (da evolução) das diversas exigências interativas das atividades práticas e ligados ao aperfeiçoamento dos meios de comunicação, já os tipos de discurso são unidades linguísticas em número restrito, suscetíveis de entrar na composição de qualquer género. Contudo, em ambos os casos, a capacidade de fazer a escolha adequada – quer de género quer de formato linguístico – no preenchimento dos desideratos comunicativos acaba por ser uma habilidade praxiológica que, na visão do ISD, equivale a desempenhar uma ação (social, profissional, por exemplo) relevante.

Para uma melhor compreensão dos tipos de discurso, parece-nos útil e produtivo elencar algumas características que singularizam cada um deles. É o que faremos tomando de empréstimo uma síntese de Miranda (2007:112) onde essa apresentação é feita com excelência:

Ordem do EXPOR		Ordem do NARRAR	
DISCURSO INTERATIVO	<p>Pode ser dialogado ou monologado, oral ou escrito.</p> <p>Alternância de turnos de fala nas formas dialogadas.</p> <p>Presença de unidades que remetem à interacção verbal (real ou encenada).</p> <p>Presença de frases não declarativas (interrogativas e imperativas).</p> <p>Exploração do subsistema de verbos do plano do <i>discurso</i> (Benveniste): presente, pretérito perfeito e futuro perifrástico; geralmente, com valor deíctico.</p> <p>Presença de unidades que remetem: a objectos acessíveis (ostensivos), ao espaço (deícticos espaciais) e ao tempo (deícticos temporais).</p> <p>Presença de nomes próprios, verbos, pronomes e adjectivos de primeira e segunda pessoa do singular ou do plural, que remetem aos protagonistas da interacção verbal (valor exofórico).</p> <p>Presença do pronome indefinido "on", com valor de primeira pessoa do singular ou do plural.</p> <p>Presença de anáforas pronominais.</p> <p>Presença de auxiliares de modo (poder, dever, querer, ser preciso, etc.).</p> <p>Densidade verbal elevada.</p> <p>Densidade sintagmática baixa.</p>	RELATO INTERATIVO	<p>Geralmente monologado.</p> <p>Ausência de frases não declarativas.</p> <p>Exploração do subsistema de verbos do plano da <i>história</i> (Benveniste) ou dos <i>tempos narrativos</i> (Weinrich): pretérito perfeito, imperfeito, mais-que-perfeito, futuro simples e condicional.</p> <p>Presença de organizadores temporais (advérbios, sintagmas preposicionais, coordenativos, subordinativos, etc.).</p> <p>Presença de pronomes e adjectivos de primeira e segunda pessoa do singular e do plural, que remetem aos protagonistas da interacção verbal.</p> <p>Presença dominante de anáforas pronominais, às vezes associadas a anáforas nominais (repetição fiel do antecedente).</p> <p>Densidade verbal elevada.</p> <p>Densidade sintagmática baixa.</p>

Quadro 9 – As características dos Tipos de Discurso (Miranda, 2007:112)

Ordem do EXPOR		Ordem do NARRAR	
DISCURSO TEÓRICO	<p>Geralmente monologado e escrito.</p> <p>Ausência de frases não declarativas</p> <p>Exploração do subsistema de verbos do plano do <i>discurso</i> (Benveniste), mas com uma clara dominância das formas do presente e do pretérito perfeito composto com valor genérico.</p> <p>Ausência de unidades que remetam aos interactantes ou ao espaço-tempo da produção.</p> <p>Possibilidade de ocorrência da segunda pessoa do plural ou da forma "on", quando não remetem aos participantes da interação em curso.</p> <p>Presença de organizadores com valor lógico-argumentativo.</p> <p>Presença de modalizações lógicas e do auxiliar "poder".</p> <p>Exploração de procedimentos de focalização (metatextuais, intratextuais, intertextuais).</p> <p>Presença de frases passivas.</p> <p>Presença de anáforas pronominais, anáforas nominais e procedimentos de referência deíctica intratextual.</p> <p>Densidade verbal baixa.</p> <p>Densidade sintagmática elevada.</p>	NARRAÇÃO	<p>Geralmente escrito e sempre monologado.</p> <p>Presença exclusiva de frases declarativas.</p> <p>Exploração do subsistema de verbos do plano da <i>história</i> (Benveniste) ou dos <i>tempos narrativos</i> (Weinrich), sendo o pretérito perfeito e o imperfeito os tempos dominantes.</p> <p>Presença de organizadores temporais (advérbios, sintagmas preposicionais, coordenativos, subordinativos, etc.).</p> <p>Ausência de pronomes e adjectivos de primeira e segunda pessoa do singular e do plural, que remetem aos protagonistas da interação verbal.</p> <p>Presença conjunta de anáforas pronominais e anáforas nominais (geralmente, retomada do sintagma antecedente com substituição lexical).</p> <p>Densidade verbal média.</p> <p>Densidade sintagmática média.</p>

Quadro 10 – (Cont.) As características dos Tipos de Discurso (Miranda, 2007:112)

Avançamos, agora, para o conceito de **sequência textual** e de **outras formas de planificação** que dependem dos tipos de discurso.

Sob o influxo de Adam (1992)⁵⁴, Bronckart incorpora, inicialmente, no seu projeto da arquitetura interna do texto o conceito de sequência, por entender que se trata de segmentos, que geralmente aparecem combinados no interior dos textos, argumentando que “(...) *é unicamente no interior desses segmentos que podem ser identificadas regularidades de organização e de marcação linguística*” (Bronckart, 1997/1999:138). Daí que sejam guias de leitura da totalidade do texto. No entanto, em Bronckart (2008a), a noção de sequência é secundarizada para ser retomada no modelo de 2009, ainda que a sua presença seja facultativa (por oposição aos tipos de discurso), sinalizando-se sobretudo a existência de sequências globais (Machado & Bronckart, 2009:54-55).

Portanto, o ISD admite este conceito, partindo da aceitação das cinco sequências elementares propostas por Adam (1992) – descritiva, explicativa, argumentativa, narrativa e dialogal. Contudo, Bronckart (1997/1999) afirma a necessidade de existir *de per se* a sequência injuntiva que Adam havia incluído na descritiva por nela reconhecer traços linguísticos próprios e uma feição praxiológica específica – *levar X a agir*.

A categorização proposta e os seus traços principais são os seguintes: a sequência descritiva busca fazer o destinatário ver em detalhe elementos de um objeto de discurso conforme a orientação dada ao seu olhar pelo produtor. Já a explicativa faz o destinatário compreender um objeto de discurso, visto pelo produtor como incontestável, mas também como de difícil compreensão para o destinatário. Com a sequência argumentativa procura-se convencer o destinatário da validade do posicionamento do produtor diante de um objeto de discurso visto como contestável (pelo produtor e/ou pelo destinatário) enquanto a sequência narrativa mantém a atenção do destinatário, por meio da construção de *suspense*, criado pelo

⁵⁴ É bem conhecida a proposta de J-M. Adam, consolidada na sua obra de 1992 *Les textes: types et prototypes*. Numa definição simplificada, as sequências seriam para o autor “*tipos relativamente estáveis de enunciados*” encontrados nos textos, ou “*gêneros primários do discurso*” (1992:28). Em termos de tipologia, Adam propõe um conjunto de sequências prototípicas, que são as seguintes: a narrativa (a mais trabalhada pela tradição retórica), a descritiva, na qual ele inclui a muito debatida sequência injuntiva ou instrucional (mas que não aparece na sua classificação como prototípica), a argumentativa, a explicativa e a dialogal.

estabelecimento de uma tensão e subsequente resolução. A sequência dialogal presentifica-se em turnos de fala. Por último, a sequência injuntiva faz o destinatário agir de certa maneira ou numa determinada direção.

Outras formas de planificação, desta feita mais simples, são os *scripts* e as *esquematisações*: o primeiro está ligado ao mundo discursivo do narrar e apresenta uma organização em que os acontecimentos são dispostos em ordem cronológica simples, o que será o grau zero da sequência narrativa. Já as esquematizações estão ligadas ao mundo do expor e tornam-se presentes em segmentos de texto informativo ou expositivo de caráter neutro, em que não há problematizações ou contestações.

Para o ISD, as sequências referem-se a uma organização canónica, sequencial ou linear do conteúdo temático apresentado no texto, o que nos permite entrever planos de texto tipificados. A sua análise ajuda-nos a compreender como se dá a estrutura organizacional do texto bem como a lógica das representações do seu produtor acerca do conteúdo referencial, dos seus destinatários, dos efeitos que neles deseja produzir e dos objetivos da sua ação de linguagem. Por estes motivos, em nossa opinião, é um mecanismo a ter em conta na análise da estrutura composicional dos géneros textuais.

O último elemento do nível organizacional são os mecanismos de textualização – correspondentes à “segunda camada” do folhado na primeira versão do modelo – responsáveis pelo estabelecimento da coerência temática ou linear entre os segmentos de um texto. Esses mecanismos comportam instrumentos operatórios variados com funções de ordem sintático-semântico-pragmática: referenciação por retomada lexical (coesão nominal), organização da temporalidade dos processos implicados nos verbos (coesão verbal), organizadores textuais e organizadores argumentativos (conexão).

Segundo Machado & Bronckart (2009), a observação dos mecanismos de textualização é importante para a delimitação de planos de texto, para a identificação dos principais actantes evidenciados pelo texto e das representações construídas sobre eles.

Todavia, como não é foco de interesse da nossa pesquisa atuar com este nível de análise, não avançamos na sua descrição mais detalhada, recomendamos, sim, a leitura da secção em que os autores postulam as categorias analíticas/recursos que

pertencem a esse nível (cf. Machado & Bronckart, 2009:56-59). Associar mais esta vertente às nossas análises levar-nos-ia a níveis microlinguísticos muito particulares e minuciosos, como os atrás descritos, a que não pretendemos chegar. Ademais, as deduções possíveis de incidir sobre o agir e sua representação a partir destes mecanismos podem ser recuperadas e/ou obtidas a partir dos outros recursos linguísticos.

Por último, mas não menos importante, sublinhamos que no plano organizacional das análises optamos por focalizar (não explorar exaustivamente) a presença e o arranjo de elementos de índole não-verbal nos textos empíricos que selecionámos, ou seja, de aspetos da materialidade dos mesmos⁵⁵ a fim de dar conta de uma dimensão mais ampla da construção textual que apelidamos de *temático-composicional*. As palavras de Coutinho (2014:275-276) são bem claras em exprimir esta dimensão:

“En fait, tout en adhérant au logocentrisme assumé dans le cadre de l’ISD, nous ne considérons pas possible de développer une analyse effective de textes de différents genres (ou de leurs plans) sans prendre en compte la totalité des ressources sémiotiques mobilisées. Les entités à prendre en compte seront donc linguistiques et non linguistiques mais toujours bifaces – c’est-à-dire des formes-contenus. (...) il faudra aussi faire attention à la disposition: le terme classique du modèle rhétorique permet de cerner, comme une dimension fondamentale de tout plan de texte, l’ordre des entités en question (...).”

Esta organização dos textos e os elementos por ela convocados estabelecem uma via de comunicação com o destinatário ao mesmo tempo que instauram um processo de significação simbólica na medida em que desencadeiam o reconhecimento da identidade visual das instituições.

⁵⁵O que habitualmente se considera como a *construção paratextual* (noção proposta e explorada por Genette, 1982 e 1987). O que queremos sugerir é que a noção de plano de texto ao abranger a armação composicional do texto não despreza a aparência material deste, considerando, igualmente, as propriedades da sua ‘arrumação’ tipográfica que contempla diferentes recursos, designadamente: o formato da página, a disposição espacial, os caracteres, a pontuação e recursos semióticos como logótipos, cores, etc.. Este arranjo das partes do texto permite, por um lado, captar as partes/secções que o constituem e, por outro, presumir o género textual específico a que o texto se associa, ajudando a perceber quais as intenções do autor do texto e os objetivos a serem atingidos pela sua divulgação/publicação. Ao materializar o estudo integrado do *corpus*, estes aspetos relativos à configuração global dos textos complementam uma análise mais discursivo-enunciativa.

2.2.2. O plano enunciativo

A análise do tipo enunciativo diz respeito ao nível mais superficial da organização textual porque os seus mecanismos operam de forma quase independente da progressão do conteúdo temático; estes têm como objetivo explicitar “(...) o tipo de engajamento enunciativo em ação no texto e que confere a ele sua coerência interativa” (Bronckart, 2006:146). Daí o seu caráter *metatextual* (Bronckart, 2008a), i.e., contribuem para guiar as interpretações possíveis de um texto. Além disso, estes mecanismos estão diretamente relacionados com a interação que se estabelece entre o agente produtor textual e o(s) seu(s) destinatário(s).

A partir dessa camada, podemos perceber como é gerida a responsabilidade do dizer nos textos através das marcas enunciativas que funcionam como pistas sobre o posicionamento enunciativo, o qual se refere às posições assumidas pelo enunciador e às avaliações por ele formuladas sobre aspetos do conteúdo temático. A análise da responsabilização enunciativa dá-se por meio do estudo das marcas de pessoa, dos processos de indiciação ou de apagamento de vozes, das modalizações e de outros traços de subjetividade (como por exemplo os adjetivos, como adiante referiremos).

O esquema deste nível é o seguinte:

Plano Enunciativo
Índices de pessoa
Marcas de vozes
Modalizações

Quadro 11 – Elementos do plano enunciativo (Machado & Bronckart, 2009)

Sobre as marcas de pessoa, Machado & Bronckart (2009:59) afirmam que “(...) a análise do valor de todos os índices de pessoa parece ser extremamente útil, no sentido de que ela permite mostrar a manutenção ou a transformação desses valores na progressão textual”, ou seja, “(...) como o texto representa o enunciador no [seu] agir representado” (ibidem). Além disso, os autores reforçam que o uso de diferentes

pronomes pessoais alternadamente (eu, nós) pode colocar em evidência o estatuto individual ou coletivo (em diferentes graus) que é atribuído a um determinado agir.

Sobre a responsabilização enunciativa da(s) voz(es) presente(s) no texto, os autores sugerem que seja observada a ocorrência (ou ausência) de vozes explícitas ou pressupostas pelo enunciador através de diferentes índices de inserção de discursos (direto e indireto), do emprego de pronomes, bem como, no caso do Português, de algumas desinências verbais que indicam número-pessoa e modo-tempo na conjugação verbal. Para esclarecer esta noção, retomamo-la de Bronckart (1997/1999:326-327) que a equaciona deste modo: "*(...) as vozes podem ser definidas como as entidades que assumem (ou às quais são atribuídas) a responsabilidade do que é enunciado*".

As vozes podem ser agrupadas num conjunto de categorias: a instância geral de enunciação (formulação mais atual⁵⁶ apresentada em Bronckart, 2008a) designa-se 'centro enunciativo' a qual tem a seu cargo a distribuição de outras vozes – vozes de personagens (vozes de seres humanos ou de entidades humanizadas implicados na qualidade de agente); vozes sociais (vozes procedentes de indivíduos, grupos ou instituições sociais que não intervêm como agentes no texto, mas que nele são mencionadas como entidades externas que apreciam certos aspetos do conteúdo temático) e a voz do autor (voz da pessoa que está na origem da produção textual e que comenta ou avalia alguns itens do que é proferido). No entanto, a enunciação pode provir de uma voz neutra sempre que a responsabilidade do *dictum* derive diretamente do centro enunciativo sem qualquer intermediação de outra voz.

A presença de diferentes vozes num texto pode fazer com que ele possa ser considerado polifónico – "*(...) considera-se que um texto é polifónico quando nele se fazem ouvir várias vozes distintas, podendo-se tratar de várias vozes do mesmo estatuto ou de combinações de vozes de estatuto diferente*" (Bronckart, 1997/1999:329), quando se instala uma rede discursiva de interrelações de vozes estamos perante processos dialógicos. Seja como for, o que queremos realçar é que como Machado & Bronckart (2009:60) resumem, "*(...) tratando-se das representações do agir, voltamo-nos para a análise do que é dito pelas diferentes vozes, o que nos*

⁵⁶ A denominação inicial (Bronckart,1997/1999) recaía nos termos 'textualizador, narrador e expositor'.

mostra que, em um mesmo texto, podemos ter diferentes representações de um mesmo agir, em acordo ou desacordo". Ainda sobre as vozes, há a referir que estas podem ser expressas de forma direta ou podem estar implícitas⁵⁷, considerando-se que elas constituem o ângulo pelo qual os acontecimentos, os factos do texto são vistos. Percebe-se que também retratam, como já apontámos, juízos sobre os conteúdos semiotizados, o que é feito através das modalizações.

Para resolver a complexidade na conceituação das modalizações, optamos, mais uma vez, por seguir as considerações de Machado & Bronckart (idem:61), que explicam que são consideradas modalizadoras do enunciado *"(...) todas as unidades linguísticas que exprimem a posição de uma instância enunciativa sobre o conteúdo da proposição enunciada"*.

Apresentamos uma tabela-resumo onde se listam alguns dos traços diferenciadores das modalizações bem como os valores que as mesmas convocam. Chamamos a atenção para o facto de que à sua elaboração presidiu um critério prático – quisemos uma apresentação funcional – e um critério seletivo – baseámo-nos na formulação original de 1997/1999 a que acrescentamos o *grau zero da modalização* introduzido na proposta de 2009. Nesta proposta fala-se em modalizadores pragmáticos que, na nossa opinião, constituem, em essência, o mesmo que modalizações pragmáticas pelo que optamos por esta última designação.

Diversos autores portugueses reputados nesta questão – de que destaco Campos, 1997, 2001 e 2004 e Campos & Xavier, 1991 – já discutiram sobre os tipos de modalização e fenómenos contíguos, como por exemplo a *sobremodalização* ou a *remodalização* (cf. Campos, 1997). Todavia, não fazemos uso desses trabalhos porque, por um lado, nos levariam a alguma dispersão num tópico que não é absolutamente central para nós e, por outro, porque assumimos claramente a orientação teórica do ISD. Cremos que o contributo específico do ISD para este tema ajusta-se às necessidades da nossa pesquisa, o qual, de algum modo, acaba por também refletir a influência de Culioli (1990) cuja abordagem é perfilhada pelas investigadoras nomeadas.

⁵⁷As vozes indiretas exigem maior observação para que sejam identificadas, já que, muitas vezes, não são assumidas abertamente pelos autores por não se traduzirem em marcas linguísticas específicas.

Modalizações lógicas (ou epistémicas)	Modalizações deônticas	Modalizações apreciativas	Modalizações pragmáticas	Grau zero da modalização⁵⁸
O enunciador exprime um grau de certeza ou de verdade sobre o conteúdo temático.	O enunciador define o conteúdo temático como pertencente ao domínio da ordem, do conselho, da permissão, da sugestão, da obrigação, entre outros. Apoiam-se nos valores, opiniões e regras comuns do mundo social.	O enunciador exprime a sua apreciação sobre o conteúdo temático, representando um julgamento subjetivo, na visão de quem avalia.	Revelam aspetos relativos à responsabilidade de um grupo, instituição ou personagem em relação às suas próprias ações. Introduzem a interpretação de elementos subjetivos do agir e assinalam determinadas categorias da semiologia do agir.	Consiste na simples asserção positiva ou negativa do enunciado que se apresenta como uma constatação pura. A modalização feita com esta configuração assume o valor de verdade incontestável, pronunciada pela instância enunciativa.
São marcadas essencialmente pelos verbos dever e poder; por advérbios como: talvez e necessariamente; pelos verbos no condicional.	As expressões mais comuns são: dever, ter a obrigação de, ser preciso, ser lamentável que, não poder; verbos no presente e no futuro.	Materializam-se em verbos/locuções verbais como: gostar, amar, ter prazer em, ter a impressão de, apreciar, odiar; em advérbios do tipo: (in)felizmente, não, mal; adjetivos como: trágico, estranho, mau...	Trata-se sobretudo de verbos auxiliares (os metaverbos), que se intercalam entre o sujeito e o verbo principal, atribuindo ao(s) actante(s) determinadas intenções, finalidades, razões (motivos, causas, restrições etc.), capacidades (e incapacidades), julgamentos...	Verifica-se em máximas, provérbios ou afirmações categóricas de índole científica, por exemplo.

Quadro 12 – As modalizações (Bronckart, 1997/1999 e Machado & Bronckart, 2009)

⁵⁸ Na ótica de Campos (1997:153), que reflete a posição de Culioli, este grau corresponde a valores modais epistémicos de crença (ou opinião) e de saber, os quais são constitutivos de todo o enunciado.

Cabe ressaltar que os autores assinalam, ainda, outros itens lexicais indicadores de subjetividade. Para desenvolver essa análise, Machado & Bronckart (2009) baseiam-se, sobretudo, nos estudos de Kerbrat-Orecchioni (1998) que examina e demonstra os índices de subjetividade enunciativa que se encontram em quase todas as classes de palavras, nomeadamente nos adjetivos.

2.2.3. O plano da semiologia do agir

A inserção deste plano é uma das maiores evidências da expansão e evolução do modelo de análise textual do ISD, o qual merece, obviamente, a nossa atenção.

Para a análise deste nível, Machado & Bronckart (2009) propõem que sejam considerados os diversos elementos resultantes das análises efetuadas nos níveis textuais anteriormente explicitados, que possibilitam colher, antecipadamente, algumas informações sobre o agir.

Por outras palavras, para se chegar à identificação das representações textualmente construídas sobre um agir, torna-se necessária a observação prévia (e quando possível o levantamento da frequência de uso) das marcas linguísticas que os textos apresentam, a partir das análises aos planos organizacional e/ou enunciativo, que se completam por uma análise num grau mais micro (textual), com foco nas escolhas semânticas efetuadas nos textos, designadamente no emprego de determinadas classes de palavras (sobretudo verbos, pronomes e nomes, mas também adjetivos e advérbios).

Para efetuar esse tipo de análise, deve-se, igualmente, levar em consideração os motivos/razões e as intenções/finalidades que o actante (indivíduo ou grupo) possui e que influenciam o seu agir, além dos recursos utilizados para a promoção desse agir, e os tipos de agir⁵⁹. Estes elementos revelam a constituição do agir numa esfera mais individualizada ou amparada em coletivos, tal como aspetos que têm a ver com um maior ou menor grau de volição. Em síntese, e segundo Bronckart & Machado (2004), o agir é interpretado na medida em que atribuímos, ou não, aos comportamentos observáveis uma dessas propriedades, as quais definem, ou não, a responsabilidade

⁵⁹ Estamos-nos a referir ao agir que pode ser individual ou coletivo.

real dos actantes nos processos, transformando-os em atores ou agentes, respetivamente.

Vejamos, a seguir, um esquema que sintetiza e ilustra os elementos do agir:

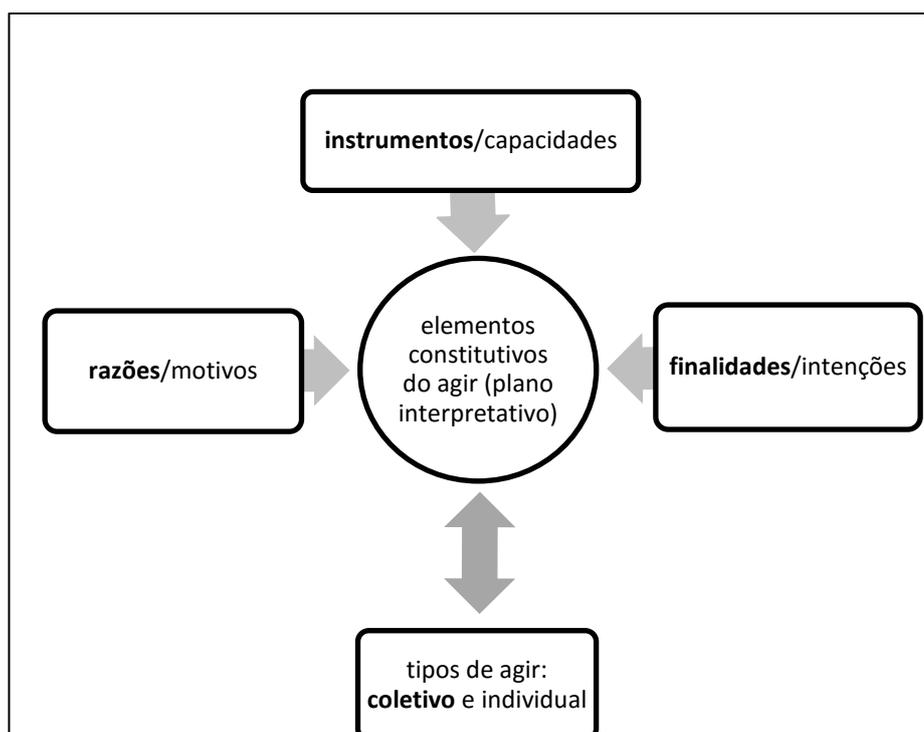


Figura 3 – Os elementos constitutivos do agir

Em concreto, para apreender os diferentes graus de explicitação do agir, podemos recorrer a três dimensões de análise – dimensão motivacional, dimensão intencional e dimensão dos recursos para o agir – com base em Bronckart & Machado (2004), Machado & Bronckart (2005) e Bronckart (2008b) – tal como a seguir se expõe:

Os textos podem colocar as causas para um agir a partir de *razões* e/ou *motivos*. As *razões*⁶⁰ (também denominadas *determinantes externos*) referem-se às causas exógenas originados no coletivo que o levam a um agir, as quais podem ser de ordem material ou simbólica, de ordem social ou institucional. Os *motivos*, por sua vez, são razões de ordem interna ao indivíduo que o levam a uma determinada ação.

⁶⁰ Será este o termo que utilizaremos doravante.

No caso da intencionalidade do agir ou aos seus efeitos, estes podem apresentar-se de duas formas no texto – a partir das *finalidades* ou das *intenções*. As *finalidades* estão relacionadas com as representações coletivas e o efeito que esperam alcançar sobre os objetos ou sobre os sujeitos por meio do agir coletivo. Já as *intenções* referem-se às representações individuais e ao efeito que esperam alcançar sobre o objeto ou indivíduo por meio de um agir individual.

Finalmente, em relação aos *recursos* para o agir, eles dividem-se em dois tipos: *instrumentos* ou *capacidades* do agente. Os *instrumentos* (também denominados *ferramentas* ou *artefactos*) são recursos concretos, externos a um coletivo ou indivíduo, de ordem material ou semiológica, ou ainda modelos do agir⁶¹ que compõem o ambiente social, podendo, ou não, estar disponíveis para o coletivo ou o sujeito agirem. As *capacidades*, por outro lado, referem-se a recursos internos do agente, mentais ou comportamentais, como processos mentais, atitudes, sentimentos valores, conhecimentos teóricos necessários para a realização de um determinado agir.

Desta maneira, perscrutar um texto levando em consideração estas dimensões do agir permite-nos observar como o agir é representado, se de forma individual ou coletiva, bem como os papéis atribuídos aos actantes⁶² (figuras do agir) em cena na atividade.

⁶¹ Em relação aos modelos para o agir, vem a propósito referir que Bronckart (2006:244) assume a preexistência desses modelos que, a seu ver, têm o mesmo estatuto dos géneros de textos no domínio do agir verbal. Seriam os pré-construídos, isto é, modelos que já estão no mundo e funcionam como recursos para o agir. Esses modelos práticos, segundo o autor, disponibilizariam os “estilos de agir” (cf. Clot & Faïta, 2000) que variam em função da configuração das formações sociais. Ao lado desses modelos, ele também assume a preexistência de textos de prefiguração do agir que são textos que orientam o agir em quadros profissionais específicos.

⁶² Em relação aos seres humanos que intervêm no agir, cujos papéis (actante, agente, ator) já explicámos na secção I.2.6., não retomaremos essas noções aqui porque seria redundante. Pela mesma razão não o faremos no que toca aos termos do nível ontológico (agir, ação, atividade, trabalho, tarefas), ou seja, às condutas diretamente observáveis, que se constituem como o dado primeiro das pesquisas antes de qualquer interpretação e que explicitámos na mesma secção.

O esquema deste nível é o seguinte:

Plano da Semiologia do agir
Figuras do agir
Dimensões do agir
Tipos de agir

Quadro 13 – Elementos do plano da semiologia do agir (Machado & Bronckart, 2009)

Podemos dizer, então, que o trabalho é uma prática social, que se realiza em atividades e que está sujeito a regras. Mas essa atividade tanto envolve formas de agir como planeamento, motivos, intenções, recursos e objetivos, e, é claro, a linguagem.

Apesar da nossa adesão ao modelo teórico do ISD, parece-nos que estas premissas falham em conseguir captar na sua globalidade as representações de um agir, ou seja, todas as facetas da identidade de um agir pelo que desejamos prestar o nosso contributo, no próximo tópico, para o desenvolvimento das pesquisas neste campo.

3. Os modos de agir: um contributo para a análise do agir verbal

Quando nos embrenhámos nas questões sobre o domínio do agir verbal, rapidamente percebemos que toda a concetualização do ISD em torno do agir emergiu, em primeira instância, de problemáticas sobre a Educação e o Ensino, nomeadamente do trabalho do professor, tendo mais recentemente entrado no campo da Saúde, por exemplo (cf. Bulea, 2009, 2010b, 2014). Tal não é a nossa situação nem o nosso ângulo de visão, portanto, não conhecemos qualquer trabalho que se aproxime do nosso foco e interesse de investigação. Este estado de coisas é desafiante em duas vias: significa que estamos a construir algo de novo e significa que a responsabilidade é maior no que toca a transpor obstáculos ou suprir lacunas.

É assim que chegamos aqui. Tratando-se de um agir humano situado, contextualizado num momento sócio-histórico de grandes transformações,

reconfigurado pela presença da tecnologia, impõe-se, desde logo, como condição necessária para o compreender, a apreensão das representações que o constituem.

Desta forma, tornou-se para nós inequívoca a necessidade de introduzir e refinar novos elementos no quadro concetual específico que tenta descrever e identificar o agir institucional na sociedade contemporânea, em específico nos sítios *web*, a partir do momento em que iniciámos uma análise preliminar dos exemplares de textos que seleccionámos.

Perante a dificuldade real de abraçar e interpretar todas (ou quase todas) as representações do agir institucional, com os instrumentos analíticos que tínhamos ao dispor, vimo-nos na contingência de ter de desenvolver um contributo próprio, embora influenciado pelos conceitos oriundos da análise das situações do trabalho (educativo) proporcionadas pela Ergonomia da Atividade e pela Clínica da atividade⁶³ que serviram de apoio às produções, designadamente, de Bronckart (2004, 2006, 2008b) e (Machado & Bronckart, 2005).

Assim, e atendendo aos objetivos da nossa investigação, parece-nos mais adequado subordinar as categorias interacionistas, que já apresentámos, da semiologia do agir, que formam ângulos mais parcelares do agir, a um conceito supraordenado – os *modos de agir*. Trata-se de uma designação com a qual pretendemos recobrir, genericamente, diferentes (senão todas as) facetas de um determinado agir. Dito de outra forma, as diferentes representações que um agir pode abranger.

Com estes modos de agir pretendemos dar a perceber, igualmente, a singularidade das condições da produção verbal, que no contexto do presente trabalho sofrem a incidência direta dos meios *online* e com os quais pensamos ser possível apreender o funcionamento comunicativo do agir institucional neste ambiente em particular.

Vistos desta maneira e porque enfocam, no nosso caso, um agir específico, também podemos falar em *modos do agir institucional*. Pode, por isso, acrescentar-se, para uma melhor explicação deste conceito, que se trata de indicadores, algo muito próximo de descritores, no sentido em que são noções estáveis que têm como função

⁶³ Cf. a propósito a posição que assumimos em **I.3**. As dimensões do trabalho e a linguagem.

especificar as representações de um agir e, dessa forma, servir para a demarcação de um agir enquanto objeto de estudo.

Em todo o caso, à partida, entendemos que esta noção por nós equacionada será válida para outras esferas de atividade dado que, num plano geral, cumpre o objetivo maior de evidenciar (re)configurações (representações) de um certo agir, como já referimos,

Os modos de agir podem dividir-se, em nossa opinião, em quatro ordens:

- *modo de agir representado*, que se refere ao agir construído em textos empíricos, os quais resultam da realização concreta e quotidiana do trabalho;
- *modo de agir regulado*, vinculado às conceções teóricas e prescritivas expostas em textos regulamentares do agir (o agir-fonte⁶⁴);
- *modo de agir idealizado*, associado às projeções que as instituições fazem da sua identidade e de como desejariam que fosse a sua atuação, as quais se verbalizam em textos que se encontram nos sítios *web*;
- *modo de agir real*, relativo à observação ou auscultação direta da prática institucional vivida, factual ou em curso (agir geral), que visa a verbalização, por parte dos *stakeholders*⁶⁵ de uma entidade, das suas representações acerca das situações de trabalho, transposta para as correspondentes produções textuais (como por exemplo, comentários avaliativos do desempenho, relatos orais de experiências no trabalho e *storytelling*, dirigidos para a comunidade interna institucional e de inquéritos e entrevistas, mais dirigidos para a comunidade externa).

Nesta abordagem, como se verifica, os textos ocupam um lugar especial pois, como já o dissemos, os textos são os representantes linguísticos de um agir verbal, mas são, igualmente, marcados por uma dimensão praxiológica fundamental pelo que devem ser vistos e analisados à luz das suas relações com o agir geral.

⁶⁴ Segundo Bronckart & Machado (2004) o agir-fonte desenha e determina a matriz de uma instituição.

⁶⁵ Esta expressão já foi explicada na página 5.

Aplicando estes estratos ao nosso *corpus*, podemos afirmar que o primeiro se torna visível nos textos funcionais; o segundo, evidencia-se claramente nos textos prescritivos; o terceiro é detetável nos textos digitais; o quarto, e último, é passível de ser reconhecido *in loco*, em textos resultantes da materialização linguística de pontos de vista individualizados sobre uma atividade de trabalho. Este modo de agir não foi aplicado por constituir o único ao qual não tivemos acesso.

Em suma, fomos confrontados com a necessidade de lidar com a complexidade do nosso objeto de estudo e dos objetivos que definimos, para os quais pretendemos obter respostas. Orientados pelo propósito de abordar, com clareza e coerência, a temática do agir institucional, avançamos com as dimensões sistematizadas, com o propósito de alcançar uma constante articulação entre teoria e prática. É, assim, que estes conceitos, enquanto categorias teóricas, mais abstratas, ganham vida na interação com os recursos de uma análise linguística. É o que nos propomos fazer.

Em conclusão, e como já oportunamente mencionámos neste capítulo, o ISD é uma perspectiva de estudo atual e aberta a novos desenvolvimentos e contributos. Detendo-nos no quadro que lhe está subjacente, cremos ser importante realçar as principais direções da pesquisa empírica que vem sendo desenvolvida nos últimos anos: a análise da arquitetura e da organização dos textos; estudos sobre didática de línguas; pesquisas sobre o desenvolvimento epistémico e pesquisas sobre o desenvolvimento praxiológico. O nosso projeto enquadra-se justamente neste último quadro de investigação, que visa compreender de um lado as atividades/ações, e, de outro, os actantes que nelas participam. Foi precisamente aqui que quisemos validar a nossa proposta.

Ao encerrarmos esta exposição sobre os subsídios teórico-metodológicos que constituem a moldura concetual mais ampla que serve como fio mestre para o nosso caminhar investigativo, reconhecemos a opção pela não exaustividade no tratamento dos aspetos aqui abordados, procurando evitar que esta resenha se tornasse fastidiosa e pouco eficaz. Salientamos que foram tematizados aqueles tópicos que têm relação direta com as metas desta pesquisa.

Numa perspectiva de enriquecimento das nossas análises, apresentaremos a seguir outras linhas que nos auxiliarão a sustentar o nosso trabalho.

III. A ATIVIDADE NA INTERNET

Neste tópico fazemos uma breve abordagem a um conjunto de questões que emergem em torno de três vetores basilares: comunicação e identidade na *web*; o sítio *web* e as respetivas páginas iniciais como géneros textuais.

Estes conceitos são perspetivados, problematizados e comentados em relação às instituições foco do nosso estudo e considerando o contexto específico do meio digital, com o fito de nos ajudar a descobrir (algumas) representações que emergem neste cenário.

Para isso, torna-se necessário recorrer a algumas noções e propostas atuais do campo das ciências da comunicação, que muito episodicamente requisitaremos nesta parte, apenas quando imprescindível.

Trata-se de uma proposta teórica que consideramos compatível com os estudos interacionistas-sociodiscursivos, uma vez que lida com questões da compreensão do humano enquanto sujeito de um meio social. Dela nos valem para traçar um referencial teórico sucinto com o intuito de perceber como se retrata, efetiva e deseja que seja o agir institucional na internet, designadamente nos sítios *web*. Assim sendo, haverá momentos em que se tratará as questões relacionadas com a internet com um certo grau de generalização.

Desejamos sublinhar, no entanto, que este trajeto não é unicamente teórico, facto que retiraria sentido à nossa abordagem. Nele vamos convocando alguns elementos empíricos que resultam de uma primeira perceção dos sítios *web* das entidades que constituem o nosso *corpus* institucional e que reputamos de pertinentes para o tema do agir. Tanto mais se justificam por constituírem um momento introdutório e de suporte às análises linguísticas que se farão no capítulo seguinte. Igualmente se comprova, com esta lógica, a aplicação do método qualitativo-interpretativo na abordagem às nossas questões de trabalho.

Frisamos que não se pretende, nem cabe no nosso trabalho, refletir profunda e longamente sobre domínios de intervenção que, à primeira vista, não estão muito próximos do nosso quadro epistemológico. Foi uma escolha consciente que, mesmo assim, revelou pontos de vista contíguos e relacionados às nossas opções

estruturantes – e não um desvio inútil – e em que preferimos salientar a sua vertente praxiológica, associada à atividade comunicacional e ao seu valor gnosiológico na construção de conhecimento sobre o agir verbal na internet.

1. A comunicação via internet

A sociedade contemporânea tem vindo a sofrer alterações económicas, políticas e sociais sem precedentes, marcadas pela revolução digital. De acordo com Varajão (2005), as novas redes de comunicação e o cenário da globalização são fatores determinantes que assinalam a “Era da Informação e do Conhecimento” e que têm provocado uma profunda transformação de valores, saberes e perceções em praticamente todas as áreas do conhecimento humano, tal como no quotidiano das pessoas.

De facto, a omnipresença das Tecnologias de Informação e Comunicação, nos dias de hoje, parece ser a causa direta de inúmeras mudanças no nosso modo de viver, conduzindo a novas formas de estar e de agir por parte dos indivíduos e das instituições. As repercussões deste fenómeno são visíveis no mundo do trabalho, nas práticas educativas e culturais, nas relações de convivência, na política e no lazer, só para destacar algumas das áreas em que mais se fazem sentir alterações.

Impulsionada pela evolução tecnológica, a importância da internet cresce e impõe-se cada vez mais como uma das principais formas de disseminação de informação e de conhecimento⁶⁶. Com efeito, a era digital multiplataforma caracteriza-se pela aquisição, armazenamento e valorização da informação, conducente à criação de conhecimento e à satisfação das necessidades e interesses dos cidadãos e demais entidades (públicas e privadas), desempenhando um papel central em praticamente todos os setores de atividade, com um importante impacto positivo, por exemplo, na transmissão do saber, na divulgação da(s) cultura(s) e da(s) língua(s), nos processos de ensino-aprendizagem, no funcionamento dos órgãos político-administrativos, na

⁶⁶ Parece-nos importante tentar circunscrever este conceito, pois defini-lo é praticamente impossível. Tomaremos a visão do filósofo Edgar Morin, a partir da sua obra “Ciência com Consciência” (1982/2005), segundo a qual o conhecimento não é o puro reflexo do real, é um diálogo entre nós e o mundo, “*tem elementos de reflexão e de sabedoria*” (p.80) “*comporta transformação da informação*” (p.98), alimenta a vida e contribui para o desenvolvimento do ser humano

gestão das empresas ou na diversificação dos meios de entretenimento, a título de exemplo. Por isso se constata o desenvolvimento de novas atividades na prestação de serviços na internet – vivemos na época do *E-Learning*⁶⁷, do *E-Government*⁶⁸, do *E-Commerce*⁶⁹, do *E-Business*⁷⁰ e dos *E-Services*⁷¹.

É uma realidade que o número de pessoas e instituições que recorrem à internet está em constante crescimento, alargando, a cada passo, as fronteiras de interação entre si. Por isso, atualmente, conceber o mundo e a existência do homem sem a internet e a *world wide web*⁷² parece algo impossível. Tanto mais que a oferta de recursos técnicos e de novos suportes para as mais diversas atividades é ímpar.

Sendo hoje usada também de forma tão rotineira – tanto em casa como, cada vez mais, fora dela através de dispositivos móveis – nem sempre nos lembramos que a sua existência como plataforma comunicacional quotidiana configura um desenvolvimento recente. Mas muitos de nós dificilmente imaginam a sua vida, seja no campo do trabalho, da comunicação, da aquisição de conhecimento(s), do lazer, das compras ou do convívio, sem a intervenção desta ferramenta.

Em comparação com outros meios mais tradicionais⁷³, a internet propicia uma base de comunicação mais igualitária, visto que as oportunidades de acesso são basicamente idênticas para os intervenientes, pois qualquer um – público ou privado – pode estabelecer-se na *web*. Quer isto dizer que a possibilidade de comunicar é basicamente homogénea, dado que a presença na *web* não pode ser expandida como, por exemplo, se faz na rádio ou na televisão, com a compra de mais tempo de antena ou numa revista, com mais espaço para publicação.

Além disso, como a internet passou a ser parte integrante do dia-a-dia de todos nós com aplicações que intensificam, promovem e ampliam a comunicação e as relações sociais, esta situação deve-se, em grande parte, aos canais de *social media*.

⁶⁷ Expressão que corresponde a um modelo de ensino não presencial suportado pelas novas tecnologias.

⁶⁸ Termo que designa a utilização das tecnologias de informação e comunicação para melhorar o desempenho das entidades governamentais.

⁶⁹ Termo que recobre as transações comerciais realizadas através da internet.

⁷⁰ Conceito amplo que aponta para os negócios realizados pela internet.

⁷¹ Foca o papel da tecnologia na disponibilização de serviços pela internet.

⁷² Embora muitas vezes sejam referenciadas indistintamente, a verdade é que se trata de instâncias diferentes. A internet disponibiliza diversos serviços de que se destaca, como principal, a *world wide web* (ou somente *web*) ou o *e-mail*, por exemplo.

⁷³ Referimo-nos à televisão, rádio e imprensa escrita.

Com efeito, as redes sociais tornaram-se muito rapidamente no instrumento mais usado pelos utilizadores da internet. Hoje, a maioria dos internautas, cada vez mais empresas e instituições adotaram esta nova forma de comunicar, percebendo a importância de existir neste ‘elemento’, encarando-o como o caminho mais curto para impulsionar os negócios, para agir sobre a agenda pública, para granjear uma imagem positiva, para disseminar informação de interesse, entre outros efeitos, devido ao seu poder de difusão e de visibilidade social. No caso das entidades em estudo, só duas, da área da Justiça – a CNPD e a PGR – é que não marcam presença nas redes sociais. De resto, todas têm conta no *Facebook*, hoje palco incontornável da ação institucional; no caso das instituições de ensino – IPP e UP – também surgem no *LinkedIn*, *Twitter*, *Flickr* e *Instagram*⁷⁴.

Para Castells (2000 e 2003), a internet permite que pessoas e entidades criem o seu próprio sistema de comunicação, mas está longe de ser somente um meio tecnológico convergente, onde todos os outros se encontram. Enquanto suporte, permite estimular a inversão constante, simultânea quase, de emissor e recetor, numa diversidade de papéis que avoca para o cibernauta e que até então não tínhamos presenciado na história dos *media*: produtor, consumidor, informante, cidadão, explorador, parceiro, comentador, avaliador, vendedor, pesquisador, consultante, criador, estudante, editor, entre outros. Segundo Lévy (1999), a nova tecnologia ao tirar partido da interconexão individual e da possibilidade de personalização permitiu que se ultrapassasse o esquema massificado de comunicação de ‘um para muitos’ e se passasse a uma individualização da comunicação vertida no modelo ‘um para um’; de uma perspetiva vertical para horizontal, unilateral para bilateral, aumentando a participação social e a cooperação coletiva. Estas ocorrências vieram alterar significativamente o processo de comunicação.

Contudo, isto só se tornou possível com a evolução para a *web 2.0*⁷⁵ naquilo que incorpora: uma profusão de formas de comunicação, acentuadamente interativa e

⁷⁴ Optámos por não alargar o espetro das nossas análises às redes sociais pois consideramos que essa via constitui *de per se* uma focalização legítima para ocupar o espaço de uma outra investigação.

⁷⁵ A denominação “web 2.0” deve-se a Dale Dougherty, vice-presidente da O’Reilly Media, Inc., uma importante editora na área das novas tecnologias de informação e comunicação que organizou uma conferência com essa designação, em 2004, a qual passou a ocorrer anualmente nos Estados Unidos. Tim O’Reilly, fundador e presidente desta editora, por seu lado, instituiu o termo num artigo de 2005, intitulado *What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*.

pluridirecional, portanto com uma notória matriz participativa que instaura múltiplas dinâmicas comunicativas, intensificadas pelo modo síncrono – ao mesmo tempo, em qualquer hora e lugar do mundo.

Como instrumento de comunicação imprescindível nos dias de hoje, a internet apresenta inúmeras vantagens que vale a pena sumariamente nomear, sendo que a interatividade é apontada como a principal (Isaías et al., 2000). Esta característica possibilita ao utilizador participar ou exercer influência nos processos *online*. Outros benefícios existem na comunicação em dispositivos digitais (Revelli, 2000), a saber: é mais barata, célere, facilitada, direta e pessoal; proporciona a livre expressão, faculta um retorno imediato e é considerada não invasiva pois o utilizador só intervém se e quando quer. Torna-se, igualmente, bastante versátil ao permitir ajustamentos constantes e personalizados conforme a audiência-alvo. A presença corporativa na internet permite uma série de possibilidades-vantagem que ancoram uma boa parte da argumentação que os organismos apresentam para justificar a opção pelo mundo digital na concretização das suas estratégias comunicativas – a internet criou a pegada digital enquanto sinónimo de marca (simbólica) de afirmação da modernidade.

Pela sua abrangência e ecletismo, enfim, pela sua polivalência, inerente ao facto de a enunciação digital suportar uma pluralidade semiótica: texto, som, imagem, vídeo, animações, ilustrações, gráficos, entre outros elementos, tais traços abrem as portas a todo um conjunto de novas possibilidades para uma comunicação mais sensorial, mais multidimensional que, contudo, muitas organizações, nomeadamente instituições públicas, ainda parecem hesitar em aproveitar plenamente.

A navegação por hipertexto, na qual o internauta ganha poder de escolha sobre o caminho a percorrer, é o modo de acesso à informação específico da *web 2.0* e está em alinhamento com o sistema cognitivo humano (Levy, 1999). Efetivamente, o hipertexto encarna uma nova forma de textualidade, que consideramos “líquida”,

Trata-se de um modelo da *www* essencialmente fundado em ambientes mais dinâmicos e colaborativos. É um conceito que representa uma viragem na atitude do utilizador, tendo como pontos fulcrais a partilha, a interação, a participação e a discussão, a que se alia o desenvolvimento de aplicações em formatos de código aberto cujas atualizações passam a ser acessíveis e contínuas. Por isso também as denominações *social network* ou *web social*. Para caracterizar as diferentes fases de desenvolvimento da *web*, vêm sendo empregados os termos *web 1.0*, *web 2.0* e *web 3.0* (Khor & Marsh, 2006) De facto, não se trata de fases sucessivas de desenvolvimento, pois esses três níveis ou fases coexistem nos dias atuais, mas de uma espécie de nível de maturidade tecnológica.

baseada na capacidade de penetração e irradiação do texto marcado por relações que abrem portas para novos patamares de sentido. Os efeitos da multilinearidade e da fragmentação são pautados pela total flexibilização, o que põe em causa os princípios aristotélicos do texto, afirmando-se o hipertexto numa rutura radical com este ponto de vista. Os itinerários do recetor são distintos, subordinam-se a uma lógica de interesses/necessidades/condições do momento, quase sempre de ordem associativa que podem, no entanto, conduzir a uma leitura interminável e circular, que deriva tanto dos caminhos do imediatismo (do aqui|agora) como do modo de funcionamento da mente humana e que acarreta a subversão das regras consagradas da textualidade estática/impressa.

A relação intertextual fica escancarada e interrompe a ordem linear de leitura, o que se repercute na descodificação dos conteúdos, que acompanha essa atomização. Todavia, esta é a base da máxima conectividade que, de uma forma quase natural, nos leva a agir e a ler o mundo, mas que também nos pode conduzir a um labirinto de (auto)reflexos que se alimenta da ilusão de uma vastidão e que nos faz deparar com espaços artificiais de isolamento e divisão. De qualquer maneira, seja qual for a perspetiva e a posição que estas questões provocam, está fora do nosso âmbito aprofundá-las.

Como qualquer revolução no seio da sociedade, a internet apresentou-se também como uma lupa para dilatar as nossas mazelas, dissabores, preconceitos e injustiças. Mostrou-nos os nossos dilemas, inclusivamente aqueles relacionados com ela mesma, internet, como a exclusão digital⁷⁶, o abismo geracional⁷⁷ ou as clivagens sócio-económico-culturais⁷⁸. Em qualquer caso, o que nos interessa reter e salientar, é que a internet é um espaço de construção (social) do agir. Um espaço representacional onde se (re)cria identidades e práticas.

Seja como for, um dos maiores desafios consiste em perscrutar e perceber a mudança, no sentido de compreender as implicações e consequências deste tipo de ambiente em que a comunicação e a interação se fazem, nas representações dos indivíduos e/ou dos coletivos. Sabemos que as dimensões do agir, do pensamento, da

⁷⁶ Constata-se que a internet ainda não está acessível a todos apesar da sua crescente utilização.

⁷⁷ Verifica-se que a posse de um computador ou o acesso a ele ou à internet diminui muito com a idade.

⁷⁸ Está provado que as pessoas de pouca escolarização ou poucos rendimentos têm menos acesso a computadores e à internet de banda larga.

criatividade, da volição, da intenção, da afetividade, são unicamente humanas e insubstituíveis, mas são afetadas pelo manuseamento da tecnologia pelos indivíduos que vivem num grande envolvimento (senão dependência) com ela.

Com isto, queremos evidenciar a visão de um autor reputado que tem estudado a influência da internet na comunicação e cuja postura é muito clara: para Castells (2005, 2009) esta tecnologia é mais do que uma tecnologia. É um poder, um meio de comunicação, de interação, de organização social e de sociabilidade, sobre o qual se baseia uma nova forma de sociedade: a “sociedade em rede”. Como corolário desta nova representação surge um modelo de comunicação com a mesma designação que agrupa canais comunicativos alternativos – descentralizados, polifuncionais e flexíveis – que propiciam trocas interpessoais, manifestações individualizadas ou de massa, se bem que socialmente partilhadas. E muito embora o cibernauta deles se tenha apropriado – conforme os seus objetivos e interesses – continua a concentrar os seus esforços nas utilizações de comunicação, que se desenrolam através de interfaces predominantemente textuais, o que corresponde a um desejo e a uma necessidade do ser humano de criar laços e de comunicar. Castells (2000) já reconhecera esse aspeto ao afirmar que a internet é um instrumento que desenvolve, mas não altera os comportamentos. Pelo contrário, os comportamentos é que se apropriam da internet, amplificando-se e potencializando-se a partir do que são.

Consequentemente, na internet vive-se, hoje, um espaço público desterritorializado, com um enorme potencial para se expandir. Fruto de transformações sociotécnicas, neste novo espaço social há interconexão⁷⁹ e não encontro. Ainda nessa perspetiva, e por contraste com as formas clássicas de organização social (família, cidade, nação) que assentam na territorialidade, na presença e na proximidade, no ambiente telemático as inter-relações humanas não dependem dos fatores que acabámos de referir, são, sim, reticulares, representacionais e produzem-se à distância. Assim, poder-se-á sustentar a ideia de que as mudanças proporcionadas pelas novas tecnologias têm vindo a interferir nas relações sociais como um todo ao proporcionar novas formas de sociabilidade uma vez que introduzem os elementos do tempo real (comunicação instantânea, simultânea e

⁷⁹ Interconectar-se, nesta aceção, equivale a atuar a partir de um nó de uma rede e não de um lugar físico tradicional.

global) e do espaço virtual (criação de ambientes artificiais e interativos), tornando possíveis outros regimes simbólicos de visibilidade pública.

Deste modo, a internet configura-se como local de legitimação, tendo em conta que “(...) *na sociedade atual, não só é necessário legitimar os atos da instituição (...) mas também torná-los legítimos por intermédio desses novos suportes de visibilidade.*” (Barichello, 2004:29). Cabe às instituições, na procura do seu reconhecimento, perceberem que talvez a esfera mediática não atue sozinha e não baste a aparição pura e simples neste meio, é preciso um arsenal de identificação entre a imagem das instituições e as suas audiências. Numa ótica construtiva, a legitimação institucional contribui para o fortalecimento e afirmação das instituições. O que revela que, para as instituições que buscam legitimar-se, é necessário pensar na relação a estabelecer com os públicos, os quais são cada vez mais diversificados, pluralistas e não institucionalizados.

Convém não esquecer que, como consequência da entrada das instituições na atividade *online*, a sua *performance* é menos opaca no sentido em que as entidades, *a priori*, estão sujeitas ao escrutínio público. O que acontece de diferente, agora, é que inerente a essa noção de vigilância, como forma de criar legitimidade corporativa, o carácter participativo da internet coloca-a como a nova arena da opinião pública, onde o acesso é livre e a informação abundante.

Conforme Berger & Luckmann (1996:92), “(...) *o edifício das legitimações é construído sobre a linguagem e usa-a como seu principal instrumento*”. Esse entendimento da lógica da legitimação converge na luta das instituições pela consolidação da sua imagem pública. As instituições precisam de reconhecer que a sua relação com os seus públicos dá-se por processos de negociação de sentido. Cabe-lhes identificar a discursividade do outro, ou seja, atentar no facto de que os sujeitos podem produzir discursos e disponibilizá-los nesta esfera. É este o caso quando o processo de comunicação se dá através de uma situação de relação mútua⁸⁰ (Primo,

⁸⁰ Cremos que a relação mútua ocorre sobretudo em espaços que não pertencem às instituições, construídos por sujeitos que as integram, ou não, que não só interpretam as informações disponibilizadas por estas, mas propõem novas representações que partem da sua subjetividade. Estamos a falar em páginas pessoais nas redes sociais e em blogues. Esta relação “(...) *se dá através de ações interdependentes. Isto é, cada agente, ativo e criativo, influencia o comportamento do outro, e também tem seu comportamento influenciado. (...) Logo, a cada evento comunicativo, a relação se transforma*” (Primo, 2000:8). A comunicação realiza-se de forma negociada, ou seja, é constantemente

2000), i.e., que se conjuga como uma construção aberta, negociada e cooperativa das relações.

No entanto, as estratégias comunicativas detetadas nos sítios *web* das entidades que fazem parte do nosso estudo encaixam-se sobretudo na interatividade reativa, pois, como afirma o autor, os sistemas interativos reativos resumem-se ao binómio estímulo-resposta, obedecendo a roteiros pré-definidos e fundamentando-se em processos que *“(...) se fecham na ação e reação. Um polo age e o outro reage.”* (Primo, 2000:8). E isto dentro dos limites que o programador equacionou. Mais à frente entender-se-á melhor esta constatação.

Este rápido olhar exploratório permite-nos pensar que a visibilidade das instituições na internet constitui-se, à partida e fundamentalmente, no centro de uma enunciação institucional coesa que tem como finalidades, por um lado, a divulgação das atividades das instituições e, por outro, a adesão ao seu projeto corporativo. Estes desideratos articulam uma estratégia de segmentação da comunicação por áreas de perceção e interesse – consideradas relevantes – e por áreas mais impercetíveis – onde é necessário criar atratividade, para estabelecer um contacto de maior qualidade com os públicos, com o objetivo de os conquistar.

Assim, após três décadas de existência, a internet está a difundir-se a uma velocidade sem paralelo e a uma enorme escala quando comparada com qualquer outro meio de comunicação e está a tornar-se rapidamente na ferramenta que se utiliza para múltiplas aplicações já que responde a uma necessidade fundamental da sociedade – a de evoluir – que encontra na internet um instrumento privilegiado para a sua satisfação. A internet funciona, desta maneira, como uma sinergia multi-direcional e multicultural, refletindo a lógica reticular por detrás desta sociedade em constante mutação.

Analisar as potencialidades da internet, tendo como ponto de partida o facto de esta estar indiscutivelmente presente nas nossas vidas, é um desafio muito grande. A amostragem é imensa, as interconexões podem ser infinitas. Mas apesar das dificuldades, é possível fazer um exercício de reflexão que revele, com um pouco mais

construída pelos interagentes. Ao pressupor processos interpretativos (entre outros fatores), ela é emergente, quer dizer vai sendo definida durante o processo.

de clareza, porque mudaram os nossos parâmetros e referências de comunicação, e porque estão em plena transformação com o advento da internet.

2. A internet como ferramenta de comunicação para as instituições

A internet e a sua evolução para a *web 2.0* está a ser absorvida pelas instituições.

Nesta nova realidade, o acesso a informação transforma-se num bem social precioso e num direito coletivo. De um ponto de vista abstrato, os cidadãos passam a necessitar, cada vez mais, de informações para exercer a cidadania ou para gerar, assimilar e difundir conhecimento(s). Contudo, aceder a informação é também um conceito prático que abrange decisões tangíveis e com consequências diretas no dia a dia das pessoas e das instituições. E a internet de nova geração, pelas suas características tecnológicas, como já vimos, facilita a democratização desse acesso, mesmo não estando ao alcance de todos (como também já referimos anteriormente), por servir de canal para a prática da comunicação no real sentido do termo: *“(...) processo de construção, interpretação e partilha do mundo (sentidos, sentimentos, experiências, conhecimento) que, no âmbito das sociedades humanas, garante a cooperação e o êxito nas iniciativas dos seus membros”* (Santos, 2011:49), conjugado com um esforço de interpretar e agir sobre o que nos rodeia.

No entanto, a tecnologia pode ser ambivalente. Pode ser usada para a ampliação do acesso ao conhecimento, como também para o seu controlo. A apropriação pelos sujeitos, cidadãos-utentes-contribuintes, dos instrumentos que lhes permitam a expansão do conhecimento depende fundamentalmente do tipo de acesso.

Conhecimento é poder e comunicação também é poder. A rede, ao mesmo tempo que estreita a relação entre informação e conhecimento, deshierarquiza as formas da sua propagação, ou seja, altera as relações de poder existentes numa dada sociedade, e, portanto, pode ser tida como uma ameaça a determinados setores que beneficiam de um *status quo* instalado, como as instituições. Não esqueçamos que os meios comunicacionais não são mais hierarquizados, mas horizontalizados. Essencialmente, queremos chamar a atenção para o facto de que a alteração no

processo comunicacional que as redes propiciam centra-se particularmente na produção de conteúdo pelas pessoas e no facto de incrementar o poder dos que têm menos poder (Castells, 2009). Isto passa-se sobretudo nas redes sociais que não constituem o nosso foco de trabalho, todavia, achámos pertinente tecer estas observações.

O potencial das ferramentas da *web 2.0* para a comunicação nas instituições é considerável. Se bem trabalhadas, havendo planeamento, monitorização e parametrização permanentes, podem fomentar o relacionamento das instituições com os seus diversos públicos de interesse. Embora o nível meramente informacional da comunicação ainda exista, é cada vez menos comum em tempos da *web 2.0*. O que hoje vigora é um posicionamento participativo – e muitas vezes crítico – de pessoas e grupos interessados num outro tipo de comunicação: mais horizontal, menos desigual e com possibilidades mais próximas da intervenção social. Sem dúvida que este nível mais relacional da comunicação é um dos principais benefícios que a *web 2.0* pode trazer às instituições e estas começam a aperceber-se disso.

Estas mudanças, obviamente, refletem-se diretamente nas entidades públicas que, para garantirem a sua sustentabilidade, precisam de se adaptar a essa realidade, repensando as suas formas de comunicação e relacionamento com os seus públicos e a sociedade em geral. As instituições, que também se constituem de relações entre pessoas, que aplicam a divisão social do trabalho⁸¹, que possuem história e memória, devem enfrentar este desafio, singularizando a sua identidade e procurando resultados reais.

Valores como a transparência, a credibilidade, a legitimidade, a seriedade, a pró-atividade e a abertura ao diálogo ganham força. Entretanto, as pessoas parecem estar cada vez mais alinhadas com temas de interesse público, não só para exercer o direito de se informar e ser informado, mas também para dar a sua quota de participação social ou simplesmente para ser ouvido.

No domínio dos órgãos do nosso estudo, esse avanço está em progresso. De forma mais adiantada no que se refere à tecnologia das plataformas de relacionamento; ainda não o sabemos, nesta etapa, se no agir e na sua representação.

⁸¹ Relembramos que se trata de um conceito introduzido por Marx (1867/1982) para designar a especialização das atividades produtivas presentes em todas as sociedades complexas.

Percebe-se o movimento em direção a uma mensagem mais dialógica, resta saber se é tanto na teoria quanto na performance das entidades.

De qualquer modo, em termos práticos e num *review* das páginas iniciais dos sítios web das entidades que escolhemos estudar, concluímos que prevalece o espaço dedicado à divulgação de notícias, informações, agendas, projetos, iniciativas, eventos, estatísticas institucionais – com a comunicação muito focada nos temas institucionais, enfim, na atividade corporativa. Apesar da existência de sistemas de *links* para itens/assuntos afins, são poucos os que exploram a diversidade de recursos multimédia que estão disponíveis hoje em dia – constatámos que só a OA disponibiliza imagens/vídeos e que apenas a DGA, DRCA e PGR ostentam uma galeria de *slideshow*.

Curiosamente, os mecanismos interativos são muito variados e preenchem propósitos bem demarcados, sendo que a maioria coabitam lado a lado, o que demonstra o investimento das instituições na criação de uma base de interação, à partida bidirecional, que favorece o relacionamento inerente à experiência institucional, estamos a falar da relação com os utilizadores através de: correio eletrónico, canal tv, *intranet*, *newsletter*, comentários, queixas, reclamações, formulários, pedidos de informação, denúncias ou linhas de apoio diretamente nas plataformas. Em termos de interação entre utilizadores, não há fóruns ou *chats*, as opções de partilha só podem ocorrer extra interface – nas redes sociais já referidas, à exceção do IPP que apresenta uma plataforma de *E-learning*⁸². Há a registar num caso (DGA) a existência de duas valências de vertente comercial como uma loja e uma bilheteira, ambas *online*. Estes dados parecem confirmar que as instituições atuam com base numa interatividade reativa, como vimos atrás.

As restantes soluções são de armazenamento informacional com possibilidade de pesquisa: repositórios, portal de emprego, bases de dados, arquivos. Adicionalmente, numa das entidades do setor da cultura (DGA) há o comprometimento com ações ao nível da responsabilidade social como o mecenato e o voluntariado. Por último, em todos os sítios *web* está ausente qualquer tipo de medição da satisfação dos utilizadores, como breves inquéritos.

⁸² Trata-se de uma interação intrainstitucional, entre professores e alunos.

Todavia, é uma verdade que as instituições públicas têm vindo a criar uma voz própria e a enveredar por um caminho mais ativo e menos reativo, para não serem meros depósitos digitais. Significa isto que sabem melhor como transformar a informação em mensagens atrativas e, como referimos, já procuram mecanismos bidirecionais de contacto para uma aproximação aos públicos.

A comunicação das instituições através da internet é pública⁸³ e entendemo-la como sinónimo de confluência entre comunicação, cidadania e democracia, a qual se inscreve num cenário que envolve Estado, administração central e sociedade, que se compromete com temas de interesse geral. É uma comunicação imbuída de espírito público, ou seja, que não é gerada para defender interesses empresariais ou mercantis, e que proporciona meios para ajudar as instituições a abordar da melhor maneira possível o seu leque de públicos. Para que isso de facto ocorra, consideramos essencial que haja integração entre todas as possibilidades de relacionamento e que elas estejam alinhadas em três elementos fundamentais: uma mesma visão estratégica, uma mensagem congruente e um agir consequente.

De uma maneira geral, o tipo de comunicação que os sítios *web* estimulam é a que compreende um fluxo de informação bidirecional: a disponibilização de dados de interesse referentes ao serviço público prestado e à interlocução social, abrindo canais de escuta e recebimento de contactos, de espaços de apresentação de sugestões, comentários ou reclamações. Porém, não pudemos testar o verdadeiro modo de funcionamento das ferramentas que mencionamos a este respeito para saber se, na verdade, a interação instituições-públicos se concretiza e se aqueles sistemas são efetivamente interativos.

O que é certo, em nossa opinião, e que queremos destacar, é que a aplicação do conceito de comunicação pública tem grande viabilidade na *web* 2.0 visto que possibilita, em potência, o estabelecimento de uma relação e interação com e entre os utilizadores-utentes, a qual pode ser fortalecida pela sua consciência política e pelo exercício cívico do seu poder de voz. Esta relação – enquadrada por uma vivência democrática que estimula a consciência de cidadania – também exige integridade nas atividades públicas.

⁸³ Sobre este conceito, ver as considerações mais detalhadas que explanamos nesta tese, designadamente no tópico **0.2.1.2.4.1**.

Em consequência disso, o incremento do compromisso com a prestação de contas, a retidão e o dinamismo (que muitas das entidades avocam nos seus sítios *web*, sobretudo as do direito) tendem a reverter em adesão social às instituições, uma vez que divulgar os valores, as pesquisas, as iniciativas, os acontecimentos, as valências, as dinâmicas e os serviços gerados é um dever institucional para com os públicos-alvo e a sociedade, o que pode otimizar o trabalho realizado e contribuir para a continuidade das instituições, também enquanto parceiras do desenvolvimento de um país. Em suma, o papel da comunicação pública é permitir que a sociedade avalie o que está a ser feito pelas instituições públicas e verifique se está de acordo com os seus princípios, propósitos, utilidade e matriz fundadora.

Nos sítios eletrónicos em estudo, observa-se que as entidades procuram desenvolver a *web* de forma integrada ao seu modelo de atuação e políticas de desenvolvimento, utilizando, para isso, os próprios sítios (e/ou as redes sociais) que servem para alcançar, de maneira mais regular do que seria possível através de qualquer outro meio, os seus grupos sociais-alvo, os utilizadores potenciais e a comunidade em geral.

Verifica-se que os sítios *web* são usados, principalmente, para divulgação da vocação institucional, para dar a conhecer e disseminar a respetiva imagem, para granjear reputação e impulsionar o diálogo, mas sobre esta questão debruçar-nos-emos na próxima rubrica. Neste processo, nota-se que há um esforço para gerar confiança e consensos, enfatizando, ao mesmo tempo, que as instituições se reificam e deixam de ser uma mera brochura institucional ou uma nebulosa abstrata. Estas tentam mostrar, na prática, que estão sintonizadas com uma nova realidade: a de que os líderes institucionais modernos devem estar abertos à interação e às solicitações da sociedade, ao ritmo da comunicação digital. Devem ouvir o que deles se diz bem como acerca das instituições que dirigem e estar perto daqueles que querem os seus serviços ou se identificam com a sua missão.

Na sua dimensão tecnológica, a *web* 2.0 é associada a um conjunto de tecnologias e ferramentas que prometem revolucionar a comunicação nas instituições, a qual vem sendo assumida como um elemento diferencial e fundamental.

Neste cenário, esta evolução vem sendo aclamada como natural pelas instituições visto que as coloca no *ranking* de organizações modernas e atualizadas.

Todavia, é lícito perguntarmo-nos se as instituições estão verdadeiramente preparadas para a web 2.0, em que medida compreendem o significado e as implicações dessa plataforma ou, numa focalização direta da problemática do nosso estudo, importa perceber até que ponto é essa a representação que as instituições constroem se si próprias, i.e., se é assim que se autodescrevem.

A envolvente digital apresenta precisamente uma oportunidade bastante interessante de aproximação das pessoas, contribuindo para uma certa humanização das instituições, tradicionalmente consideradas instâncias sociais frias, distanciadas e preocupadas basicamente com a sua estabilidade nas áreas onde atuam, com o seu prestígio e a sua respeitabilidade. A imagem pública destas instâncias é, de facto, um dos principais domínios que tem muito a ganhar quando mantida através da web 2.0, com todo o seu potencial de interação.

Além do mais, as instituições assumem o novo meio como parte da missão do serviço público: um complemento vital das instituições que vinca a sua natureza eminentemente social. As instituições parecem querer, naturalmente, continuar a chegar às pessoas e, certamente, até a um número cada vez maior pelo que a estratégia consiste em privilegiar a adoção de novos canais de comunicação, como é o caso do *Youtube*, e a entrada em novas plataformas e conteúdos como o *Flickr* e o *Instagram*, isto no caso das entidades sob nossa observação. Cremos que se trata de uma resposta à mutação dos próprios hábitos dos cidadãos, cujo consumo dos novos *media* é cada vez maior.

Urge, então, que a sociedade supere a visão tradicional do serviço público. E para que se começasse a operar uma mudança neste cenário foi decisiva a evolução de um paradigma comunicacional baseado na difusão e na interatividade⁸⁴ para um outro, associado à atualidade, baseado na interação⁸⁵ e na proximidade com os cidadãos/utilizadores. Resta saber em que estágio deste processo se encontram as entidades que estudamos.

Muitos presumiram que o mundo digital traria saídas e lenitivos para tudo ou quase tudo, tendo como resultado uma grande elevação da civilização, o que, no

⁸⁴ Entendida como um agir dialógico disponível para o *feedback*, centrado por exemplo na utilização do *e-mail*, do telefone ou de formulários de contacto.

⁸⁵ Enquanto agir colaborativo e cooperativo, ligado sobretudo às redes sociais.

entanto, parece não corresponder à verdade. Este posicionamento que configura a ideia de um certo determinismo tecnológico parece-nos estéril e extremo. Não cremos que o agir, o espírito e as manifestações socioculturais contemporâneas sejam devedoras em absoluto da tecnologia ou por ela prescritas, concordamos antes com certos autores, como Levy (1999) ou Castells (2002), que optam por uma posição diferente quando assinalam a hipótese de um ‘condicionamento tecnológico’ uma vez que os equipamentos e as soluções tecnológicas dão acesso a capacidades e oportunidades que jamais existiriam sem a sua ajuda, moldando os processos da nossa existência, quer individual quer coletivamente falando.

Por último, importa aceitar que o caminho a trilhar nem sempre é previsível e positivo. Seja como for, parece-nos consensual que o papel do serviço público enquanto contrapeso num ambiente tendencialmente comercial e de oligopólio, como ao que se assiste na sociedade contemporânea, é fulcral.

3. O sítio *web* institucional

Cada vez mais, a *web* é uma parte integrante da vida das instituições, fruto de transformações sociotécnicas e de novas formas de interação social que viabiliza. De facto, a sua importância como instrumento de comunicação tem crescido significativamente à medida que os públicos recorrem às novas tecnologias para exercerem os seus atributos ativos, designadamente para se informarem, para participarem em processos e para tomarem decisões várias.

As instituições marcam presença *online* através do seu sítio *web* (ou portal ⁸⁶). No entanto, num primeiro momento, importa perceber, antes de mais, para o que pode servir.

⁸⁶ O conceito de portal e de sítio *web* não são coincidentes. Numa perspetiva operativa, muito concisa, portal é um sítio *web* que funciona como ponto de partida para consultas de diversos recursos e conteúdos disponíveis *online*, oferecendo uma grande quantidade de ligações para serviços e informações várias, enquanto o sítio *web* é um conjunto de páginas *web*, imagens e outros conteúdos em formato digital, alojados num servidor *web* e acessíveis através da internet ou de uma rede local (Marrafa et al., 2009). No cômputo das entidades do nosso estudo, nenhuma se assume como tendo um portal, são todos sítios *web*; de qualquer forma atendendo à organização das páginas, à sua dimensão, às inúmeras ligações que facultam, alguns sítios poderiam ser considerados portais. Não aprofundamos esta questão que é extemporânea para nós e optamos sempre pela designação ‘sítio *web*’.

Assim, em primeiro lugar, um sítio *web* instaura um espaço para as instituições, estabelecendo, progressivamente, a presença institucional no universo digital, ao mesmo tempo que permite que estas se apresentem ao seu ambiente relevante, como uma “*espécie de cartão de visita expandido*” (Carrera, 2009:50). Um sítio na internet torna-se, por isso, num suporte vital aos processos praxiológicos de uma instituição, num recurso para a interação, “*(...) num território para a cultura institucional*” (Camilo, 2002:2). Finalmente, coadjuva a fixação da sua identidade singular e, em simultâneo, a legitimação dos valores e princípios que enformam o seu agir.

A internet permite às instituições criarem, de forma menos onerosa e mais facilitada, acervos dos seus serviços, além de possibilitarem o estabelecimento de canais de comunicação diretos tanto com os destinatários potenciais e/ou remotos como com os já existentes. Os sítios *web* podem atuar como um complemento, ou melhor, um reforço da comunicação institucional divulgada noutros canais mais tradicionais ou mesmo em substituição total das entidades físicas, num esforço de real integração no digital da(s) atividade(s) *offline*.

Tomando como ponto de partida o cumprimento dos propósitos de comunicação de um sítio *web* institucional, os que, para nós, se afiguram como exigindo uma construção consolidada são os que se relacionam com a difusão dos seus atributos identitários, o aumento da visibilidade, o impulso da inovação e o aperfeiçoamento dos serviços e recursos. Deste modo, a comunicação institucional no ciberespaço parece apresentar duas funções primordiais: informar e promover uma imagem global e unitária da entidade. Para o sucesso destas metas contribuiu a interatividade pelo papel relevante que assumiu (e assume) na proximidade entre as instituições e os cidadãos, abrindo espaço a um modelo dialógico que se abre à resposta, que prevê o *feedback*. Este é, afinal, o culminar de uma comunicação mais próxima. Todavia, na nova fase do agir verbal das instituições, associada à *websocial*, assistimos a um agir e a um relacionamento colaborativos, próprios do conceito de interação e que podemos testemunhar nos sítios *web* abrangidos pelo nosso estudo, pelo menos em termos de intenções e de meios para o fazer.

O uso institucional da internet justifica-se, por um lado, pela procura de novas formas de alcançar os diversos destinatários e de estimular o seu envolvimento nas temáticas institucionais, na procura dos seus serviços/valências; e, por outro, pela

necessidade de as instituições se adaptarem à evolução da sociedade, tirando partido da popularidade que as novas tecnologias ganharam na contemporaneidade, facto que se explica pelas inúmeras potencialidades que ela permite, nomeadamente um contacto diário e atualizado.

Num plano mais imediato, a expectativa a satisfazer é a de providenciar um acesso rápido, intuitivo e profícuo ao que o internauta procura (possíveis respostas para as suas necessidades, gostos e desejos), através de uma interface segura e personalizada, numa experiência que se pretende eficiente e funcional.

De uma forma geral, toda a comunicação das instituições para ser bem sucedida deve, em nossa opinião, estar adaptada à identidade destas e assentar nos princípios da confiança e da transparência, mais necessários às instituições do que a outro tipo de organizações, o que implica a ideia de *good governance*. Sobre este aspeto apenas queremos vincar alguns pontos de vista: este conceito suscita, precisamente, uma forma de avaliação, segundo a qual os serviços públicos são avaliados pelos resultados e não apenas pelos seus desígnios. De facto, a necessidade de prestação de contas, de responsabilização e de avaliação do cumprimento das funções deste tipo de serviço têm crescido e refletem-se, no nosso caso, nos textos que fazem a apresentação das entidades nos sítios *web*.

Uma vez explicitada esta visão da comunicação, julgamos poder concluir que os sítios *web* devem, então, ser desenhados em função do utilizador/visitante, possibilitando alargar a área de alcance institucional a destinatários potenciais e remotos, por exemplo. Partindo do pressuposto credível de que é o utilizador que procura, quase sempre deliberada e ativamente, o que lhe interessa, é possível visualizar esta plataforma como local privilegiado de quem busca (múltiplas) informações ou que tem um fito específico. No entanto, é admissível que haja quem, pelo contrário, percorra um caminho digressivo ou de puro diletantismo. Em qualquer dos casos, se os públicos são menos passivos, é certo que também as instituições precisam de assegurar uma presença cada vez mais pró-ativa.

Devido ao seu impacto na sociedade, aos seus domínios de intervenção e à finalidade do seu agir, as instituições têm, por natureza, um público-alvo diversificado, como dizíamos. Esta multiplicidade de públicos complexifica tanto a estratégia comunicacional interna como a externa. As instituições estão, cada vez mais, globais, o

que desafia efetivamente as entidades não apenas pelo número cada vez maior de olhos atentos ao seu trabalho, mas também, do ponto de vista interno, pela necessidade de estratégias de comunicação pensadas, trabalhadas e, acima de tudo, adaptadas a contextos diferenciados. Através da internet, os indivíduos observam as instituições, acompanham os seus feitos e fracassos. Com a *web 2.0*, estas parecem estar mais vigilantes e a atuar com base em virtudes que elas próprias advogam: transparência, horizontalidade, colaboração e participação. As instituições desligam-se da dependência que as prendia aos meios de comunicação tradicionais para terem meios acessíveis a uma grande parte da população com vista a divulgar o seu trabalho e a mostrar a sua ação.

Nesta linha de raciocínio, concordamos com Barbosa (2012:109) quando argumenta:

“Refletindo a organização, o sítio eletrónico não deve ser uma operação cosmética multimédia. Ainda que seja um documento/produto multimédia, o site deve ser pensado como uma experiência de valor acrescido para o utilizador e não uma ostentação tecnológica despropositada dentro do contexto da organização e dos seus públicos.”.

O sítio *web*, sob este ângulo, é sempre uma realidade incompleta, dada a necessidade de prover à atualização constante dos conteúdos ou à assunção de uma nova roupagem.

É importante realçar que o reconhecimento do papel de crescente importância desempenhado pelos sítios *web* na divulgação da atividade das instituições fez com que – no que respeita a algumas das instâncias que fazem parte da nossa pesquisa (como foi o caso da DGA, PGR e PJ) – fossem lançadas novas versões dos mesmos, entretanto ativadas ao longo do percurso desta tese (entre 2011 e 2015). Resumindo, o desenho dos sítios foi simplificado em termos de carga gráfica e foi dada uma nova organização aos conteúdos, o seu aspeto visual foi refinado e tentou-se potenciar a sua navegabilidade⁸⁷. Porém, a quantidade de informação apresentada aumentou,

⁸⁷ Conceito relacionado com a movimentação fácil e proveitosa do visitante num sítio *web*.

apesar de o acesso a ela ter sido agilizado mediante o novo *layout* e novas funcionalidades⁸⁸.

Podemos supor que subjacente a estas alterações globais podem ter estado redirecionamentos estratégicos e/ou a perceção da necessidade de apresentar dados mais atualizados, relevantes, bem arrumados e atraentes não só na página inicial mas também nas páginas internas. Trata-se de um tratamento em *continuum* que, no entanto, não afeta a identidade das instâncias públicas nem os objetivos sociocomunicativos dos sítios *web*. Na situação das entidades apontadas, as variações coincidiram com mudanças de dirigentes.

Em resumo, com base na nossa experiência de contacto com a *web* (na ótica do utilizador) e com base numa primeira perceção sobre os sítios *web* da nossa pesquisa, podemos elencar como principais vantagens destas plataformas, de um ponto de vista do órgão institucional, as seguintes:

- Permitem a difusão e promoção de serviços, prestando informação essencial sobre os mesmos;
- Apresentam uma relação de custo-eficiência bastante boa pelo que constituem uma forma eficaz para alcançar um público vasto, a custos relativamente acessíveis (particularmente perante os benefícios criados) e um excelente meio para as instituições se projetarem;
- Possibilitam a alteração de atitudes dos visitantes em correspondência com as interações que o sítio *web* permitir (quanto mais agradável de navegar for e permitir uma maior rapidez a atingir a informação pretendida);
- Permitem operações diversas;
- Contribuem positivamente para a representação dos valores de identidade preconizados pelas instituições;
- Permitem conhecer o perfil e o comportamento das audiências.

⁸⁸ Lamentamos o facto de não nos ter sido possível captar a interface anterior destes sítios *web*, contudo é possível consultá-las no Arquivo da Web Portuguesa em:

<http://www.arquivo.pt/index.jsp?l=pt>

De acordo com Santos (2009:37-38), a criação de um sítio *web* é um processo complexo e sistemático, que se pode classificar em três grandes fases (ibidem):

- Fase da Conceção: identificação da informação que se deverá disponibilizar, as funcionalidades que deverá ter e as restrições de acesso que possam existir;
- Fase da Implementação: organização e hierarquização da informação;
- Fase da Manutenção: realização de correções, com eventual aperfeiçoamento ou introdução de novos aplicativos.

Vários estudos apontam para o facto de existirem dois vetores relevantes na criação de um sítio *web*: o conteúdo e a sua composição gráfica (Wang, 2008:89). De facto, um sítio *web* sem conteúdo relevante e desprovido de um aspeto gráfico cativante apesar de viabilizar uma navegação simples e ágil, não deixará certamente de comprometer os seus níveis de desempenho. O conteúdo, a facilidade de navegação e a atratividade visual são fatores capitais na avaliação geral de um sítio *web* (Perdue, 2002). É, igualmente, imperativo selecionar a informação em função do público-alvo e apresentá-la de uma forma clara e objetiva. De assinalar que os sítios *web* da nossa pesquisa, dada a sua natureza, têm uma estrutura baseada em conteúdo (a informação desejada pelo visitante).

Tendo em conta o perfil e áreas de intervenção das instituições que incluem no nosso estudo, concluímos que os objetivos maiores dos respetivos sítios *web* são os seguintes:

- Servir de canal institucional de comunicação direcionado para o público interno e externo;
- Oferecer acesso à oferta de serviços e valências das instituições;
- Difundir a produção das instituições (sobretudo estatísticas, publicações, legislação e documentos diversos);
- Divulgar, essencialmente, eventos, projetos, iniciativas, produtos;

- Prestar serviços de utilidade pública (designadamente acolher queixas, denúncias, reclamações, sugestões, comentários, pedidos de informação e de ajuda);
- Reunir informações sobre a história, missão, estrutura, instrumentos de gestão, estatutos, planos estratégicos, atribuições, valores, natureza e competências das instituições;
- Divulgar documentos de índole diversa.

De uma maneira geral, parece-nos que esta pluralidade de propósitos e aplicações é, indubitavelmente, útil no caso dos sítios web de entidades públicas, que conseguem reunir num só meio propostas muito diversificadas que, habitualmente, dependeriam fortemente de fatores externos limitativos como a capacidade técnica, horários, disponibilidade de tempo, orçamentos, entre outros condicionamentos.

No entanto, as vantagens apresentadas pelo meio *online* para as entidades em estudo são igualmente apreciáveis sempre que pretendam manter um elevado grau de perceptibilidade junto dos seus públicos. Para Barichello (2004:29), “(...) a visibilidade das instituições depende de sua capacidade de informar e comunicar seus atos”, de forma que é esperado que as instituições maximizem as potencialidades do espaço digital, de modo a concretizar a transmissão eficaz de uma identidade e de uma imagem institucional coesa e coerente, que seja percebida pelos públicos.

Por outro lado, consideramos ser uma evidência cada vez maior o facto de os ditames mercadológicos que regem a atuação das marcas comerciais se aplicarem, progressivamente, também, às instituições, numa alteração de paradigma, que é preconizada e confirmada por alguns estudiosos, como por exemplo Kotler (2005) que apontou a coincidência de objetivos em algumas áreas de atividade comercial e institucional⁸⁹, especialmente no que diz respeito à satisfação das necessidades dos públicos.

No domínio público recorreu-se durante longo tempo a modelos de informação pública que tinham apenas como propósito central a difusão de informação. Perante o fator de uma imagem pública desgastada e marcada pela estagnação, que afetou

⁸⁹ Este autor centra-se na perspetiva das instituições de cariz cultural.

vários organismos, tal ocorrência abriu caminho à integração de orientações tendencialmente mais empresariais, i.e., com rigorosos objetivos a atingir, de forma a gerar uma atitude mais competitiva e diferenciadora por parte das instituições públicas. Pugnar por uma comunicação adequada aos seus públicos-alvo parece também ter-se tornado numa prioridade para as instituições no sentido de recentrar e revigorar a atividade fundamental em torno da qual estes sistemas organizados de atividades humanas se focam: o interesse público (Fonseca, 1998:25).

Desta forma, as instituições públicas devem desempenhar um papel ativo na divulgação de informações de interesse público sobre a filosofia, a política, as práticas e os objetos do seu agir, de modo a torná-lo mais compreensível.

3.1. A página inicial dos sítios *web*

Tendo em conta o foco da nossa investigação – *Como se configura, em termos linguísticos, o agir institucional na internet, especificamente nos sítios web?* – para esta tese foram eleitas as páginas iniciais dos correspondentes sítios *web*, devido à sua importância para a caracterização do agir institucional e ao tratamento insuficiente de que usualmente são objeto. Os textos que apresentam as entidades e que, em conjunto com as páginas iniciais, constituem os textos digitais, encontram-se em páginas internas que, todavia, não serão estudadas.

A página de acolhimento é o mais importante num sítio *web*, segundo Nielsen & Tahir (2002), pois mesmo que não seja a primeira página visitada é esta que direciona os utilizadores para os diferentes conteúdos aí disponíveis pelo que, à partida, pressupõe-se que esta página contemple todos os aspetos que abrangem a intervenção do órgão, ou seja, é ela que apresenta uma visão geral do que a instituição disponibiliza. Daí, ser pensada como um ‘isco’ para atrair o interesse do internauta, no sentido de incitar a sua curiosidade para a consulta do sítio.

Consideramos, ainda, que as páginas iniciais devem ser valorizadas pelo facto de comportarem duas propriedades relevantes, a saber: uma relativa às funcionalidades comunicacionais que concorrem articuladamente para a materialização do projeto e dos propósitos das instituições. A outra característica, de natureza meta-comunicacional, e concordamos à partida com Camilo, alia-se ao fito de

“recriar simbolicamente a estrutura da organização” (Camilo, 2002:8). Mas, para nós, verdadeiramente, trata-se de (re)criar simbolicamente a identidade institucional. De uma forma mais clara, queremos salientar que tanto a arquitetura dos sítios *web* como as escolhas ao nível da formatação linguística (das estruturas e dos conteúdos) podem testificar o ADN de uma entidade, veiculando uma conceção tendencialmente utópica desta. Para conferir a comprovação (ou não) desta ideia, temos de proceder à análise linguístico-discursiva.

Autores há, como Lazarinis et al. (2008), que defendem que a página inicial deve ser simples, curta, dinâmica, surpreendente e atrativa, de forma a melhor promover a relevância social das instituições e a conquistar novos visitantes. A organização desta página assume uma importância fundamental, como referem Hashim et al. (2007:538):

“The homepage or front page is the most often visit[ed] by Internet users because this serves as the «front door» to visitors and it is the point at which most Web features are implemented. If visitors have to search through several steps to find a feature, they are likely to experience frustration and leave.”

Mas não é fácil reunir todas estas vertentes, aliás as páginas que analisámos são maioritariamente extensas, com excesso de informação e algumas não oferecem a opção de outro(s) idioma(s), a título demonstrativo. Particularmente, no que toca aos esquemas de organização da informação, constata-se que esta está arrumada por assuntos e por ordem cronológica explícita, a que presidem, na nossa ótica, intencionalidades táticas. Como sustentam alguns especialistas, para alcançar o sucesso pretendido e fidelizar o cibernauta, os sítios *web* devem ser dotados de algumas características fundamentais: riqueza semiótica; interatividade entre utilizador-sítio *web*; personalização e concisão da informação (Gonçalves, 2005).

Julgamos que os objetivos primordiais das páginas iniciais deverão ser os de criar representações que individualizem a identidade dos organismos no espectro institucional e que contribuam para o fortalecimento da sua imagem. Como um objetivo suplementar, que convertam o tráfego das páginas em benefícios concretos para as instituições, traduzidos em: contactos efetivos, compra de bilhetes, pedidos de

informação, inscrições em cursos, pedidos de pareceres, denúncias e queixas, só para dar alguns exemplos extraídos do nosso *corpus*.

Num plano iminente, pensamos que a intenção será despertar o interesse do visitante, levando-o a explorar o interior do sítio web, através das hiperligações específicas que aí se veem e que funcionam como uma antevisão dos conteúdos situados em áreas internas.

Considerando, além disto, um conjunto de metáforas da vida *offline* que podem ser aplicadas às páginas iniciais, conforme sugerido por Nielsen & Tahir (2002), apurou-se uma tendência para uma arquitetura semelhante a uma ‘capa de jornal’⁹⁰. Esta expressão é sinónimo de uma estruturação que confere destaque regular a notícias e novos conteúdos, por isso se percebeu a prevalente presença de áreas de ‘notícias’, ‘destaques’, ‘eventos’ ou ‘agenda’ nos sítios em análise.

Entretanto, e a fim de identificar os conteúdos que ganham relevo nas páginas iniciais recorreremos a uma categorização⁹¹ proposta por Popovic et al. (2014:317) que os dividem em quatro grupos:

- Conteúdos de pesquisa (procura e recolha de informação);
- Conteúdos de informação e comunicação (processos e interfaces da dinâmica das entidades);
- Conteúdos administrativos (sistemas formais e transações);
- Conteúdos utilitários e de busca (elementos específicos facilitadores da utilização dos sítios web).

Assim, e num olhar atento às páginas iniciais das entidades que examinamos, mas sem uma preocupação de exaustividade, constatamos que todas as categorias se fazem presentes. Podemos incluir no primeiro tipo, acessos rápidos diversos, por exemplo, legislação e documentação variada, parcerias, *links* para repositórios,

⁹⁰ As outras comparações são feitas com a ‘entrada de um prédio’, quando a página inicial funciona como um ponto de entrada que afunila o tráfego em diferentes direções e privilegia o destino dos utilizadores de acordo com os seus interesses; e com o ‘resumo de um livro’ quando a página inicial disponibiliza uma visão geral dos conteúdos de forma hierárquica.

⁹¹ Embora a classificação proposta pelos autores vise especialmente sítios de instituições de ensino superior, cremos, pela sua pertinência, que é possível extrapolá-la para utilização na análise de outras entidades.

arquivos e biblioteca; no segundo, notícias e/ou destaques sobre atividades diversificadas, agendas institucionais, FAQ, estatísticas, vídeos/imagens, linhas de apoio, espaço para denúncias/queixas, dados sobre missão, valores, identidade e trajeto institucional, avaliação dos organismos, *webmail*, canal tv, *newsletters*, *alumni*. No terceiro tipo, temos loja e bilheteira virtuais, calendários, horários, propinas, inscrições, provas, concursos, bolsas e prêmios acadêmicos, serviços vários e, no último, sinalizamos caixas de pesquisa, ajuda, mapa dos sítios, disponibilização de requerimentos/formulários de contacto e documentos internos pesquisáveis, além de conteúdos vertidos em outras línguas.

No entanto, é a tipologia ‘informação e comunicação’ a que predomina, a qual, em nossa opinião, tem uma relação de contiguidade com a identidade corporativa, que, a nosso ver, é captada, de forma direta, nas escolhas dos recursos linguísticos e dos posicionamentos interlocutivos quer, de forma indireta, através da disposição das páginas iniciais. Ambas as vertentes estão, na nossa perspetiva, ao serviço de uma identidade idealizada que se pretende projetar e ao serviço da criação de um itinerário topológico, institucionalmente conveniente, de valor gnosiológico equiparado ao dos títulos da primeira página de um jornal.

Nesta etapa, dado que não tem cabimento antecipar análises linguísticas, a serem desenvolvidas no próximo capítulo, falaremos um pouco de outros aspetos que consideramos também importantes para uma compreensão do agir na internet.

Assim, a estrutura das páginas iniciais pode ser considerada como “*uma grelha de alinhamento de conteúdos organizacionais*” (Camilo, 2002:4), indicadora da maneira como as instituições se autodescrevem e se autodefinem, numa perceção, diríamos, no espelho. Complementarmente, acreditamos que este espaço de produção discursiva como elemento da afirmação institucional, também se torna visível pelos diferentes códigos semiológicos (de índole verbal, iconográfica e audiovisual) que os sítios ostentam e que encerram uma determinada significação na lógica corporativa.

Esta dimensão, com inegáveis efeitos perlocutórios, relaciona-se, cremos, com a emergência de um território discursivo singular. Nesta ótica, ela deixa de ser uma entre muitas para ganhar “(...) o direito a uma existência simbólica.” (ibidem).

Em suma, parece-nos que as páginas iniciais são, então, os bastiões da identidade e da imagem das instituições por acomodarem todas as informações

evocatórias do agir institucional, imprescindíveis para a sua projeção e notabilização. É deste aspeto que nos ocuparemos no próximo tópico.

4. O valor da identidade *online*

O aparecimento da web 2.0 introduziu, como já explicámos, profundas transformações no modo com os organismos comunicam com os públicos. O desenvolvimento de ferramentas e a emergência de públicos ativos, criadores e difusores de conteúdos transportou as instituições para um novo paradigma comunicacional.

Nunca a monitorização do meio envolvente se revelou tão complexa com o nascimento das relações em rede. A internet transformou-se numa plataforma de acesso universal em que cada utilizador pode abandonar um estado passivo para elaborar, comentar, editar ou partilhar mensagens; um utilizador que explora (e frequentemente domina) novos ambientes comunicacionais.

O poder conferido pela rede dificultou o controlo por parte das organizações sobre o que é dito. A dinâmica foi alterada (Grunig & Hunt, 2000): de uma comunicação extremamente centralizada, assimétrica, vertical e mais formal passou-se a uma comunicação bidirecional e simétrica (em todas as direções, tanto verticais quanto horizontais), em aparência menos formal e mais propícia ao diálogo. Neste cenário, as instituições revelam-se (ou procuram ser) mais próximas e empáticas.

A interação provocada pela web 2.0 gera, portanto, entidades personificadas, com as quais já é possível, em potência, “conversar”. Para uma comunicação eficaz torna-se essencial que os valores e atributos centrais, duradouros e diferenciadores das instituições sejam expressos e percebidos corretamente uma vez que o reconhecimento da intenção comunicativa é um pré-requisito em qualquer processo comunicacional completo e útil. De uma maneira clara, pode dizer-se que tão (ou mais) importante do que é o agir verbal das entidades, é a forma como o *dictum* é compreendido e mentalmente representado, quer interna quer externamente.

Em face do que acabamos de afirmar, uma identidade *online* fortalecida resulta daquilo que é criado, nutrido e promovido em cooperação com a comunidade e/ou com os *stakeholders*, todavia a massificação e a pluralidade das mensagens produzidas

faz com que a informação, muitas vezes, caia no vazio. Aderindo a esta percepção, arriscamo-nos a dizer que a internet é um meio apropriado para se perceber que nem toda a informação, mesmo partilhada, gera conhecimento.

A identidade institucional – aquilo que as instituições são, fazem e dizem – constitui-se como o elemento singular no contexto do conjunto dos organismos públicos existentes na atualidade, e resulta, presumimos, numa imagem corporativa favorável, a qual representa os valores que os públicos normalmente lhes associam (Capriotti Peri, 2009). Esta representação acaba por se traduzir numa reputação sólida e suscetível de se refletir positivamente na opinião que os públicos detêm das mesmas.

Conclui-se, assim, que a identidade institucional se edifica sobre valores centrais e distintivos que são transmitidos na relação com os públicos. Numa visão holística deste conceito, Pratt & Foreman (2000) formularam uma definição segundo a qual a identidade é um conjunto vasto de características consideradas como nucleares, únicas e constantes pelos diversos públicos de uma entidade.

Todavia, questionamos um pouco esta posição (sem pretender aprofundá-la demasiado) uma vez que assistimos a uma grande volubilidade da vida moderna. Fazemos parte de um tempo multifacetado, marcado por mudanças de caráter efémero e transitório. As profundas transformações ocorridas na paisagem social e cultural, que tanto se exprimem a nível individual quanto coletivo (que eclodiram no século XX e se complexificaram no século XXI) visíveis, nomeadamente, no avanço tecnológico-científico e nas novas configurações de comunicação, deverão, *a priori*, refletir-se nos traços identitários das instituições. Temos consciência que somente alicerçados nas análises que, ulteriormente, faremos aos textos do nosso *corpus*, poderemos afirmar em que sentido vai a identidade institucional – se orientada para ser una e duradoura ou para ser instável e compósita.

Em todo o caso, parece inegável que o contexto atual apresenta desafios que não podem ser descartados pelas instituições. Estas parecem mostrar-se mais cientes da sua dimensão e do impacto no meio envolvente e que são necessárias novas abordagens capazes de satisfazer as expectativas dos públicos, daí o papel central dos sítios *web*.

Do mesmo modo, o cidadão-utilizador parece procurar, hoje, na sua ligação com as instituições além da qualidade ou variedade de serviços, um valor acrescido que vá ao encontro das suas necessidades e desejos menos imediatos (ou emocionais⁹²). A diferenciação institucional, a que aludimos há pouco, julgamos estar igualmente associada, portanto, a elementos intangíveis, constituintes da identidade, que abrangem as representações, as normas, os princípios e os símbolos⁹³ com os quais os públicos se identificam. As instituições que forem capazes de efetivamente interagir num meio simbólico como a *web*, em nossa opinião, poderão ser alvo de uma maior valorização e preferência dos seus públicos.

Podemos argumentar que este processo – decorrente da interação entre as instituições – poderá resultar, ainda, no surgimento de novas expectativas acerca do agir, quer verbal quer geral, das entidades, conseqüentemente, numa nova identidade, enquanto representação de (novos) ideais institucionais.

Os conceitos de identidade e agir verbal, em contexto institucional, devem considerar-se em inter-relação, por algumas razões. Por um lado, o agir verbal tem como função definir que identidade as instituições escolhem para si, dito de outro modo: como querem ser percebidas/interpretadas pelos diferentes públicos. Por outro lado, o agir verbal tem o efeito de fazer despontar a identidade das instituições, ou seja, possui mecanismos que possibilitam a sua representação perante os públicos, como, por exemplo, as narrativas, as declarações de valores e/ou normas, os *slogans*. Por isso, o agir institucional, entendido em sentido global, estará continuamente marcado pelo seu sentido de si, como pela representação que cria do outro.

Um outro ângulo, como sugerem Cheney & Christensen (2001), aponta para a identidade como fonte de orientação e contexto para o agir verbal, agregando objetivos e anseios. Estes autores afirmam que embora a identidade pareça direcionada para o exterior “(...) [it] may actually be auto-communicative, that is, directed primarily toward the [organizational] self.” (idem:258). A solução para não acabarem por falar para si próprias passa, segundo estes autores, pela noção de *self-reflexivity*, i.e., para conhecerem melhor o seu contexto de atuação, as suas audiências

⁹² Na tão conhecida pirâmide de Maslow (1970), estas necessidades são chamadas de ‘sociais’.

⁹³ Partindo do pressuposto de que estes elementos são construções sociais que influenciam fortemente o comportamento das instituições, refletir (um pouco) sobre a identidade coletiva foi encarada como uma vertente importante na compreensão do agir institucional na internet.

e terem sucesso no seu agir, as instituições devem, primeiro, conhecer-se bem a si próprias e desencadear uma representação favorável para os membros internos.

Seja como for, e como pudemos apurar pelos sítios *web* do nosso estudo, com a expressão da sua identidade, as instituições têm tendencialmente a necessidade de comunicar para a componente externa os atributos que as identificam e destacam, pelos quais os públicos as reconhecem, e a *web* faculta-lhes justamente o meio privilegiado para estabelecer e gerir relações próximas com os mesmos. Assim, descobrimos que em todos os sítios *web* existem produções textuais onde pontuam a missão, os valores e a visão institucionais, vetores estes que inferimos através de uma análise das estruturas temáticas centrais dos textos. Estamo-nos a referir aos textos digitais, nomeadamente aos textos, que nos sítios *web*, apresentam as entidades.

Metaforicamente falando, o genoma das representações que pudemos detetar pode ser sinteticamente apontado da seguinte forma:

Entidades da Cultura	Entidades da Educação	Entidades do Direito	Órgãos singulares
Amplitude de serviços e funções	Excelência da formação	Independência	Defesa de Direitos
Atualidade da informação	Desenvolvimento e inovação	Deontologia	Resolução de conflitos

Quadro 14 – ADN das representações identitárias detetadas nos sítios *web*

Comprova-se, desta maneira, que as identidades comunicadas *online* assentam nestas propriedades, que são as que mais se salientam, i.e., são aquelas às quais as instituições desejam estar associadas e que, a nosso ver, compõem imagens aparentemente coerentes. Serão estas componentes as que mais influenciam o agir institucional, constituindo os seus pilares, e que foram detetadas numa leitura (e, em alguns casos, resumo) dos textos (cuja autoria não é difícil de atribuir às camadas dirigentes das instituições⁹⁴) que se encontram nas secções dos sítios *web* indicadas no próximo quadro:

⁹⁴ Ainda que muitas vezes os agentes produtores dos textos não estejam explicitamente identificados, como se provará nas análises a estes textos.

	Entidades da Cultura	Entidades da Educação	Entidades da Justiça	Órgãos singulares
Secções dos sítios web	Apresentação (DGA)	Apresentação (ESHTE)	Atribuições e competências (CNPD)	Palavras do provedor (PJ)
	Apresentação (DRCA)	Apresentação (UP)	História (OA)	Competências (MC)
		Missão e mensagem da presidente (IPP)	Boas-Vindas (PGR)	

Quadro 15 – Secções dos sítios web que acomodam as representações identitárias das entidades

Importa mencionar que estas secções encontram-se em separadores presentes nas páginas iniciais dos sítios pelo que se deduz da importância institucional que as mesmas têm, o que é secundado pelo tónus valorativo que os textos encerram, o que, em nossa opinião, visa fazer com que os públicos se revejam nessa identidade construída.

No pressuposto de que comunicar é agir verbalmente, com ressonâncias reais no meio circundante, clarificar e gerir a identidade parece tornar-se numa tarefa prioritária para as instituições a fim de garantirem que aquilo que é percecionado corresponde não só ao que é enunciado como àquilo que pretenderam enunciar.

O que queremos dizer é que uma instituição que investe no agir verbal, galvaniza representações positivas, o que pode ser uma vantagem competitiva na sua diferenciação, independentemente daquilo em que isso se traduza em concreto. Com efeito, admitimos que o processo de construção-refiguração da identidade, neste caso coletiva, é influenciado pelo sentido que os sujeitos atribuem ao agir e pelas representações que instauram interna e externamente. A centralidade deste processo nas produções textuais das instituições parece estar na génese dos rótulos identitários que as instituições avocam para si próprias e com os quais procuram também legitimar-se para o exterior.

Assim, promover uma identidade personalizada com base numa exteriorização para além das paredes físicas das instituições, via internet, leva-nos a equacionar a possibilidade de existir uma incongruência que reside no facto de o reconhecimento

social destas passar a depender substancialmente da sua identificação *online* e não da sua existência corpórea. Por outras palavras, o que queremos dizer é que parece registar-se, crescentemente, uma propensão para que as fronteiras entre o interior e o exterior sejam cada vez mais ténues ou se esbatam as fronteiras entre o real e o virtual. Logo, torna-se legítimo concluir que a projeção eficaz da imagem e da identidade das instituições passa pela criação e alimentação de um sítio *web*.

Neste cenário, os organismos institucionais abrangidos pelo nosso estudo, apresentam-se, comunicam e agem como instâncias de poder. Consequentemente, podemos perguntar até que ponto os respetivos sítios *web* são miméticos em relação às entidades, i.e., sabendo-se, como é óbvio, que os sítios não são as instituições, em que medida estes acomodam, e até absorvem, a sua identidade.

A perspetiva que temos vindo a adotar para abordar as questões da identidade, estimula uma certa problematização que conseguimos concretizar em duas indagações centrais: O agir institucional muda via internet? As representações dos diferentes públicos coincidem com a forma como as instituições se autodescrevem e exprimem *online*?

A resposta à primeira questão será discutida nas *sínteses conclusivas* da tese, na *parte V*⁹⁵. A segunda questão, que consideramos muito pertinente, exige outros instrumentos metodológicos, que não utilizámos nesta investigação, de maneira a ser possível captar as perceções suscitadas quer nos colaboradores das entidades quer nos destinatários externos (ou pelo menos em alguns segmentos) pelo que terá de ficar para um estudo ulterior.

Por último, sublinhamos que todos os aspetos que até agora apontámos e debatemos representam um conjunto de elementos bastante significativo para compreender o agir institucional. Todavia, a sua interpretação terá uma validade superior quando efetuarmos as análises aos textos digitais (cf. **IV.6.3.**) e discutirmos os resultados obtidos, o que, em nossa opinião, tornará a visão que traçámos em algo de mais concreto e produtivo. O que queremos dizer é que a análise do plano linguístico, ou seja, a observação das escolhas dos recursos linguísticos dará uma visibilidade mais expressiva e interessante a esta leitura preliminar.

⁹⁵ O mesmo acontecerá com vários dos aspetos aqui debatidos.

5. Os géneros textuais digitais

Nesta seção, serão tecidas considerações quanto ao valor e às características dos géneros digitais em geral, sem se incorrer num desenvolvimento muito denso. Para isso, apoiamo-nos num conjunto de suportes teóricos de que destacamos Marcuschi & Xavier (2005), Marcuschi (2008), Rastier (2001), Askehave & Nielsen (2004), Bezerra (2006, 2007, 2009), Bonini (2003, 2011) e Gonçalves (2011) que utilizamos para a conceção deste tipo de género e de outros conceitos com ele relacionados.

Numa ótica diacrónica, podemos afirmar que a linguagem se adapta à evolução dos tempos devido, em grande parte, a alterações nos papéis sociais, nas necessidades e objetivos dos interlocutores, a que se junta uma crescente plêiade de recursos disponíveis introduzidos pelo progresso tecnológico.

Neste enquadramento, a internet pode ser encarada como mais um estágio no desenvolvimento dos recursos que afetam a linguagem e, por consequência, o agir (quer verbal quer geral) dos indivíduos, no pressuposto de que as novas tecnologias (nomeadamente os sítios *web*) são dispositivos de linguagem mais do que mediadores da distância.

No mundo globalizado em que vivemos, a rede de computadores congrega as pessoas em espaços virtuais, proporcionando formas de se alcançar interesses, muitas vezes, comuns, permitindo gerar e partilhar conhecimento. Fazer uma transação bancária, efetuar uma compra, colocar um *post* no *Facebook* ou fazer um contacto via *Skype* são ações tão variadas que só um dispositivo⁹⁶ dinâmico como um computador ligado à rede o pode possibilitar. Por isso se pode afirmar que a internet e os géneros que nela circulam têm exercido forte influência nas representações do mundo, pelo dinamismo e expressão que oferece, como nas relações humanas, tanto no exercício da cidadania, como na vida quotidiana ou no mundo do trabalho.

Conforme lembram Marcuschi (2008) e Marcuschi & Xavier (2005), cuja dedicação ao estudo dos géneros textuais digitais é bem conhecida, "*Mais do que em qualquer outra época, hoje proliferam géneros novos dentro de novas tecnologias,*

⁹⁶ Utilizamos o termo 'dispositivo' para salientar as funções ativas que um computador apresenta.

particularmente na mídia eletrônica (digital)” (Marcuschi, 2008:198). Este autor realça ainda que “(...) a interação online tem o potencial de acelerar enormemente a evolução dos gêneros, tendo em vista a natureza do meio tecnológico e os modos como se desenvolve” (ibidem).

Neste contexto, mesmo que os gêneros emergentes das tecnologias digitais sejam frequentemente entendidos como projeções ou mutações de homólogos seus precedentes, que podemos ilustrar nos pares correlatos *e-mail/carta*, *chat/conversação espontânea*, *vídeo-conferência/reunião*, *blogue/diário*, existe, ainda, a possibilidade de diferenciar os gêneros virtuais em relação aos seus precursores.

Marcuschi (ibidem) sublinha, igualmente, que ao concebermos o gênero como “*relativamente estável*”, do ponto de vista estilístico e composicional, este funciona como instrumento comunicativo com propósitos específicos. Não é problemático perceber a interferência da envolvente virtual na natureza do gênero produzido, afetando-o, a ponto de Marcuschi afirmar que tais condições “*mudam o gênero*” (ibidem). O *e-mail*, por exemplo, se comparado com a carta, possui particularidades na sua produção e formatação que mostram que sofre, naturalmente, adaptações advindas do meio pelo que se considera haver diferenciação entre estes dois gêneros, que têm um perfil linguístico específico, embora algumas das suas funções sociocomunicativas possam aproximar-se .

Pode concluir-se, então, que muitas das características dos gêneros digitalmente transmitidos são determinadas pelo meio de comunicação. Bezerra (2006, 2007, 2009) aponta, sobretudo, para a organização hipertextual e para a multimodalidade que constituem singularidades acrescentadas pelo suporte⁹⁷ e que interferem no modo de produção e recepção dos gêneros. Logo, os gêneros pré-existentes, ao se manifestarem no mundo digital, fazem-no, não raro, de forma específica e distinta; para Askehave & Nielsen (2004, 11-12), os traços que influenciam decisivamente a natureza dos textos virtuais são a sua intertextualidade, alcance global e imaterialidade.

Contudo, casos há em que se constata uma certa amálgama nos gêneros, que resulta em gêneros híbridos, situação potenciada pelas características que referimos

⁹⁷ Referimo-nos ao espaço físico onde está grafado o gênero (que também equivale ao meio); o que Marcuschi (2003:11) define como “o portador do texto”.

atrás (retomaremos este aspeto mais à frente). De notar que Crystal, pesquisador muito interessado na relação linguagem-internet, ressalta que a www transforma de maneira bastante acentuada os padrões comunicativos existentes, originando também a eclosão de géneros novos (Crystal, 2001). Sobre isto, Askehave & Nielsen (2004:11) comentam:

“(...) the World Wide Web should not be seen only as an important contextual feature of web genres; rather the WWW is an integrated part of web genres. This means that, although many web genres have printed counterparts, the medium adds unique properties to the web genre in terms of production, function, and reception which cannot be ignored in the genre characterisation.”

Tomando, a título exemplificativo, o vasto universo dos géneros jornalísticos, verifica-se que nesse domínio de atividade de linguagem proliferam géneros digitais e impressos, mas não de maneira isomórfica. Queremos com isto dizer que ao passo que *artigo, notícia, crónica, editorial* são exemplos de géneros jornalísticos que se realizam tanto num jornal impresso como num *online; twitter e fórum de discussões*, por exemplo, materializam-se especificamente no meio digital e, constituem, assim, géneros novos. Esta observação permite perceber a importância do suporte na corporização, circulação, uso e representação de que os géneros são alvo, particularmente quando se trata de géneros que migram para o ambiente eletrónico.

Partindo da noção de género textual como fenómeno histórico, que acompanha as mudanças da sociedade, Marcuschi (2008:200) defende que o estudo dos géneros textuais digitais é relevante principalmente por causa de dois aspetos: (1) são géneros em franco desenvolvimento e em fase de fixação com um uso cada vez mais generalizado; (2) apresentam peculiaridades formais próprias, embora possam ter correspondência em géneros prévios.

Enquanto construções sociais, os géneros textuais digitais adquirem o seu sentido próprio socialmente, i.e., através da interação dos indivíduos nos processos de comunicação, facto que demonstra como estes se modificam consoante o contexto de atuação das pessoas e a relação com as práticas de linguagem em que emergem. Isto configura a mudança de perspetiva genológica que encara o género como ação, tal

como Devitt (2009:28) refere: “(...) *a view of genre as richly embedded within historical, social, and cultural contexts*”, deixando para trás a focalização do género como forma, na tradição da análise retórica dos géneros.

Todavia, arguimos nós, género também é forma (formato, estrutura organizacional, elementos semióticos) e as possibilidades trazidas pela internet acarretaram manifestações formais muito ricas, mas também, muitas vezes, compósitas, o que torna mais complexo o estudo dos géneros digitais. Parece-nos mais sensato, como Devitt (idem:30) acaba por assumir que “*All three elements - form, substance, and situation (...) shape genres.*”.

Em todo o caso, importa registar o facto de que o reconhecimento dos artefactos textuais apontados como pertencendo à categoria dos géneros textuais digitais não ser algo estável. Esta ocorrência é muito bem ilustrada por Gonçalves (2011) que procedeu a uma compilação dos prismas diversificados que pairam na literatura da especialidade, evidenciando a grande incompatibilidade de posições:

Autor	Obra	Objeto estudado	Identidade/caracterização
Marcuschi	2005	Homepage (portal, sítio, página)	Serviço eletrónico
Marcuschi	2008	Homepage	Género textual
		Sítio	Serviço, suporte
		Internet	Suporte
Xavier	2000	Hipertexto	Género textual
	2005	Hipertexto	“forma híbrida de linguagem”
Askehave, Nielsen	2005	Homepage	Género textual
		World Wide Web	Suporte
Miller	2009	Homepage	Género textual
		Blog	Género textual

Tabela 1: Classificação de alguns géneros digitais

Quadro 16 – Classificação dos géneros digitais (Gonçalves, 2011)

Numa aproximação ao cerne da questão, sobre a qual desejamos afirmar uma posição, compartilhamos com Gonçalves (idem:2) a noção de que o sítio *web* é um

género e a assunção de que a página inicial, enquanto parte indissociável deste, também o é. A explicação da nossa perspetiva far-se-á na subsecção seguinte.

5.1. A página inicial como género incluído

É nosso propósito, neste subtópico e no seguinte, aflorar a natureza da página inicial e do sítio web, assumindo uma posição quanto ao seu substrato genológico. Embora não seja uma vertente prioritária no nosso trabalho (mas, sim, contígua), julgamos ser uma discussão de grande interesse epistemológico e produtividade, com um imenso potencial de expansão e na qual quisemos participar a fim de dar o nosso contributo.

Assim, segundo Askehave & Nielsen (2004:2), a página inicial, como página principal de um sítio *web*, à primeira vista, pode ser caracterizada como um género “*web-generated*”, i.e., trata-se de um género inerente ao surgimento da internet e que não possui paralelo direto fora dela, tendo atingido este estatuto pois tanto na forma como no conteúdo já está relativamente convencionado (e, acrescentamos, consagrado), apesar das mudanças por que passou desde a criação dos sítios *web* há cerca de 20 anos.

Desta forma, na construção deste género em particular há que atender quer a uma propensão para o dinamismo quer a um pendor para alcançar uma certa uniformização. É o que se pode constatar no caso dos dez sítios *web* que examinámos no âmbito do nosso projeto, tendo chegado ao seguinte padrão temático-composicional⁹⁸:

⁹⁸ Esclarecemos que usamos o termo ‘suplementos’ para abarcar os itens que completam e enriquecem a experiência de navegação, ao mesmo tempo que especificam certos campos, tais como: loja *online*, acessos rápidos, calendário, caixa de pesquisa, ligações úteis, contactos, etc.. Para uma panorâmica sobre as secções de um sítio *web* cf. Gonçalves (2011:10).

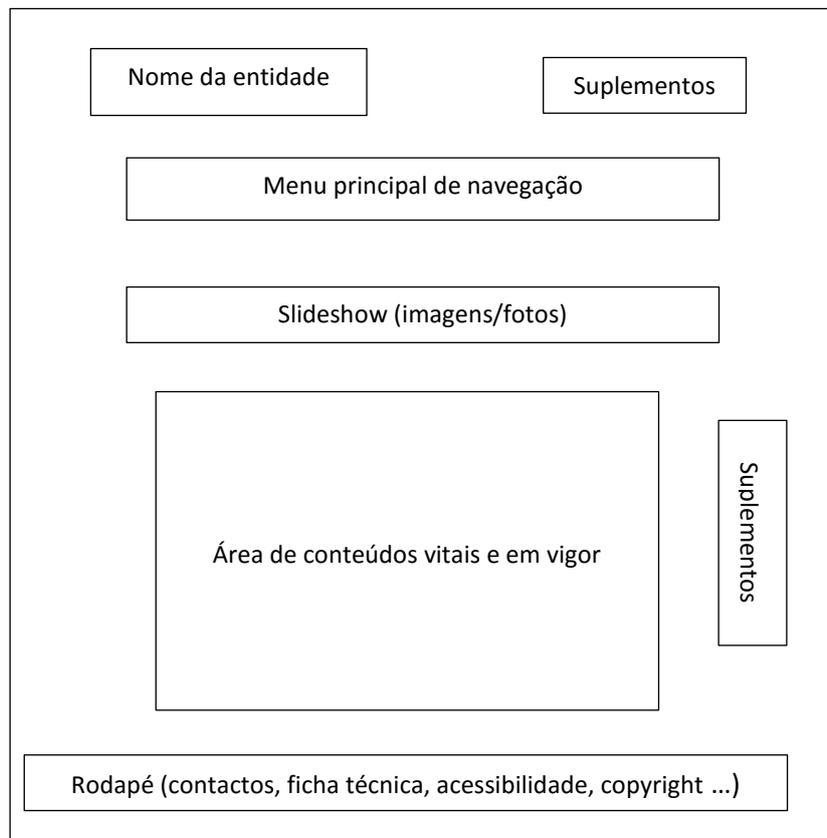


Figura 4 – Arquitetura-tipo dos sítios web estudados

Voltando a Askehave & Nielsen (2004:10), as autoras cuidadosamente acabam por lembrar:

“So far we can conclude that even though we have presented the homepage as a new genre born with the Net, it shares several features with already existing genres and discourses from printed and oral media. This does not mean, however, that the homepage is simply a digital version of already existing genres. (...) the fact that the homepage draws on a new kind of medium, namely the WWW, adds to it a distinctiveness hitherto unseen in “traditional” genres. Thus the WWW as a medium conveys unique properties to the homepage as a genre and this co-existence of genre and medium, which seems to be ignored in traditional genre theory, is fundamental to web communication.”

Efetivamente, na sua relação com o arquiteyto⁹⁹, pensamos que especialmente a página inicial pode ser admitida como um redimensionamento da primeira página de um jornal¹⁰⁰ – género este instituído há séculos como um instrumento para mediar a comunicação com as massas, mas que na era dos *social media* se funde com os objetivos da comunicação interpessoal. Simultaneamente, congrega as finalidades de um cartão de visita ou de uma montra, no sentido em que introduz/dá a conhecer os conteúdos da plataforma.

Portanto, importa clarificar a nossa posição em relação à página inicial do sítio *web*. Admitimos que se trata de um género textual digital, mas não autónomo relativamente ao sítio *web* uma vez que não existe sem esta estrutura. Assim, recorreremos a uma classificação de Rastier (2001), a de “*género incluído*”, para dar conta da sua natureza genológica, por dois motivos: primeiro porque a existência da página inicial depende da existência do sítio *web* a que pertence, como sustenta Rastier (idem:266) o género incluído tem uma forma de existência dependente. Segundo, porque sendo a página inicial, a página central, principal, do sítio *web*, tem a função de integrar e organizar os diversos conteúdos plurissemióticos que lhe são intrínsecos.

5.2. O sítio *web* como *paragénero*

Um primeiro dado óbvio é que o género sítio *web*, como instrumento plurissemiótico materializado no contexto digital, constitui-se como um objeto de estudo fértil nas práticas linguístico-discursivas atuais.

Marcuschi é inequívoco ao afirmar que é o quadro sociotécnico e cultural, indutor de novas formas de interação social que, em última instância, galvaniza a transformação de géneros mais antigos e o aparecimento de novos, dificilmente criados do nada: “*Seguramente, esses novos géneros não são inovações absolutas, quais criações ab ovo, sem uma ancoragem em outros géneros já existentes*” (Marcuschi, 2003:20).

⁹⁹ Este conceito já foi explicado na página 54.

¹⁰⁰ Tal como preconizado por Askehave & Nielsen (2004:10) “*The other genre elements, which homepages seem to imitate, are those of newspaper front pages. (...) the similarity between the front page and the homepage concerns elements, such as content, form, and lay-out.*”.

Já Giltrow & Stein (2009:2), numa postura mais ambígua, questionam se há novos géneros na internet ou velhos géneros com novas vestimentas, o que nos alerta para um facto, quanto a nós indiscutível, de que o sítio *web* é um género com um certo grau de hibridização com propósitos comunicativos que se cruzam e complementam.

Igualmente, Beaudoin (2014:159) toca neste aspeto, assinalando que:

“Les sites Web, comme espaces de publication globale et intégrée peuvent être considérés comme (...) un espace hybride d’un genre nouveau qui accueille l’historique des productions, les travaux en cours, les annonces et qui agrège des genres différents. Autrement dit, c’est un espace hétérogène qui intègre des formats autrefois séparés.”

Por outro lado, parece aparentemente viável associar o sítio *web*, na sua génese, ao que Bezerra (2006, 2007) denomina de *géneros introdutórios*: “(...) que introduzem ou apresentam outros géneros” (Bezerra, 2007: s/p), os quais são definidos como uma “(...) proposta de leitura prévia, em termos de orientação, síntese ou convite à leitura” (Bezerra, 2006:80)¹⁰¹. Pese embora a ligação inicial que este pesquisador faz com géneros impressos que se encontram em livros, revistas e trabalhos académicos (tais como sinopses ou prefácios) não é descartada a hipótese de se estabelecer uma continuidade com as finalidades comunicativas da página inicial dos sítios *web*:

“(...) partimos dos conceitos originalmente aplicados à análise convencional de textos escritos impressos para enfocar de maneira especial os géneros textuais mediados pela web e que se apresentam associados ao propósito comunicativo geral de “introduzir” ou apresentar outros géneros” (Bezerra, 2007:1).

Porém, nesta perspetiva, os géneros introdutórios não têm autonomia para circular isoladamente do suporte e dos géneros ‘principais’, mantendo essencialmente uma relação de subordinação destes.

Ao fazermos esta pesquisa bibliográfica para nos ajudar a compreender a essência da condição genérica do sítio *web*, deparámo-nos com o subsídio de outros estudiosos, como Rastier (2001) que identifica, entre outras, uma classe de géneros no

¹⁰¹ Uma discussão preliminar a respeito dos géneros introdutórios encontra-se em Bhatia (1997, 2004), mas como não tivemos acesso atempado aos textos não desenvolvemos a proposta deste autor.

âmbito da atividade literária, mas que a nosso ver é passível *a priori* de ser extrapolada e aplicada à *web*: “(...) *on peut dire rhapsodiques les genres qui incluent des répliques de genres autonomes, et dont le roman reste le parangon*”¹⁰² (Rastier, 2001:267). Achamos a ideia interessante uma vez que toca num ponto importante que é o da ligação entre os géneros. Todavia, como apresentada, a teorização do autor não fornece elementos de desenvolvimento suficientes, pelo que ficamos sem saber quais os pressupostos da denominação (que aliás achamos pouco feliz por que semanticamente pouco evocativa da efetiva relação que se estabelece entre os géneros no sítio *web*).

Um outro teórico que chamou a nossa atenção foi Bonini (2003, 2011) que avança com a noção de *hipergénero* – a qual já atende à configuração dos géneros presentes na internet – consistindo num género que abriga e aceita outros; vejamos como ele especifica este conceito: “(...) *Entendo por hipergénero os suportes de gêneros que são, ao mesmo tempo, gêneros que se compõem a partir de outros gêneros, como é o caso dos jornais, da revista, de vários tipos de home-pages*”¹⁰³ (Bonini, 2003:210) daí o facto de o apresentar como um “*elemento híbrido*” (Bonini, 2011:682). Os motivos em que se baseia têm fundamento, pois como ele realça “*Um género não existe no vácuo, mas na relação com outros gêneros*” (idem:681) e faz questão de se demarcar do conceito (com o mesmo nome) cunhado por Maingueneau (2004):

“Minha explicação de hipergénero difere da de Maingueneau (...). Segundo esse autor (Maingueneau, 2004:116), hipergêneros são: “categorizações como ‘diálogo’, ‘carta’, ‘ensaio’, ‘jornal’, etc., que permitem formatar o texto. Não se trata de um dispositivo de comunicação historicamente definido, mas de um modo de organização textual com restrições fracas, que encontramos em épocas e em lugares diversos” (Bonini, 2011:691).

A nossa posição relativamente a esta proposta é crítica visto que não acompanhamos a visão deste autor quanto à natureza hipergenérica (logo hierárquica) da relação entre géneros no sítio *web*: o hipergénero na sua perspetiva é uma

¹⁰² O exemplo dado refere-se a um romance que integra um sumário, um postal, menus de restauração, uma árvore genealógica, entre outros. É o que acontece num artigo científico que requer notas de rodapé, referências bibliográficas, resumo – exemplo nosso.

¹⁰³ No seu artigo de 2011, Bonini engloba também o sítio *web* (op.cit.:682).

“*unidade maior*” (Bonini, 2011:681) composta por um agrupamento de géneros. Não vemos o sítio *web* como uma categoria genológica superordenada e hiperonímica, equivalente a um supergénero que admite outros ‘menores’¹⁰⁴, pois a sua organização é ramificada, além de que a ideia deste autor de que é, simultaneamente, um suporte parece-nos confusa e bastante suscetível de questionamento – vemos como estranha a associação linear destes dois elementos¹⁰⁵.

Desta feita, e na ausência de um termo que seja plenamente satisfatório, propomos a forma *paragénero* para focalizar a modalidade de relação entre diferentes géneros textuais cuja convivência se faz no espaço de um outro (único) género. O emprego do prefixo ‘*para-*’ exprime a ideia de proximidade dos géneros, sugerindo um efeito de co-presença de vários géneros que ocorrem colaborativamente, portanto sem um carácter de dominância ou de grandeza.

De resto, é nossa convicção que esta categoria é própria dos géneros textuais digitais onde a miscigenação dos géneros é maximizada por causa da volatilidade e fluidez do meio. Sobre este aspeto em particular, realçamos as afirmações convergentes de autores diferentes às quais subjaz o conceito de *intertextualização* que poderá constituir uma explicação a considerar (aqui apenas aludida) quanto à natureza da relação – cremos, de cruzamento – que se estabelece entre os géneros e que transpomos para o que se passa no sítio *web*. Miranda diz que:

“(…) a *intertextualização* constitutiva é a relação necessária entre dois ou mais géneros textuais no interior de um texto. Neste âmbito localizam-se todos aqueles géneros que se instituem a partir da convocação de outros géneros (ou dos seus traços ou parâmetros).” (Miranda, 2007:157)

Giltrow & Stein (2009:8), por seu turno, afirmam: “(…) *genres migrate through intertextual routes, colonising situations and producing ‘hybrids’*”. Fazemos, no entanto, uma ressalva pois esta correlação na dimensão genérica não se realiza no seio de um texto singular, mas de um género. Trata-se, assim, de dar conta do conjunto de

¹⁰⁴ Como é também a posição de Miranda (2007) quando propõe a relação *hipergénero* e *hipogénero*.

¹⁰⁵ De toda a forma, não queremos minimizar a relação entre os géneros e os respetivos suportes que constitui uma questão complexa.

relações que um ou vários géneros estabelece(m) com outro(s) género(s).

Antes de terminar esta discussão, cremos ser de interesse trazer à liça outra vertente e que se refere ao estágio de desenvolvimento do género. Apontamos para o apanhado que Gonçalves efetuou sobre as fases de um género (cf. Gonçalves, 2011:5), recordando que esta investigadora afirmara que o sítio *web* estava “*em fase de consolidação*” (idem:2). Contudo, volvidos quatro anos¹⁰⁶, e contando com a velocidade com que tudo se dá na internet, ousamos afirmar que, neste momento, o sítio *web* é um género em estabilização acelerada (apesar de recente) dado que é uma forma semiótico-textual cada vez mais estabilizada pelo uso, identificada pelas suas características próprias socialmente dominadas e plenamente autossuficiente do ponto de vista comunicativo. Também por estas razões achamos que o sítio *web* é um fenómeno de grande interesse e atratividade para as formações sociais, designadamente as instituições, dado que catapulta os processos praxiológicos que nelas têm origem ou nos quais são chamadas a intervir. É inegável que a arquitetura dos sítios *web*, a sua estrutura de navegação e a sua interface gráfica influem no modo como as instituições se dão a conhecer.

Em síntese, a página inicial e o sítio *web* são géneros textuais digitais que, basicamente, podem ser entendidos como géneros constitutivamente complexos¹⁰⁷ e plásticos, em que a sua estrutura composicional ramificada comporta outros géneros que se interrelacionam e cooperam tanto para a construção da identidade discursiva do enunciador (institucional, no nosso caso) quanto para a projeção do agir institucional no mundo, numa dimensão intergenérica.

Assim, na falta de um termo ilustrativo deste estado de coisas, arriscámos uma formulação, que expusemos, ainda que embrionária – a de *paragénero* – que necessita de uma maior elucubração e de análises mais refinadas, a fim de ganhar mais consistência.

Além do mais, não sendo este tema (géneros textuais digitais) o cerne das nossas preocupações neste trabalho, não alongaremos mais o debate de ideias, o que exigiria mais leituras para enriquecer o nosso lastro argumentativo. Achamos, de

¹⁰⁶ A própria autora menciona o facto de ser necessário o transcurso do tempo para que este objeto possa estabilizar (op.cit.).

¹⁰⁷ Já Bronckart (1997/1999:73) referia o facto de os géneros serem “*entidades profundamente vagas*”.

qualquer modo, que conseguimos firmar uma visão que tem potencial para ser objeto de ulteriores desenvolvimentos.

No próximo capítulo, aplicaremos os procedimentos de análise, expostos na *parte II*, ao nosso corpus textual.

IV. A ANÁLISE DO AGIR INSTITUCIONAL NOS SÍTIOS WEB

Neste capítulo, desenvolvemos as análises aos objetos comunicacionais do nosso *corpus* textual – textos funcionais, textos prescritivos e textos digitais – mostrando e discutindo os dados que consideramos mais pertinentes.

Esta apresentação foi planeada de forma a fazer-se uma comparação entre os referidos objetos linguísticos, oriundos de situações de produção diversificadas, para verificação de semelhanças e diferenças nas suas características textuais (propriedades linguísticas e composicionais) bem como no que se refere às categorias do agir. Nesta última vertente, pretende-se conhecer as propriedades do agir institucional. Procura-se, também, contribuir para a descrição linguística dos diferentes géneros evidenciando o modo como as dimensões praxiológica e gnosiológica se manifestam nos textos.

A finalidade última destas análises consiste em responder aos objetivos da investigação que giram em torno da configuração linguística, das representações e do perfil do agir institucional nos sítios *web*.

Conforme se verá, utilizaremos no nosso *corpus* textual os mesmos filtros analíticos, mas não o submeteremos exatamente ao mesmo tipo de análise. Efetivamente, os textos funcionais serão alvo de uma análise um pouco mais intensiva uma vez que são textos que se desenvolvem e provêm das práticas quotidianas do trabalho, ou seja, derivam do agir institucional em funcionamento dinâmico. Os textos prescritivos e os textos digitais, tendo uma origem diferente, servirão de confronto de observação pelo que serão objeto de um exame mais extensivo de forma a sinalizar elementos transversais.

Relembramos que seguimos, de base, o modelo teórico-metodológico do ISD (principalmente Bronckart, 1997/1999 e Machado & Bronckart, 2009) que adaptámos. Portanto, as análises dos textos singulares serão empreendidas à luz de quatro componentes gerais: o *contexto geral de produção*, o *nível organizacional*, o *nível enunciativo* e o *nível da semiologia do agir*, seguido dos *modos de agir*. Mobilizaremos o enfoque e a aplicação destas categorias, especialmente construídas neste trabalho, de forma a melhor apreender e interpretar as diferentes representações do agir dos organismos que seleccionámos e perceber se há eventuais correspondências nas

representações. Outro aspecto a operacionalizar será a observação da componente genológica e singular dos textos

Portanto, em suma, empregamos três tipos de procedimentos analíticos¹⁰⁸: uma análise linguístico-textual (que abrange os recursos formais da língua nas camadas constitutivas dos textos e a macroestrutura destes), uma análise interpretativa (que convoca os modos de agir e as unidades da semiologia do agir) e uma análise de gênero.

1. A moldura das análises

No próximo quadro evidenciamos os instrumentos teórico-metodológicos de que nos servimos para enfrentar um conjunto de objetivos de análise, numa abordagem predominantemente descendente-ascendente (do contexto para as unidades textuais menores e vice-versa).

Este aparelho de análise serve-nos de lupa para compreender o agir institucional e para nos guiar na melhor forma de analisar os textos do *corpus*.

¹⁰⁸ O percurso das análises respeitará tanto quanto possível esta arrumação, mas aqueles níveis apresentam-se, com frequência, em constante interação, o que poderá ditar uma certa interpenetração dos elementos da exposição.

	Instrumentos teórico-metodológicos	Objetivos de análise
Contexto de produção	Procedimento de entrada nos textos (aspectos contextuais)	<ul style="list-style-type: none"> • Fazer o levantamento de hipóteses sobre as representações iniciais do produtor textual acerca de aspetos contextuais dos textos • Identificar a 'história' dos textos
Plano organizacional	Dimensão temático-composicional	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar os principais actantes postos em cena nos textos • Depreender os segmentos temáticos centrais • Conhecer parcialmente o agir construído nos textos
	Tipos de discurso	<ul style="list-style-type: none"> • Perceber a posição do enunciador em relação ao seu agir – se de proximidade ou de distanciamento • Conhecer as intenções do enunciador para com os destinatários • Ajudam a descrever o agir
	Sequências textuais e outras formas de planificação	<ul style="list-style-type: none"> • Deduzir as representações do enunciador sobre o seu agir verbal • Deduzir as representações do enunciador acerca dos destinatários e dos efeitos que neles deseja produzir
Plano enunciativo	Marcas de pessoa	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar o reconhecimento do estatuto individual ou coletivo atribuído ao agir
	Processos de indiciação ou apagamento de vozes	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar a quem é atribuída a responsabilidade do agir, as diferentes vozes que são colocadas, explícita ou implicitamente, em cena e as relações entre estas vozes e a voz da instância enunciativa
	Modalizações	<ul style="list-style-type: none"> • Perceber as representações do enunciador sobre o agir • Captar os propósitos comunicativos do que é dito
	Outros traços de subjetividade: adjetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as diferentes reações dos enunciadores sobre o agir • Contribuir para a caracterização do agir
Plano semiologia do agir	Figuras do agir	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer o estatuto atribuído aos actantes representados nos textos: ator ou agente
	Dimensões do agir	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer as dimensões do agir tematizadas nos textos: dimensão motivacional, dimensão da intencionalidade e dimensão dos recursos
	Tipos de agir	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer os tipos de agir configurados nos textos: individual ou coletivo
Análise do agir	Modos de agir	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar o agir institucional nos sítios web nas suas diversas representações • Perceber que representações são construídas nos sítios web • Contribuir para desenhar o perfil do agir institucional nos sítios web
Análise de género	Parâmetros de género	<ul style="list-style-type: none"> • Dar conta da formatação genérica dos textos – planos de texto convencionais • Detetar as características previsíveis dos textos – padrões transversais
	Mecanismos de realização textual	<ul style="list-style-type: none"> • Dar conta da dimensão individualizada dos textos – planos de texto singulares • Detetar os traços específicos dos textos – fenómenos únicos

Quadro 17 – Instrumentos e objetivos de análise

Seguidamente, começamos a analisar os textos funcionais – despachos e comunicados.

2. O contexto (sociointeracional) geral de produção

Nesta secção, trataremos de expor a informação que se refere à identificação e descrição do contexto de produção dos textos. Centrar-nos-emos nos ângulos da situação de produção¹⁰⁹ e de circulação que exercem influência sobre a forma como os textos são organizados.

O espaço social é sempre institucional. O espaço físico varia entre Porto, Lisboa e Algarve, consoante o local da sede das instâncias-fonte (as instituições).

O período temporal em que os despachos foram produzidos estende-se entre junho de 2011 e dezembro de 2012. As instâncias-fonte materializam-se nas seguintes entidades: UP, IPP, ESHTe, DGA, PGR e OA. Nos comunicados, o trecho de tempo situa-se entre abril de 2011 e setembro de 2012, sendo que o espectro das entidades passa a abranger também a DRCA, CNPD, PJ e MC.

Nos despachos, as instâncias-fonte correspondem às entidades e o papel social do enunciador coincide com o dos dirigentes máximos das instituições, revelando-se sempre em assinatura de autoria, o que não lhe garante o estatuto de ator dado que, apesar de, à primeira vista, se apresentar como a origem dos processos discursivos, as responsabilidades que tem não são individualizadas. No caso dos comunicados, a situação é diferente, ou seja, dos nove textos apenas em três há uma assinatura: duas assinaturas pela instituição e outra de autoria (PGR através do Gabinete de Imprensa, PJ através do Gabinete do Provedor de Justiça e OA através do Bastonário). Nos restantes textos o enunciador institucionalizado aparece referido no corpo textual, como por exemplo:

“No âmbito do protocolo de colaboração estabelecido entre a Direção Regional de Cultura do Algarve e a Academia de Música de Lagos ...” (C2)

¹⁰⁹ “(...) isto é, as representações do produtor que exercem influência sobre a forma do texto” (Machado & Bronckart, 2009:47), ou seja, ao produzir um texto, o produtor textual mobiliza representações pessoais (a imagem que se tem) sobre o contexto físico e sócio-subjetivo que lhe são requeridas numa certa situação de produção e estabelece a estratégia discursiva que empregará para construir as suas representações sobre o trabalho.

“Com a divulgação pública do Relatório de Atividades de 2011, apresenta-se também uma síntese das atividades desenvolvidas pelo Mediador do Crédito nesse ano...” (C8)

“(...) A Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) associou-se uma vez mais às comemorações ...” (C9).

Nos despachos, o autor empírico (quem redigiu os textos, i.e., quem está na origem da sua materialização) é identificado com as equipas de apoio/assessoria dos dirigentes (secretariado), sendo que em duas entidades (D1 e D2) aparece sob a forma de siglas (iniciais dos nomes) e nas restantes quatro está omissa. No caso dos comunicados, o autor empírico dos textos é citado em três órgãos (C1, C4 e C5) como *staff* de suporte especializado – gabinetes de imprensa/assessoria de imprensa. Nos outros está ausente.

Na categoria destinatário distinguimos quatro estados diferentes¹¹⁰: o *destinatário imediato* que é reconhecido naturalmente como o recetor textual visado, real, o actante-beneficiário (o primeiro termo remete para aquele que está implicado no agir, o segundo para aquele que recebe, que é objeto da ação); o *destinatário indireto* que é o recetor menos próximo, mas a quem o conteúdo diz respeito (nalguns casos são destinatários aludidos no texto, noutros podem subentender-se); o *destinatário remoto* que é o mais distante, o virtual, aquele que se pode antever e que não está diretamente envolvido no conteúdo temático, o qual se pode encontrar numa abrangência mais alargada da comunidade de influência das instituições, e finalmente, o de *mero recetor*, que se afasta dos destinatários-alvo explicitados e corresponde a um público-leitor que se pode cruzar acidentalmente com estes textos, cujo conteúdo temático pode não lhes suscitar qualquer interesse¹¹¹.

Concretizando cada um destes estados, temos a concluir o seguinte em relação aos despachos: como *destinatário imediato* existem dois casos em que este é individualizado (docente e duas magistradas), três em que é coletivo (órgãos de governo de escolas, todos os colaboradores, todos os advogados estagiários) e um

¹¹⁰ As designações destes papéis foram por nós criadas e têm um cariz semântico-pragmático. Desde logo, quer na leitura dos textos quer na elaboração dos respetivos resumos, nos apercebemos de que as situações comunicativas implicavam mais de um destinatário, presente ou ausente, para o qual os textos se destinariam, de modo mais direto ou indireto.

¹¹¹ Esta categoria não será explorada no nosso trabalho.

caso em que há um misto, ou seja, tanto são os órgãos de governo de uma faculdade como um indivíduo.

Como *destinatário indireto* temos os órgãos tutelares das instituições, como por exemplo a Secretaria de Estado da Cultura, a Polícia Judiciária, o Ministério da Cultura; coletivos como uma linha hierárquica, um júri, potenciais estudantes e, por último, os serviços de apoio das instituições.

O *destinatário remoto* reparte-se entre os elementos que constituem a comunidade envolvente tanto interna quanto externa das entidades¹¹², assim como um conjunto mais difícil de definir e que, na nossa perspetiva, agrupa os utilizadores usuais e/ou os visitantes ocasionais dos sítios *web*, público genérico.

De resto, em três dos despachos (D3, D4 e D5) é claramente indicado que os documentos deverão ser “*divulgados*” ou “*publicitados*” em formato digital na internet, tornando-se importante, em termos de estratégia comunicativa da sua circulação, a explicitação do meio de transmissão.

No que tange aos comunicados, os destinatários são todos coletivos. A classe dos *destinatários imediatos* inclui as seguintes grupos: estudantes, doutorandos, professores, investigadores, advogados, público em geral e respeita a quatro textos (C3, C4, C6¹¹³ e C9); os outros textos visam *destinatários indiretos* e *remotos* que, achamos, acomodam, no primeiro caso, os serviços de apoio das instituições e, no segundo, os elementos já apontados para os despachos.

Comprova-se com estes dados que estes textos são de um domínio público, o que permite entrever um pouco da cultura institucional dos organismos que deseja pautar-se por princípios de transparência e de aproximação aos seus públicos. É na esfera social pública que figuram os textos, no caso dos despachos no âmbito da comunicação interna descendente e lateral; no caso dos comunicados, na comunicação externa multidirecional dos órgãos. Em suma, o levantamento do contexto de produção possibilita identificar a ‘história’ dos documentos, os produtores efetivos e a plêiade de destinatários.

¹¹²Curiosamente, no IPP este destinatário só pode ser membro da respetiva comunidade uma vez que o despacho só é acedido mediante credenciais de acesso de uma unidade orgânica deste universo educativo.

¹¹³ Estes três comunicados (C3, C4 e C6) visam destinatários internos.

Do ponto de vista da interação sócio-subjetiva e das finalidades comunicativas, em todos os despachos o macro ato de linguagem¹¹⁴ é igual – *informar* e *decretar* (atos assertivo e declarativo¹¹⁵), o qual surge como o propósito predominante e que é explícito a partir do conteúdo temático verbalizado. Os comunicados, enquanto textos de índole noticiosa, privilegiam o macro ato global de *informar*. No entanto, alguns deles, como assinalaremos mais à frente, são acompanhados do ato de *persuadir* uma vez que se tenta chamar a atenção do destinatário.

Relativamente aos despachos, a atividade linguística é realizada a partir do ponto de vista do actante coletivo (as instituições), protagonizada por um actante individual dotado de alguma capacidade agencial¹¹⁶ (o dirigente institucional que é uma autoridade hierárquica precisa), numa disposição unidirecional descendente (das instâncias emissoras referidas para o(s) destinatário(s): *informar* e *decretar* algo a alguém (em diferentes posições de subordinação). Logo, o enunciador é simultaneamente institucional e coletivo.

Os verbos *informar* e *decretar* parafraseiam o hiperónimo ‘dizer’ e focam eventos comunicativos ainda que perspetivem relações algo diferentes – enquanto no verbo ‘informar’ temos o traço sémico [+ neutro] sem um valor performativo (cujo hipónimo pode ser o verbo ‘esclarecer’ como em: “*esclareço que (...) só poderá realizar o exame ...*” [D6]); no segundo, no verbo ‘decretar’ temos um traço sémico [- neutro] acompanhado de um valor performativo (em que um dos hipónimos pode ser ‘determinar’ como em: “*importa preparar o processo de eleição. Assim, determino ...* [D4])¹¹⁷.

O que se passa com os comunicados é ligeiramente diferente, ou seja, a atividade discursiva é na mesma efetuada a partir da perspetiva do órgão institucional, mas há como que uma ‘degradação agentiva’¹¹⁸ porque quem tem a iniciativa reparte-se entre os que encarnam papéis não hierarquizados (C1, C4 e C5) e agentes

¹¹⁴Reconhecer os macro-atos ilocutórios na configuração da atividade discursiva auxilia-nos a dar conta do tipo de interação socioinstitucional.

¹¹⁵Estes designativos remetem para o panorama da filosofia da linguagem, nomeadamente para a Teoria dos Atos de Fala de cuja importância já demos conta na nossa tese na parte II.1.

¹¹⁶ Ou capacidade de agir.

¹¹⁷ Achamos que teria interesse convocar alguns elementos de uma caracterização sémica dos verbos na perspetiva de fazer uma diferenciação mais fina daquilo que é verbalizado (com base em Mário Vilela, 1995).

¹¹⁸ Expressão nossa.

produtores desconhecidos (C2, C3, C7, C8 e C9) – apenas num texto (C6) há uma voz de autoridade explícita – embora se saiba que a responsabilidade é das instituições uma vez que são textos extraídos dos respetivos sítios *web*. Os visados são maioritariamente audiências externas (público em geral), e em três casos, audiências internas (por exemplo estudantes, professores, advogados).

O que acabámos de afirmar pode ser percebido num plano mais de pormenor da seguinte forma: nos despachos selecionados constata-se uma cadeia de micro atos (da mesma categoria referida) que consubstanciam intenções específicas provenientes das diversas situações interlocutivas e que sinalizam os diferentes subtemas, agregados aos seguintes verbos: propor (a atribuição), aprovar (a proposta), conferir (a distinção), indicar (a acreditação dos cursos), nomear (representantes/membro do júri), instruir (procedimentos internos), explicitar (ações/processos/o funcionamento do sistema), conferir (poderes), evidenciar (a indagação) e elucidar (a questão). Pode, igualmente, perceber-se, a partir da identificação feita um conjunto de atos indiretos, em que o que conta é o objetivo ilocutório, i.e., a intenção última da enunciação e que podem ser declinados deste modo: reconhecer o mérito, apostar em novas formações, reconhecer o perfil certo para a função, aplicar o sistema de avaliação, ativar o sistema de alerta de rapto de menores, garantir o pagamento de emolumentos de exame.

Em relação aos comunicados, as situações comunicativas agregam subtemas uniformes onde pontua o verbo superordenado ‘informar’¹¹⁹: informar acerca de evento(s) passado(s) (C2, C5, C7, C8); informar acerca de evento(s) futuro(s) (C3, C4, C6 C9), esclarecer sobre acontecimento passado (C1) e, concomitantemente, em C6 e C9, apelar à participação em iniciativas. Estes configuram, a nosso ver, os seguintes atos indiretos mais visíveis: corrigir notícia veiculada na comunicação social (C1), proporcionar experiências de internacionalização (C4), clarificar nexos causais (C5), incentivar comparência em evento (C6), anunciar diligências efetuadas (C7), estimular envolvimento em ações institucionais (C8).

Os indicadores ilocutórios que acabámos de elencar são metacomunicativos pois destacam o valor da interação e apontam para as realidades que os textos

¹¹⁹ Afirmamos este estatuto do verbo ‘informar’ pois infere-se, de todos os comunicados, que é o verbo que representa o valor mais genérico na ação linguística conferindo-lhe a capacidade de, contextualmente, poder substituir outros verbos com um valor ilocutório mais específico como: enunciar, exprimir, anunciar, reconhecer, sugerir.

(re)criam, ao mesmo tempo que envolvem convenções sociais e contextuais (extralinguísticas), conhecidas dos interactantes, que estabelecem as condições indispensáveis para que a comunicação aconteça.

Como nota final, vale a pena frisar que os estudos sócio-interacionistas procuram mostrar a forma como os participantes exprimem, constroem e interpretam aspetos do contexto, sendo tais ações integrantes das atividades nas quais estão envolvidos e refletidas nos e pelos textos. Assim, o contexto é visto como uma forma de práxis interacionalmente constituída. Por esta razão, contexto é “conhecimento” e “representação”, além de ser “situação”.

É a internet, nomeadamente os sítios *web*, que permitiu o acesso aos textos recolhidos (a sua esfera de circulação), pelo que se reproduz, rapidamente, os caminhos mais ou menos diretos que tivemos de percorrer para a eles chegar¹²⁰:

¹²⁰ De qualquer forma, alguns sítios *web* sofreram modificações de fundo ao longo deste trabalho, pelo que os percursos aqui reconstituídos já não são válidos para certas entidades, nomeadamente DGA, PGR e PJ.

DESPACHOS		
UP	Menu topo da página 'órgãos de governo' – 'reitor' – 'opções' – 'documentos' – 'despachos reitorais': CONCESSÃO DO TÍTULO "DOUTOR HONORIS CAUSA" AO PROFESSOR ALIM-LOUIS BENABID DA UNIVERSIDADE DE GRENOBLE - FRANCE	outubro 12
IPP	Menu lado esquerdo 'pesquisa de documentos' – 'despachos': APROVAÇÃO DE PROPOSTAS DE NOVOS CICLOS DE ESTUDOS PARA O ANO LETIVO 2013/2014	setembro 12
ESHT	Menu topo da página 'institucional' – 'órgãos de gestão' – 'presidente' – 'despachos': CONCURSO POLIEMPREENDE 2012 - NOMEAÇÃO DO JÚRI REPRESENTANTE DA ESHT	junho 12
DGARTES	Menu lado esquerdo 'DGARTES' – 'instrumentos de gestão' – SIADAP: Despacho n.º 26/GD/2012 de 12 de dezembro	dezembro 12
PGR	Menu lado esquerdo 'procurador-geral' – 'despachos': DELEGAÇÃO DE COMPETÊNCIAS – SISTEMA DE ALERTA RAPTO DE MENORES	outubro 12
OA	Menu topo da página 'A Ordem' – 'órgãos da ordem' – 'bastonário' – 'mensagens do bastonário': despacho sobre EXAME AFERIÇÃO	julho 11

Quadro 18 – Contexto de circulação dos despachos

COMUNICADOS		
UP	Menu lado esquerdo 'notícias e media' – 'eventos científicos': COMO DESENHAR E DEFENDER A SUA TESE DE DOUTORAMENTO	setembro 12
ESHT	Menu topo da página 'comunicação' – 'info e notícias' – atrevESHTE?	setembro 12
DGARTES	Menu lado esquerdo 'imprensa' – 'comunicados de imprensa': ESCLARECIMENTO SOBRE O APOIO DA DGARTES À ESCOLA DA NOITE	abril 11
DRCA	Menu lado esquerdo 'destaques e notícias' – 2011 - CONCERTO DO TRIO OBBLIGATO	julho 11
PGR	Menu lado esquerdo 'procurador-geral' – 'comunicados de imprensa' – 2012 – nota nº 2: CASO DO FALECIMENTO DE BEBÉ EM CRECHE DE CAMARATE, LOURES. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE A VACINAÇÃO E A MORTE	abril 12
OA	Menu topo da página 'A Ordem' – 'órgãos da ordem' – 'bastonário' – 'mensagens do bastonário': DIA DO ADVOGADO	maio 12
CNPD	Menu lado esquerdo 'relações públicas' – 'comunicados imprensa': 6ª EDIÇÃO DO DIA EUROPEU DE PROTECÇÃO DE DADOS	janeiro 12
PJ	Menu lado esquerdo 'notícias' - nota de imprensa do gabinete do provedor: PROVEDOR ADVERTE CÂMARA DE BRAGA SOBRE EXCESSO DE RUÍDO DURANTE AS FESTAS DO 'ENTERRO DA GATA	agosto 12
MC	Menu topo da página 'publicações' – 'notícias': COMUNICADO DE PUBLICITAÇÃO DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2011 DO MEDIADOR DO CRÉDITO	julho 12

Quadro 19 – Contexto de circulação dos comunicados

Esta exposição confirma que estes dois géneros textuais mobilizam duas atividades de linguagem diferentes: a atividade de gestão nos despachos e a atividade de comunicação nos comunicados. Os textos estavam disponíveis em páginas internas dos sítios *web*, cujos rótulos nem sempre eram previsíveis, por exemplo: no caso do despacho do bastonário da OA, este surge sob a etiqueta “*Mensagens do bastonário*”; o comunicado da UP aparece no separador “*Eventos científicos*”.

Isto significa que os sítios *web* além de respeitarem padrões genéricos (como vimos na secção III.5.1. onde foi possível reconhecer uma arquitetura-tipo destas plataformas) também ostentam algumas especificidades provenientes da atividade social de cada entidade. Estes aspetos refletem-se na organização dos conteúdos e influenciam a experiência de navegação.

3. O plano organizacional

O *plano organizacional* ou *macrotextual* – que consiste no nível menos diretamente dependente da situação comunicativa – com base nas formulações enunciadas em Bronckart (2008a)¹²¹ e em Machado & Bronckart (2009) – é formado pelas vertentes já propostas em Bronckart (1997/1999) para o plano da infraestrutura textual (a primeira camada do folhado), as quais contemplam a identificação do plano global do texto, do conteúdo temático, dos tipos de discurso, das sequências e outras formas de planificação que os constituem assim como dos mecanismos de textualização que incluem os mecanismos de conexão, de coesão nominal e verbal (anteriormente correspondia à segunda camada do folhado). Recordamos que tomamos aqui uma opção metodológica ao relegar da nossa abordagem os mecanismos de textualização que escolhemos não descrever.

Em relação ao plano geral do texto, convém lembrar que para Bronckart (1997/1999) este é coibido pelo padrão genológico que o texto mobiliza e representa a estruturação global e interna dos textos. Numa primeira formulação, Bronckart afirma que o plano de texto pode ser recuperável na leitura e vertido num resumo,

¹²¹ Note-se que em 2008 Bronckart subalterniza o plano de texto a favor da configuração temática que surge como uma das componentes organizacionais dos textos a par da vertente discursiva; em 2009 retoma a importância daquele conceito.

começando por ser a organização de conjunto do conteúdo temático (Bronckart 1997/1999) a que se acrescenta a combinatória específica dos tipos de discurso, das sequências e das outras formas de planificação que aparecem no texto (op.cit.). Mais tarde, em 2008, numa visão de aperfeiçoamento do modelo inicial, faz sobressair a componente da organização discursiva, enfatizando o carácter decisivo e indispensável dos tipos de discurso (sua identificação e articulação) para apreender e descrever a configuração profunda do texto, em que o outro elemento do binómio é o plano da organização temática. Embora baseando-nos nestes princípios medulares, preferimos uma abordagem seletiva e um arranjo próprio destes parâmetros.

Deste modo, a análise do plano global no âmbito de nossa pesquisa é de suma importância, pois *“(...) pode nos permitir uma primeira identificação dos tipos principais de agir que são organizados por esse plano, ou de fases da tarefa tematizada ou ainda dos actantes principais postos em cena pelo texto”* (Machado & Bronckart, 2009:55).

3.1. A dimensão temático-composicional

Uma vez que julgamos fundamental enquadrar nas análises, estruturas mais locais que agrupam elementos semiográficos diversos – verbais e não-verbais, como adiante se observará, estaremos já no campo mais lato da *composicionalidade*. Mais propriamente, o que mostraremos aqui serão dados respeitantes a uma dimensão, a que chamaremos de *temático-composicional*.

As observações feitas em relação a esta organização no que respeita aos *despachos* e *comunicados* são doravante apresentadas.

3.1.1. O plano global

Começando pelo plano global dos despachos e no que concerne aos elementos pré-textuais, verifica-se que todos têm título (numa construção nominal única), o qual é invariavelmente a designação do género (*despacho*) e quase todos são

numerados¹²², o que sugere um tipo de correspondência administrativa e formal em que o remetente é pessoa jurídica. Metade dos textos tem subtítulo (com breves construções frásicas) a expor sinteticamente o assunto, por exemplo em D2 “*Aprovação de propostas de novos ciclos de estudos para o ano letivo 2013/2014*”. No caso dos comunicados, todos têm somente título (vertido em construções nominais mais ou menos longas¹²³) do tipo “*Caso do falecimento de bebé em creche de Camarate, Loures. Ausência de nexo causal entre a vacinação e a morte*” (C5), sendo que em dois deles (C1 e C8) aparece a denominação do género, por exemplo: “*Comunicado de publicitação do Relatório de Atividades de 2011 do Mediador do Crédito*” (C8).

Relativamente ao corpo dos despachos, a maioria oscila entre um a dois parágrafos (com exceção de D4 que tem quatro e de D5 que tem sete) sendo que as decisões aparecem na parte final do corpo do texto sugerindo um movimento textual culminativo onde pontuam os seguintes verbos: *conceder, aprovar, designar, determinar, delegar, esclarecer*, que constituem o núcleo de uma asserção (mais categórica nuns casos do que noutros) dirigida aos destinatários imediato e indireto, por exemplo “*Concedo o título de doutor honoris causa da Universidade do Porto ao Professor X*” (D1). Em metade dos textos há um percurso de considerandos (explicações) em sequência numérica que precede este momento final.

No que concerne aos comunicados, a situação é a oposta: a maior parte dos textos têm entre seis a dez parágrafos; apenas um apresenta um único parágrafo. Este facto associa-se aos focos explicativos que enformam os textos, tornando-os mais longos, estando bem patente as faixas de destinatários (imediatos) para quem se direcionam.

Quanto aos restantes elementos do *layout* dos despachos, a data exhibe-se do lado esquerdo da folha; a maioria dos documentos ostenta o local físico institucional. No tocante à assinatura, há duas assinaturas completas, duas rubricas e outros dois casos em que não há qualquer registo atorial (curiosamente os textos da esfera do direito), sendo que surgem sobretudo centradas na página. Quanto aos comunicados,

¹²² Trata-se do número de expediente (em numeral cardinal) ou número de controlo – em ordem crescente e cronológica – que facilita quer a pesquisa/localização quer o arquivamento do documento.

¹²³ Em três casos (C3, C7 e C9) as construções sintáticas são verbo-nominais, por exemplo: “*Provedor adverte Câmara de Braga sobre excesso de ruído durante as festas do ‘Enterro da Gata’*” (C7).

a data também surge no lado esquerdo da folha e apenas três textos apresentam o local físico institucional; no entanto, não é exibida qualquer assinatura manuscrita.

Da comparação dos textos, pode concluir-se que o plano de texto do género despacho prevê, então, a presença de, essencialmente, duas secções¹²⁴ específicas, que denominamos: *contextualização* e *decisão*. Esta demarcação, que é mais de ordem temática do que gráfica, mostra-nos, no entanto, a ocorrência de um plano de texto relativamente estável em termos interinstitucionais e totalmente constante em termos intrainstitucionais, sendo que o da OA revela-se como o mais singular¹²⁵, entendido como específico deste exemplar de género, em *décalage* relativamente ao modelo por este ditado.

A primeira secção contém a trajetória do processo e a segunda secção exprime a decisão proferida pela autoridade. Consequentemente, pode afirmar-se que a atividade discursiva condiciona a disposição textual e a mancha gráfica deste género, as quais podem ser representadas, em termos gerais, pela seguinte figura:

¹²⁴ Com este termo queremos indicar zonas do género reconhecidas na sua formatação e que facilitam o desempenho textual na produção de exemplares do mesmo (entenda-se também como uma questão de competência textual).

¹²⁵ Adam (1999) considera dois tipos de planos de texto – os *planos fixos* (ou convencionais) e os *planos ocasionais* (ou singulares). A diferença entre um e outro reside na relação entre texto e género: o primeiro decorre de um elevado grau de adoção do género de que faz parte; o segundo, de uma distanciação do género ou quando este ainda não se encontra estabilizado. No caso presente, sendo o *despacho* um género de configuração altamente controlada, o D6 apresenta-se num formato diferente, mais próximo de um aviso, por exemplo. A razão para esta variação poderá estar no facto de este texto ser o único que não tem uma existência autónoma em papel, como os restantes, mas surgir como um texto eletrónico num *layout* alternativo.

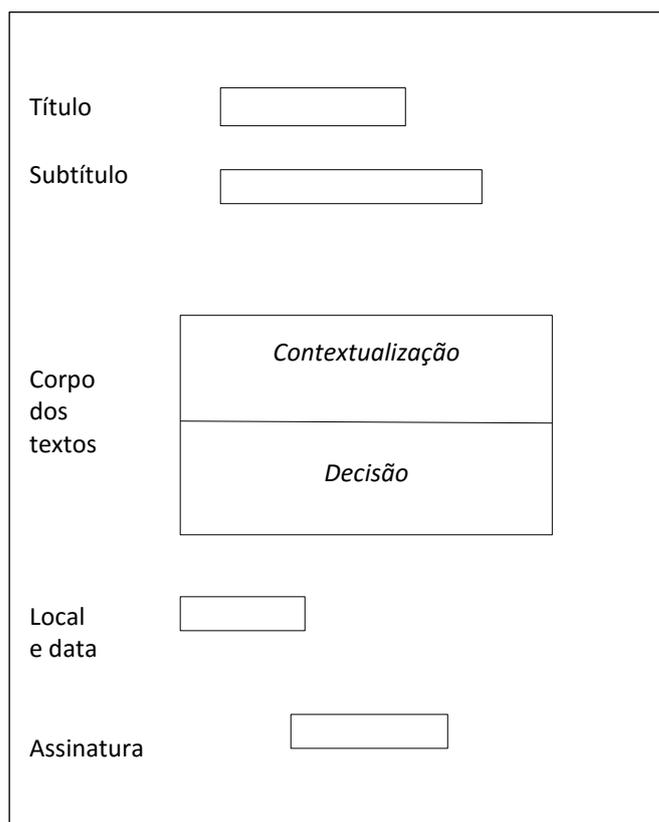


Figura 5 – Plano de texto do gênero despacho

Passamos a uma explicação de maior detalhe destas duas partes em que os textos dos despachos maioritariamente se dividem bem como a algumas considerações que a propósito se levantam. Na primeira parte, procede-se ao enquadramento da deliberação invocando legislação oficial que a estriba e legitima e que pode abranger, igualmente, uma sequência de justificações. A segunda parte expõe a resolução tomada, tornando manifesto o poder formal de que o dirigente foi investido nesse papel.

Neste género textual, os ‘lugares’ retóricos da introdução, desenvolvimento e conclusão não têm operacionalidade uma vez que essa disposição ternária não traduz a sua configuração usual, exceto quando a dimensão sintagmática dos textos é maior (como é o caso de D4 e D5), facto que habitualmente não constitui um traço típico deste género. Efetivamente, o que acontece é que a introdução e o desenvolvimento constituem uma única unidade à superfície textual e a justificação para isso poderão ser critérios de economia textual em que se procura condensar informação, obrigatória, mas porventura de menor relevância para o destinatário, conduzindo-o

para a conclusão, que acolhe o núcleo informacional primordial que é destacado através de realces tipográficos ou de explanações numeradas.

Por outro lado, é um género que configura atos administrativos de expediente cujo conteúdo se centra em dados informativos, que dá seguimento a trâmites processuais e envolve uma tomada de posição oficial. A macroestrutura dos textos aparenta, por isso, respeitar uma estruturação canónica que aponta para uma feição semiótica própria de sistemas administrativos, a que se junta uma redação característica e uma aparência tipográfica pré-estabelecida.

O comunicado reveste-se de outras características. O plano de texto deste género apresenta duas secções típicas a que chamamos: *índice* e *expansão*, cuja delimitação é tanto de natureza disposicional quanto temática uma vez que os respetivos blocos ocupam um espaço desigual no tecido textual – o primeiro mais reduzido do que o segundo. Verificamos que esta estruturação global é persistente e transversal às entidades do nosso estudo. Especificando cada uma delas, diremos que a primeira secção tem como objetivo anunciar o tema do texto, permitindo, ao mesmo tempo, uma antevisão condensada da informação a desenvolver. A segunda secção concretiza e amplia o que esta etapa de arranque põe à vista, explicitando os seis elementos fulcrais de uma peça jornalística – quem, o quê, onde, quando, como, porquê. Assim, trata-se de um tipo de produção textual padronizada, muito próxima de uma notícia¹²⁶, que constitui uma rotina de escrita, a qual organiza a seguinte composição:

¹²⁶ De notar que em C6 e C9 há também uma vertente apelativa, o que quer dizer que o comunicado nem sempre é um texto sumamente informativo, pode ter uma componente interpretativa/conotativa.

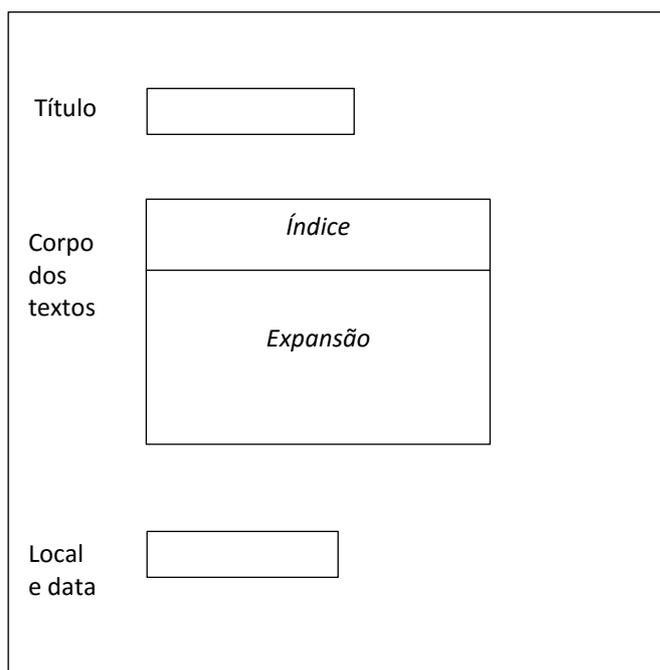


Figura 6 – Plano de texto do gênero comunicado

A configuração retórica clássica também não ganha vida nos comunicados. Com efeito, e apesar de a primeira rubrica representar uma unidade textual com função introdutória (sempre coincidente com o primeiro parágrafo, à exceção de C2 que é um texto curtíssimo de um único parágrafo), as outras unidades relacionais do desenvolvimento e da conclusão não estão claramente demarcadas na estrutura textual, sendo que esta última (conclusão) nem sempre existe ou está implícita no desenvolvimento. Forma-se, sim, uma área intermédia onde se decompõe o tema nos seus aspetos essenciais.

Os comunicados, como textos jornalísticos, recaem, no nosso caso, em duas grandes distinções (embora com pesos diferentes no nosso acervo): na sua globalidade trata-se de ‘artigos informativos’¹²⁷ (a que preside a divulgação objetiva de factos e a sua explicação), mas em dois casos (C6 e C9) deparamo-nos, simultaneamente, com alguns ecos de ‘comentários’ e uma dimensão persuasiva uma vez que se expressam pontos de vista, se formulam certos juízos e se induz à ação. A macroestrutura dos textos, mesmo assim, evidencia a observância de um estilo jornalístico que tem como

¹²⁷ Não direi ‘notícias’ visto que os critérios da concisão e da menor subjetividade possível não subsistem nos textos (cf. Esteves Rei, 2000:142).

máximas “(...) *informar, fazer compreender, cativar o leitor*” (Nascimento & Pinto, 2003:179).

Relativamente aos elementos peritextuais, em todos os textos dos despachos aparece a designação da função do enunciador, maioritariamente centrada na folha; só no D2 surge a categoria profissional; o título académico é visível em D2 e D3. Nos comunicados, só em dois surge informação peritextual: em C5 o nome abreviado do enunciador e a estrutura orgânica a que pertence e em C6 os apelidos do enunciador, pelos quais é conhecido enquanto figura pública, a que se segue a identificação da sua função.

Todos os despachos apresentam o logótipo com o respetivo *lettering*, na generalidade no canto superior esquerdo da folha e três textos (D1, D3, D6) apresentam as cores que compõem a identidade gráfica das entidades. Somente em D1, D3 e D4 encontramos os contactos institucionais (também com o endereço do sítio *web*). Em D1 e D2 deparamo-nos com as siglas dos redatores (de quem digitou os textos) adjuntas às dos enunciadores, que mostram, assim, quer a sua autoria material quer a sua atribuição oficial.

A maior parte dos comunicados estão rodeados de recursos semiográficos identificativos das instituições (*logo, lettering, cores, imagens*) porquanto se trata de textos localizados e embutidos em meio tecnológico (nos sítios *web*). Estranhamente, C2, C3 e C8 estão despojados destes elementos, apesar de partilharem a mesma origem, fazendo-se o reconhecimento do organismo pela sua alusão intratextual. Não existem quaisquer siglas de redatores.

A colocação, que acabámos de ver deste conjunto de elementos respeita a uma composição local e depende da apresentação que cada instituição dá aos seus documentos. Estes aspetos, muitas vezes, seguem normas internas. Acresce que isto é revelador de outro facto: que quer o autor empírico quer o enunciador provam ter uma clara “*consciência metagenológica*” (Jorge, 2014).

No que toca aos recursos tipográficos de destaque, predomina nos despachos o título em maiúsculas e a negrito; apenas em D1, o parágrafo final aparece também a negrito para realçar a decisão tomada. Mais uma vez, referimos que se trata da parcela de fechamento dos textos com maior impacto em virtude da força ilocutória que encerra porque é o segmento textual que confere a ‘identidade’ ao género em apreço,

i.e., transforma-o num macro ato de fala capaz de produzir efeitos legais no momento em que, atendidas todas as condições institucionais e no quadro semiótico da esfera de poder de quem governa as entidades, os documentos entram em vigor. Quase idêntico procedimento se confirma nos comunicados, no que toca aos títulos, excluindo a capitalização – que é inexistente – e adicionando os sublinhados e itálicos. Regista-se, ainda, num caso (C9) o recurso a outra fonte tipográfica a justificar um *slogan* da autoria de uma criança (**Kristen ITC**).

A pontuação, por seu turno, tem também um papel importante pois como afirma Orlandi (2001:116-117): "*(...) é um mecanismo de espacialização dos sentidos na superfície do texto (...) serve para distribuir diferentes posições dos sujeitos na superfície textual, (...) fabrica a normalidade semântica do mundo, a organização do texto*". Assim, os sinais de pontuação prevalentes (por ordem de maior para menor ocorrência) nos dois géneros são o ponto, a vírgula, os dois pontos, as aspas e o ponto e vírgula. Contudo, nos comunicados há uma maior diversidade destas notações, assinalando-se a presença de parênteses, travessões, pontos de interrogação porque são textos de maior extensão e com uma maior diversidade temática.

Demonstrando as aplicações de alguns destes sinais na totalidade dos textos funcionais, temos: o ponto finaliza todos os parágrafos e, por vezes, os tópicos; delimita ainda as frases declarativas e como ponto final encerra os textos (no caso de D2 também marca o fim do segmento do local institucional e da data); os dois pontos introduzem esclarecimentos e a enumeração de itens topicalizados de ordem explicativa; o ponto e vírgula, nos despachos, separa estes itens que entre si mostram alguma independência argumentativa e nos comunicados serve uma sequencialização temporal. Nos despachos, as aspas sinalizam uma locução latina (D1) e uma denominação específica (de um sistema – D5), acentuando o valor significativo destas expressões e, por outro lado, podem ser vistas como um organizador argumentativo intertextual pois marcam a inclusão de um segmento discursivo de outro texto (os estatutos da UP) em D1; nos comunicados é a última aceção em que surgem utilizadas, sempre nos títulos.

Em relação aos caracteres, são usadas fontes não serifadas, o formato das folhas é o A4 e a redação é marcadamente em estilo bloco¹²⁸ nos despachos, com exceção de D6, e em estilo ‘bloco total’ nos comunicados, salvo C5.

3.1.2. O conteúdo temático

Os dados anteriormente apresentados permitem-nos perceber um conjunto de aspetos sobre o conteúdo temático dos textos – que é sempre explicitamente verbalizado – os quais concorrem para assegurar a eficiência da comunicabilidade: o título é uma pista indicial acerca dos géneros tal como a mancha do tecido textual o pode ser no maior número dos textos.

No que se refere aos despachos, o subtítulo explicita o referente que é sempre monotemático; os dois blocos identificados ressaltam, por um lado, o curso da deliberação, desde a sua origem e, por outro, a deliberação em si, que acaba por ser a base temática que enforma este género, aquilo que Jorge (2014:122) apelida de *“regulação genológica”*, a qual *“diz respeito às possibilidades de configuração semântica admitidas pelo género”*.

Estes núcleos temáticos correspondem no plano estrutural, como se viu, às duas secções assinaladas, havendo, por vezes, alguma assimetria entre eles (por exemplo, D5) que encontra justificação nas características do próprio género.

Nos comunicados, a ausência de subtítulos é compensada pela presença de títulos descritivo-narrativos¹²⁹, que não são contundentes nem sucintos, antes refletem, na generalidade, a maior extensão dos textos, por isso o referente nem sempre é monotemático; aliás sob esta perspetiva C9 é ‘bicéfalo’ – dois temas coabitam na mesma produção textual. Em todo o caso, as duas secções que nestes textos identificámos constituem componentes genológicas, ajustando-se à organização

¹²⁸ Os estilos de redação de documentos institucionais/empresariais refletem a aparência do corpo textual dos mesmos. Atualmente, os estilos mais escolhidos são o ‘bloco’ ou ‘bloco total’ por se entender que são os que conferem “um aspeto mais moderno à correspondência e são mais fáceis de utilizar” (Sequeira, 2006:11). Em ambos, o alinhamento dos parágrafos é à esquerda, mas os termos de encerramento bem como a assinatura colocam-se à direita no primeiro caso e continuam à esquerda no segundo caso.

¹²⁹ Referenciam os factos, as instâncias envolvidas, o tempo/lugar em que/onde ocorreram os factos, como e por que se deram.

composicional prototípica prevista por este género – uma rubrica que manifesta o tema e a seguinte que o amplifica.

O modo como nos despachos as principais estruturas temáticas se relacionam e sequenciam pode ser tomado como um traço comum a um domínio temático prescritivo em que imperam estruturações tendencialmente expositivas com um núcleo injuntivo. A macroestrutura global dos despachos é regida por critérios de ordem não hierárquica e não temporal/sequencial, o que constitui um parâmetro de género. As situações e os eventos surgem representados, antes, segundo critérios lógicos do tipo *antecedente > consequente*, que se manifestam essencialmente através da ocorrência de frases declarativas e de verbos no tempo presente com valor genérico. O agir comunicativo é captado sob a forma de uma construção praxiológica, num registo ilocutório incisivo, transmitido pelos verbos jussivos já referidos, na primeira pessoa do singular, em total ligação com o cotexto e o contexto, o que não corresponde, todavia, a compromissos individualmente assumidos pelo que estamos perante uma relação de agentivização.

Os comunicados, diversamente, patenteiam uma organização temática pautada por uma alternância de movimentos de sequencialização (Coutinho, 2003)¹³⁰ que ora privilegiam estruturas expositivas/descritivas ora narrativas, as quais, por sua vez, se exprimem sobretudo no convívio do plano do presente que fixa momentos dinâmicos (como a organização de um seminário para doutorandos; a criação de um consórcio Erasmus ou a instituição de um prémio) com o plano do passado – do pretérito perfeito. Embora o valor factual deste tempo verbal seja um dado adquirido, cremos que a sua utilização permite singularizar aqueles momentos bem como facultar uma relação de eventos encadeados. A estruturação geral deste género é, então, orientada no plano sistémico, ao contrário dos despachos, por uma organização cronológica e crescente da informação, ou seja, em que os factos são expostos de acordo com o seu desenrolar no tempo e do menos para o mais importante. Concomitantemente, o agir institucional enfatiza as atividades significantes do coletivo, subalternizando o estatuto do agente produtor.

¹³⁰ Para esta autora trata-se de um processo que “(...) define e dá a ver a coerência do texto” (Coutinho, 2003:225).

A configuração temática global para os dois géneros envolve, de forma resumida, os seguintes segmentos principais:

Despachos	Comunicados
1. Designação de género (título)	1. Título descritivo-narrativo
2. Identificação dos subtemas (subtítulo)	2. -----
3. Exposição de informação cotextual que delimita a decisão (segmento temático 1)	3. Anúncio do tema (segmento temático 1)
4. Apresentação da decisão (segmento temático 2)	4. Desenvolvimento do tema (segmento temático 2)
5. Referência a local físico institucional seguido da data	5. Referência a local físico institucional seguido da data
6. Assinatura da chefia	6. -----

Quadro 20 – Configuração temática dos textos funcionais

Os temas centrais coincidem, obviamente, com a natureza dos domínios em que as instituições atuam: educação, cultura, direito e finanças. Nos despachos, no caso de D4 não se trata de um tema ligado à cultura, mas, sim, à gestão de recursos humanos (avaliação dos funcionários). Os subtemas espelham assuntos particulares que são subsumidos, de forma evidente, nos subtítulos e na sua ausência são apreendidos por inferências (cf. quadro dos resumos – Anexo 4).

Seguem os quadros que nos dão uma perspetiva geral dos temas e subtemas dos géneros, os quais pudemos detetar através de um importante instrumento de análise – o resumo dos textos:

Despachos	Tema	Subtema
D1	Concessão	Título, grau
D2	Aprovação	Propostas/Ciclos estudos
D3	Designação/Nomeação	Elemento de júri
D4	Prescrição	Processo
D5	Transferência	Competências/Poderes
D6	Esclarecimento	Disposições/Normas

Quadro 21 – Panorama temático dos despachos

Comunicados	Tema	Subtema
C1	Esclarecimento	Apoio financeiro
C2	Realização	Concerto musical
C3	Organização	Seminário universitário
C4	Criação	Consórcio Erasmus
C5	Esclarecimento	Morte infantil
C6	Informação/promoção	Evento comemorativo
C7	Advertência	Festa acadêmica
C8	Síntese	Atividades
C9	Informação/promoção	Iniciativas (<i>quiz</i> e prêmio)

Quadro 22 – Panorama temático dos comunicados

Assim sendo, os textos revelam uma macroestrutura temática carregada de especificidades justificadas pelas atividades em que foram produzidos, mas com aspetos em comum: a existência de uma diretriz e de um fio condutor temático-estrutural.

3.1.3. Os tipos de discurso

Continuamos com os tipos de discurso que se situam no plano temático-composicional, embora num nível de estruturação intermédio em relação aos aspetos já analisados.

Sendo formas de organização linguística que compõem obrigatoriamente os géneros textuais, é crucial tê-los em conta no estudo analítico do nosso *corpus*, de modo que procurámos identificar os que foram privilegiados.

Os tipos de discurso manifestam-se em segmentos textuais por meio de unidades linguísticas identificáveis (sobretudo tempos verbais, pronomes e advérbios) e modos de organização sintática relativamente constantes que traduzem a criação de mundos discursivos.

A análise dos textos funcionais mostra-nos que estes mobilizam diferentes tipos de discurso. Porém, observámos o predomínio do discurso teórico e do discurso interativo, nas configurações que a seguir explicitamos.

A sua distribuição para os despachos faz-se, sistematicamente, desta forma: no bloco textual correspondente à rubrica *contextualização* (primeira secção do género, onde se encontra o preâmbulo legislativo que antecede a decisão final) constata-se a presença do discurso teórico (em maior grau) e/ou da narração (em menor grau); na rubrica *decisão* (segunda secção do género, que consubstancia a apresentação da resolução), verifica-se sempre a presença do discurso interativo. Veja-se a figura que apresentamos:

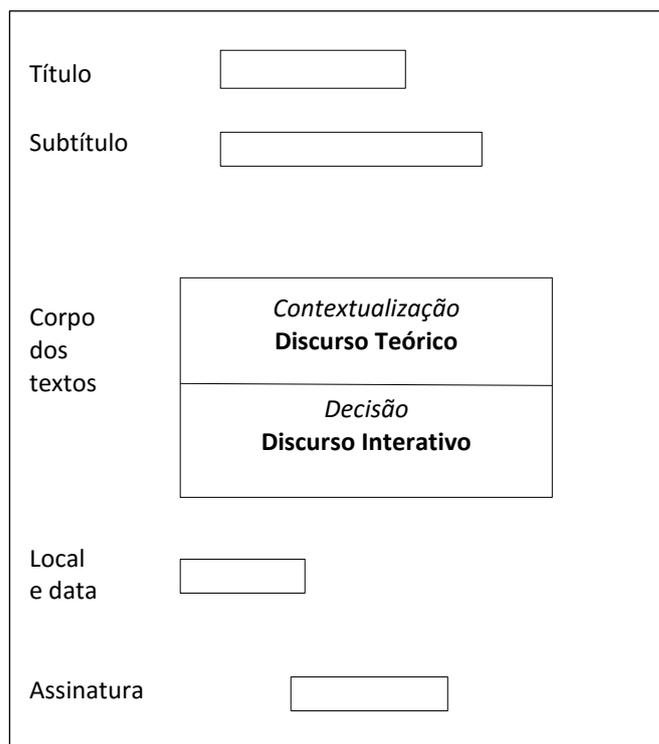


Figura 7 – Distribuição dos TD predominantes no género despacho

Bronckart (1997/1999) defende que há diferentes modalidades de articulação dos tipos de discurso no todo textual – o encaixe e/ou a fusão – que propiciam, respetivamente, a homogeneidade ou a heterogeneidade textual. Homogéneos seriam os exemplares de textos compostos por um único e mesmo tipo de discurso, enquanto os heterogéneos seriam os que abrangessem vários tipos de discurso, o que é o caso nestes textos funcionais, pelo que estamos em presença de um tipo de discurso misto (Bronckart, 1997/1999:254) .

Com efeito, nos despachos selecionados, observámos segmentos de narração entrecortados por segmentos de discurso teórico ou deste com trechos de discurso interativo, que se diferenciam e que aparecem relativamente bem delimitados, tornando explícita a relação de dependência existente entre eles; a única exceção é em D4 onde não é possível balizar onde cada um começa e acaba. Nos comunicados, a situação é idêntica com os quatro tipos de discurso.

Assim, numa perspetiva de ocupação de espaço textual, e no que aos despachos diz respeito, há dois tipos principais – o discurso teórico e a narração – e um

tipo secundário – o discurso interativo. Porém, na ótica do impacto dos seus efeitos perlocutórios (que nos interessa mais), a ordem já será outra: o segmento de discurso interativo é o dominante (porque nele se inscreve a decisão) e a ele se prendem os outros que nele culminam (porque mostram o quadro das premissas legais que enformam as decisões).

Todavia, importa sublinhar que o discurso interativo neste género distingue marcas menos previsíveis, ou seja, mais distanciadas do cânone (cf. quadros 9 e 10 dos tipos de discurso em **II.2.2.1.**), como sejam as várias construções impessoais (passiva truncada) que servem de instrução para a divulgação dos despachos em diferentes canais:

- “Comunique-se (...) e divulgue-se no sítio da internet” (D3)
- “Deverá publicitar-se (...) na página eletrónica e (...) dar-se conhecimento aos trabalhadores” (D4)
- “Publique-se no Diário da República” (D6)

Em relação aos comunicados, a sua distribuição é mais heterogénea e processa-se do seguinte modo: o primeiro nível do texto correspondente ao que intitulámos *índice* (primeira secção do género onde se dá a iniciação ao tema) abriga, maioritariamente, o discurso teórico, frequentemente fundido com o discurso interativo; na secção que apelidámos *expansão* (segunda secção do género onde se procede ao tratamento do tema) regista-se alguma diversidade discursiva. Em todo o caso, o discurso teórico alinha-se em primeiro lugar; em segundo, o relato interativo e, em terceiro, o discurso interativo. Veja-se a figura que apresentamos:

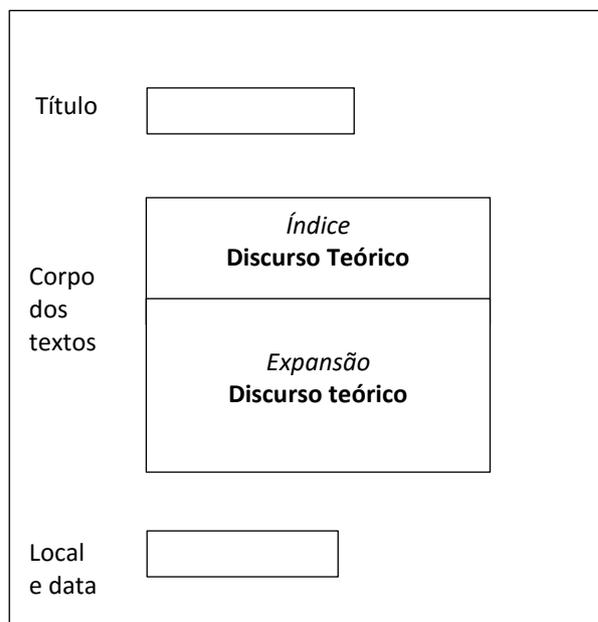


Figura 8 – Distribuição dos TD predominantes no gênero comunicado

No que se refere aos comunicados, o tipo principal é, então, o discurso teórico. O relato interativo e o discurso interativo surgem como secundários, do ponto de vista da apropriação do território textual, tendo a narração um papel bem menor. O mesmo se passa quanto ao critério da sua dimensão perlocutória: os fragmentos de discurso teórico são preponderantes porque se constata um esforço em objetivar a escrita frente à (inevitável) influência da subjetividade na organização do discurso. O que queremos dizer é que, sendo este um gênero textual de produção noticiosa e, por isso, um instrumento da comunicação externa pública das instituições, estas, ao mesmo tempo, dele se apropriam para agir no/sobre o mundo, pelo que, frequentemente, os segmentos de discurso teórico denotam um tom avaliativo, uma perspectiva ideológica do agir de acordo com as necessidades contextuais. Isto porque dada a finalidade última dos comunicados em transmitirem uma imagem institucional reputada e fiável, não deixam de ser, no mínimo, textos (inter)subjetivos.

Acreditamos que a primazia destes tipos discursivos está relacionada com as situações de ação de linguagem habitualmente configuradas nestes gêneros textuais, mas também com as operações do pensamento humano que são desenvolvidas pelos enunciadores institucionalizados.

Assim, nos despachos verificámos a necessidade de marcas de implicação próprias do discurso interativo que exigem um raciocínio prático e assertivo visto que se trata de comunicar uma resolução tomada, o qual vem associado ao raciocínio de ordem lógica do discurso teórico que dá sustentação aos processos de teorização e argumentação necessários para legitimar as decisões assumidas.

No caso dos comunicados, as características agregadas ao discurso teórico evidenciam o carácter informativo dos textos que se liga à importância de um raciocínio causal e cronológico do relato interativo em alguns exemplares, o qual se ajusta, consoante o conteúdo temático, a um percurso dedutivo de diligências feitas (C5, C7 e C9) e a uma cronologia de eventos (C6).

Importa, agora, refletir sobre os valores imanentes a estes tipos de discurso nos géneros textuais em estudo pelo que, a seguir, tentaremos especificá-los.

Para não sobrecarregar esta apresentação, a grande maioria dos exemplos concretos que ilustram estes valores, acompanhados das respetivas marcas linguísticas, podem ser consultados no Anexo 5¹³¹.

Nos despachos, o tipo de discurso narração descreve um trajeto percorrido (D1) ou marca um momento propulsor anterior¹³² (D5) – indicam-se os diversos órgãos/agentes/legislação que providenciam o enquadramento legal e ratificam a decisão. O desempenho deste tipo discursivo não é o prototípico, comumente associado aos textos narrativos de carácter (semi) literário¹³³.

Complementarmente, é um tipo de discurso em que se opera uma cisão na agentividade uma vez que as instâncias da ação de linguagem e as que são expostas nestas parcelas de texto são diferentes. A interpretação dos textos nestes momentos não requer o conhecimento do contexto regulador que rodeia as ações de linguagem,

¹³¹ Esclarecemos, desde já, que não desejamos ser repetitivos nos exemplos e nas ilustrações que fazemos dos tipos de discurso em ambos os géneros. Tentámos realçar as circunstâncias/os valores diferenciados em cada um.

¹³² É uma resolução de 2008 que cria o sistema de alerta de rapto de menores.

¹³³ Como o próprio Bronckart afirmou, trata-se de um tipo de discurso que tem poucas marcas distintivas: *“La narration a quant à elle peu d’autres propriétés différentielles positives (elle se caractérise en ce sens surtout par l’absence de propriétés attestables dans les autres types)”* (Bronckart, 2008a:75).

o que faz com que os mesmos se apresentem autônomos relativamente aos parâmetros destas.

Estes dados comprovam que, efetivamente, a narração suscita um raciocínio causal-temporal e, pelo exposto, tem um estatuto subsidiário, encontrando-se ao serviço do discurso tipo interativo.

Nos comunicados, a narração tem uma única curta ocorrência suscitada por um tempo narrativo – o particípio passado – e um advérbio de tempo que delimita o breve relato, o qual se desenvolve a partir de uma origem espaço-temporal não explícita pelo que ocupa um plano periférico: *“Foi recentemente aprovada a criação do AETC – Atlantic Erasmus Training Consortium.” (C4).*

No discurso teórico, o conteúdo temático não está explicitamente colocado à distância das coordenadas da ação de linguagem, revelando-se mesmo o momento dessa realização (com a explicitação das datas dos despachos) pelo que temos um “discurso conjunto”, ou seja, o mundo discursivo encontra-se ligado às realizações da ação de linguagem, gerando um discurso da ordem do expor. Adicionalmente, verifica-se uma agentivização atestada, não implicada e não pessoalizada do produtor textual, no sentido em que se alude ao cargo dos actantes dirigentes (ex: “Direção” em D4 e “Procurador-Geral da República” em D5), sem referir a identidade de quem ocupa o cargo. Nos comunicados, constata-se, na generalidade, (exceto C5 e C6) a ocultação dos sinais da presença dos enunciadores, pois estamos em confronto com um ‘expor autónomo’.

O curso do agir¹³⁴, nos despachos, emana do cumprimento de um conjunto de requisitos legislativos, quase sempre internos, que os actantes dirigentes apenas têm de respeitar, fazer cumprir e, em alguns casos, acionar. Dado que os segmentos que alojam este tipo de discurso fazem parte da sequência de fundamentos que sustentam as deliberações, precedendo-as, nota-se claramente um processo mental lógico-dedutivo.

O discurso teórico oferece, portanto, a moldura legal necessária para a validação das posições tomadas pelo que, à semelhança da narração, encontra-se na periferia dos processos decisórios verbalizados.

¹³⁴ Esta expressão designa no ISD o desenvolvimento temporal do agir.

Nos comunicados, o discurso teórico sobressai, fundamentalmente, por veicular informações factuais (em alguns casos, conclusivas como em C7 e C9) e, episodicamente, por servir como espaço de invocação de legislação (C7), manifestando-se uma intenção comunicativa que se prende, em essência, com a divulgação de conhecimentos da realidade – o que objetivamente se deve saber de um acontecimento, de um assunto¹³⁵.

Por outro lado, no discurso interativo há uma convergência entre o mundo discursivo e o mundo ordinário, que, no caso dos despachos, se revela na aposição da data após a ação de linguagem que remete para a decisão final, supostamente tomada nesses dias, assim como para o facto de o produtor textual marcar linguisticamente a sua presença. Em contraste com a narração, ocorrem unidades de ordem deíctica que marcam a junção e a implicação existente entre o mundo discursivo construído e o mundo real dos agentes produtores em virtude da interação social em curso que eles protagonizam, mobilizando alguns dos parâmetros materiais da ação (nomeadamente o actante, o beneficiário da ação, os elementos de tempo e local), de modo que, para interpretar tal discurso, será preciso ter acesso às suas condições de produção.

Estes factos, vistos globalmente, marcam um raciocínio prático, ou seja, aquele que resulta na iminência da ação referida, razão pela qual é o tipo de discurso que encerra o despacho.

Nos comunicados, o discurso interativo convoca a presença de deícticos e o uso do presente atual, ajudando a revelar o envolvimento e a subjetividade do produtor textual, mas sobretudo a proximidade do destinatário, que é interpelado. Efetivamente, este tipo de discurso faz transparecer a preocupação em chegar ao destinatário, designadamente aos seus interesses e necessidades, abrindo-lhe um mundo de possibilidades. Complementarmente, relata o agir dos actantes implicados nos factos apresentados.

Por último, é através do relato interativo que, nos textos dos comunicados, as entidades assumem o relato do seu próprio agir pelo que se implicam no dizer (pela presença de deícticos pessoais remetentes para as instâncias-fonte): clarificando

¹³⁵ Todavia, e na sequência do que atrás dissemos, o discurso teórico nos comunicados também visa a divulgação de informação com representatividade social, i.e., com impacto social relevante, permitindo movimentos temáticos que se abrem à promoção de estratégias de atuação (C3 e C4), à defesa de interesses coletivos (C7) ou à incitação de comportamentos cívicos (C9), por exemplo.

decisões tomadas (C1), explicando o desfecho de uma situação (C5), projetando um programa de ação comemorativo (C6), explicando reparos feitos (C7) ou expondo a crescente intervenção num determinado processo (C9). Tudo isto na tentativa de aproximar as instituições dos seus interlocutores.

Verificamos, ainda, sinais da atividade pois percebemos que este tipo de discurso ocorre em virtude de as entidades estarem a rememorar ações passadas (à exceção de C6 que se refere a ações futuras), caracterizando, em qualquer caso, a disjunção em relação ao mundo ordinário, além de deixarem transparecer, em certas situações, a sua avaliação do agir.

Nos despachos constatamos a ausência deste tipo de discurso pois o mundo do narrar é um eixo com uma dimensão muito reduzida neste género visto que, como se pode deduzir do que já explicámos, estes textos não relatam experiências/eventos passados.

Então, pode colocar-se a seguinte questão: Qual o papel da narração, do discurso teórico e do discurso interativo nos textos funcionais?

Para responder a esta pergunta há que evocar as operações mentais que cada um institui, como já se mencionou. Segundo Bronckart (2006:155), ao reproduzir um tipo de discurso, o produtor textual planeia internamente os segmentos envolvidos, ativando processos que são, ao mesmo tempo, linguísticos e mentais. Dessa forma, a cada tipo de discurso corresponde também um tipo de raciocínio a que ele se vincula: o discurso interativo remete para o raciocínio prático e imediato; os relatos e narrações remetem para raciocínios causais e cronológicos e o discurso teórico remete para raciocínios de ordem lógica e/ou argumentativa.

Sistematizando, digamos que a narração parece estar ao serviço da evolução temática visto que nas secções dos textos que respeitam a esta evolução, explanam-se as razões que conduziram às resoluções tomadas, as condições que o permitiram bem como a sucessão de etapas que foram percorridas. A parca e breve expressão da narração nos comunicados, que ocorre em introdução a trechos de discurso teórico, apresenta um conteúdo genérico, não implicando, dessa forma, nem o agente produtor nem a situação de produção. Poder-se-á atribuir esta ausência a alguns

exemplares do género incluídos no nosso *corpus* onde não se narra factos concretos ocorridos.

Os despachos inscrevem-se no mundo do ‘expor’ dado que o discurso teórico é visível, por um lado, numa parte da produção dos documentos que define o poder de que foram revestidos os actantes dirigentes institucionais para tomar a decisão, com referências claras a textos de carácter prescritivo (legislação). Nos comunicados, o discurso teórico prevalece no todo textual (em ambas as secções do género) dado focar sobretudo conteúdos mais informacionais¹³⁶, independentemente das diferentes situações sociodiscursivas apresentadas, considerados pelas entidades como questões centrais merecedoras de publicação.

O facto de não haver marcas de referenciação deítica não compromete tal desiderato, aliás o uso do discurso teórico, como vimos, produz um efeito de objetividade em relação ao conteúdo temático. O sujeito enunciador procura distanciar-se do objeto temático de forma a que as suas asserções sejam vistas como verdades incontestáveis.

Por fim, na parte derradeira dos despachos, o discurso interativo permite operações que explicitam a relação destes textos com os elementos concretos da ação de linguagem que se desenrola (e que estão também vinculados à informação extratextual proveniente do local e da data) – o ‘quem’, o ‘quê’, o ‘onde’ e o ‘quando’. Nos comunicados, esta operação discursiva marca a responsabilidade do dizer-fazer institucional mediante a qual se verbalizam acontecimentos deíticos que são considerados relevantes para as audiências.

Quanto aos comunicados, como se verifica o convívio entre os quatro tipos discursivos, ainda que em diferentes ponderações e distribuição, falta mencionar o papel desempenhado pelo relato interativo. Assim, este tipo de discurso permite, na maioria das ocorrências, uma análise retrospectiva (num caso, prospetiva) do agir

¹³⁶ Numa análise ainda mais minuciosa, este género – mediante alguns exemplares do nosso *corpus* – pode colocar alguns problemas no que respeita à sua inscrição plena num campo de atividade. Com efeito, em três deles (C4, C6 e C9), a composição informativa coexiste com uma finalidade que poderíamos chamar de publicitária, pelo que há que modalizar a afirmação categórica de que pertence em absoluto à atividade jornalística. Não se poderá excluir de todo que será uma técnica das relações públicas.

institucional quando se revela o que os organismos fizeram (ou pretendem fazer) em certos contextos de atuação, ou seja, descrevem-se factos para registo.

Parece-nos razoável afirmar que a ocorrência de um dado tipo de discurso nos géneros em apreço tem um papel importante na sua identidade e formato, na medida em que trazem à tona traços essenciais e características nucleares do género convocado, como diria Rastier (2001:13) “*o local é determinado pelo global*”.

A aliança de diferentes elementos linguísticos dos dois tipos de discurso (interativo e teórico – em fusão em D4, C2 e C3 – presença de unidades deícticas e ao mesmo tempo de unidades lógico-argumentativas, alta densidade sintagmática e sistema de verbos dos dois tipos discursivos) demonstram a transitividade do produtor textual entre os mundos do expor implicado e do expor autónomo na construção do objeto do seu agir – a avaliação dos trabalhadores, a realização de um concerto mediante protocolo de colaboração e a oferta de um seminário transformador da investigação – o que pode, possivelmente, revelar uma seleção de unidades discursivas condizentes com o seu propósito no exercício dos seus poderes: dar a conhecer o agir institucional, ordenando o desencadear do processo de avaliação dos colaboradores, o qual se espera que ocorra de forma independente e sem a interferência do dirigente máximo, ainda que sobre isso tenha supervisão; expondo duas iniciativas diferentes. Esta fusão é própria de escritos em que é necessário solicitar a participação ativa do(s) destinatário(s).

A emergência dos tipos de discurso acima descritos está ligada, assim, tanto à situação da ação de linguagem quanto às representações que os agentes produtores fazem a respeito dos géneros textuais. Mas está, também, intimamente ligada às formas de desenvolvimento das operações do pensamento humano: o raciocínio prático implicado nas interações que visam os diferentes públicos (comunicar); raciocínios causais/cronológicos implicados nos relatos e nas narrações (narrar); raciocínios de ordem lógica e/ou semiológica nos discursos teóricos (argumentar, teorizar), o que vai ao encontro da dimensão cognitiva ou epistémica deste sistema de classificação.

3.1.4. As sequências textuais e outras formas de planificação

Prosseguimos, ainda no plano temático-composicional, para a análise das sequências textuais – formas de planificação complexa – e para as outras formas de planificação mais simples¹³⁷ que se constroem e se desenvolvem no quadro dos tipos de discurso. Passamos a sinalizar e a caracterizar as marcas linguísticas nos textos funcionais ao mesmo tempo que procuramos ver os efeitos de sentido que a partir delas se podem apreender¹³⁸.

As sequências podem auxiliar na visualização do conteúdo temático e, em última instância, da estrutura composicional dos textos. Além disso, trazem representações (construídas pelo produtor do texto) sobre o(s) destinatário(s) e sobre os objetivos da sua ação de linguagem. Não menos importante é o facto de as sequências contribuírem para indiciar *a priori* o género acionado. É o que tentaremos provar pelo que nos interessa saber qual(ais) a(s) sequência(s) dominante(s) bem como as que fazem parte de uma composição local¹³⁹.

Começamos as análises pelos despachos, concretamente pela segunda secção dos textos, por constituir o bloco central do género, que respeita ao âmago da *decisão*. Esta secção apresenta uma estrutura sequencial maioritariamente injuntiva, sendo que em D2, D4 e D6 também há sequências argumentativas.

Esta constatação advém do facto de a organização textual estar dependente da atividade discursiva que programa ‘qual a resolução a comunicar’. Embora o assunto e as circunstâncias de cada despacho sejam diferentes (daí a presença de diversos verbos declarativos, como já vimos: *conceder, aprovar, designar, determinar, delegar e esclarecer*), as planificações textuais locais organizam-se numa estrutura injuntiva, o que imprime um padrão relativamente constante em todos os despachos no que à secção *decisão* diz respeito.

¹³⁷ Referimo-nos ao *script* e à esquematização.

¹³⁸ Privilegiaremos, por isso, a dimensão discursiva que lhes subjaz. Recordamos que Bronckart atribui um estatuto discursivo e sócio-histórico às sequências textuais e não cognitivo, como Adam advoga.

¹³⁹ Estamos a seguir a orientação do modelo que preconizamos (Machado & Bronckart, 2009) que contempla as sequências (sobretudo as principais) numa análise linguístico-textual, embora estas não tenham presença obrigatória (Cf. Machado & Bronckart, 2009:54-55).

Os trechos que apresentam as seqüências injuntivas acomodam atos ilocutórios declarativos na medida em que através deles se dá origem a novas realidades, se efetuam mudanças imediatas no estado de coisas institucional: um professor de medicina passa a deter uma distinção acadêmica (D1); novos ciclos de estudos são criados (D2); um docente passa a representar a sua escola num importante concurso de ideias (D3); duas procuradoras são investidas dos poderes atribuídos à PGR e são ratificados atos já praticados (D5).

A injunção é ainda mais clara em três dos textos uma vez que se difunde um conjunto de instruções inequívocas. Trata-se de acionar e orientar certos comportamentos nos envolvidos, perante um quadro de prescrições: com vista à divulgação do despacho junto do destinatário e no sítio *web* (D3); que enformam o ato de eleição da comissão paritária no âmbito da avaliação dos colaboradores e que se destinam a difundir o despacho pelos destinatários e no sítio *web* (D4); a dar conhecimento à linha hierárquica superior, à publicação no Diário da República, no sítio *web* da entidade e no SIMP¹⁴⁰ (D5).

Como traços linguísticos predominantes destas seqüências temos os verbos (que incitam à ação) no imperativo, ainda que em construção impessoal: *comunique-se, divulgue-se, publicite-se* e os verbos que enunciam as diversas ações, no infinitivo, i.e., os verbos indicam o que os destinatários imediatos devem/têm de fazer, colocando as afirmações no eixo da obrigação: *submeter a acreditação (D2), preparar o processo de eleição (D4), operacionalizar o sistema (D5), realizar o exame (D6)*.

Em três textos (D2, D4 e D6) é visível a presença de seqüências argumentativas visto que se privilegia um determinado ponto de vista: validar a decisão anunciada, a qual, no entanto, o produtor encara como potencialmente contestável pelo destinatário.

No caso de D2 aprova-se a criação de novos cursos, mas pré-existe o cumprimento de uma condição – acreditação pela A3ES; em D4, inicia-se um processo de avaliação obrigatório no pressuposto da observância de várias etapas correlacionadas; em D6, faz-se um esclarecimento, todavia chama-se a atenção para o caráter eliminatório do incumprimento da regra de pagamento.

¹⁴⁰ Acrónimo para “Sistema de Informação do Ministério Público”.

A lógica que percorre estes trechos é do tipo *antecedente* > *consequente* como oportunamente dissemos. A instauração de uma determinada linha argumentativa é também fruto do funcionamento social e pragmático dos textos, de modo que há que ter em mente que a argumentação não está apenas ao serviço de uma estratégia de convencimento, também pode – como é o caso – ser utilizada para carrear resultados. De resto, a sua orientação e força argumentativas buscam atingir um efeito: intervir nas atitudes e comportamentos dos destinatários imediatos, dirigindo-os, no pressuposto de que estes tomem como certo o conteúdo veiculado. Reconhece-se, portanto, em termos de disposição lógica argumentativa, uma orientação textual progressiva a qual é vazada num modelo demonstrativo¹⁴¹, facto que constitui uma marca frequente nestas sequências, além do recurso ao presente do indicativo – “aprovo” em D2 e “esclareço” em D6 – associado à factualidade dos argumentos.

Os textos D4 e D6 têm uma feição diferente no sentido em que não se muda um estado de coisas, mas explicita-se a autoridade e estatuto do enunciador perante o destinatário no sentido em que se relaciona explicitamente o enunciador com o valor de verdade do conteúdo proposicional – as chamadas declarações assertivas. A força ilocutória destes textos é menor (em relação aos outros) e o foco está mais centrado na expressão pública de uma posição de controlo da relação socioinstitucional com o destinatário de modo a que este reconheça a necessidade de obedecer ao cumprimento dos procedimentos descritos, o que pressupõe uma sanção caso não o faça. No texto D4 essa informação está subentendida pois o processo de avaliação na administração pública é obrigatório, sendo visados todos os trabalhadores; no caso de D6 essa advertência é mais direta e pode ser glosada da seguinte maneira ‘quem não efetuar o pagamento dos emolumentos não pode realizar o exame de aferição’.

Avançando, agora, para a primeira secção do género – *contextualização* –, esta aloja estruturas sequenciais descritivas. Este espaço textual evidencia a fase da aspetualização, a operação base da descrição (Adam, 1992:89), em que se enumeram

¹⁴¹ A forma como as macroproposições se ordenam pode corresponder a uma ordem progressiva (Dados – [inferência] → Conclusão) ou a uma ordem regressiva (Conclusão ← [inferência] – Dados). A opção por um tipo de estruturação terá efeitos em termos de estratégia argumentativa, designadamente no plano da eficácia argumentativa; no primeiro caso, a estratégia centra-se no recetor. Numa abordagem desta questão, diz-nos Adam (2001:115): “*Dans l’ordre progressif [p – DONC → q], l’énoncé linguistique est parallèle au mouvement du raisonnement: «On tire ou fait s’ensuivre une conséquence de ce qui la précède à la fois textuellement et argumentativement» (Borel 1991 : 78).*”

as partes dos processos descritos, que está alinhada com o enquadramento da decisão. Trata-se da base que se sustenta em legislação oficial diversa que é invocada e que é desencadeada pelo dever de resposta a pedidos institucionais formulados, aliás subjacentes a quase todos os textos analisados: pedido de atribuição da distinção (D1); de criação de novos cursos (D2); de seleção e nomeação de um representante da escola (D3); de pedido de esclarecimento (D6).

Passamos a explicar: D1 e D2 deixam claro que houve pedidos internos – no primeiro caso, uma proposta oriunda do CC da FMUP; no segundo, proveniente das escolas; a demanda externa em D3 e D6 foi suscitada pela coordenação nacional do concurso Poliempreende num caso e pelos advogados estagiários no outro. Como marcas predominantes deste tipo de sequência, temos a assinalar: verbos de estado (ter e ser sobretudo), verbos no presente, estruturas assindéticas (enumerações) e organizadores textuais (por exemplo: *na sequência de, assim, em conformidade*).

Somente em dois textos (D4 e D5) detetam-se sequências explicativas, não havendo um pedido prévio de suporte, mas, sim, uma iniciativa da parte do actante dirigente e da entidade por ele representada. De um lado, temos a diligência em desencadear o processo de avaliação dos colaboradores e, do outro, a tomada de medidas para conferir poder e representatividade a outros magistrados (no sentido de amenizar uma carga elevada de tarefas a cumprir pelo PGR ou de responsabilizar uma equipa de trabalho próxima).

O vetor da explicação incide sobre a descrição do funcionamento de procedimentos (num caso no que toca à avaliação de desempenho [D4] e no outro no que respeita ao rapto de menores [D5]), dando conta também das causas que estiveram na génese da decisão apresentada e que a corroboram.

Como se sabe, o raciocínio explicativo tem na sua origem a constatação de ocorrências incompletas que requerem desenvolvimentos com vista a responder às dúvidas que coloca ou às contradições que poderá suscitar, mostrando como o produtor textual isola partes do tema tratado e tenta apresentá-lo de um modo que seja adaptado às condições e perfil presumido para os destinatários (atitudes, conhecimentos prévios, sistemas de valores). Em ambas as situações, torna-se clara a percepção de que o que está em causa pode ser de difícil compreensão para os destinatários, logo a necessidade de uma ‘descrição especializada’ para esbater

qualquer dificuldade ou problema que possa advir de aspetos do conteúdo referencial especializado, tal como diz Coutinho sobre a atitude explicativa (Coutinho, 2003:272-273) “[as razões] apresentam-se como causas identificadas nas coisas ou nos acontecimentos, constituindo, portanto razões de ser (ou de mudar, ou de acontecer)”.

Como características à superfície textual, temos a presença de léxico especializado; de um fluxo de procedimentos em que se utiliza o futuro do indicativo, por exemplo: “os vogais serão eleitos”, “o ato eleitoral realizar-se-á no dia...”, os resultados deverão ser comunicados...”; no outro texto temos o presente do indicativo a demonstrar e a conferir validade à conduta do PGR, em exemplos como estes: “o artigo 2º do protocolo atribui ao PGR...”, “tais competências (...) são exercidas em colaboração”, “o artigo 17º (...) prevê a possibilidade de o PGR” e o recurso a conectores que assinalam sequencialização como: “Na sequência de”, “Em conformidade com”, “Assim”. As competências do PGR são ilustradas por nominalizações: “Elaboração de”, “Decisão sobre” assim como as exigências do sistema de rapto de menores: “agilidade, celeridade, articulação e coordenação”.

Em suma, ao género textual despacho podemos afirmar que está associado um objetivo pragmático claro – *fazer agir*, daí que os textos sejam predominantemente estruturados em sequências injuntivas com uma forte incidência na transmissão da informação neles contida quer em cadeias hierárquicas quer em canais externos (como os sítios *web* ou o Diário da República).

As suas finalidades comunicativas podem ser já vislumbradas na própria denominação do documento; com efeito, tomando este componente como unidade de análise, ‘despacho’ significa “Ação ou resultado de despachar, de apor (a autoridade pública) sua decisão ao final dos requerimentos que lhe são encaminhados” (verbete no dicionário Aulete), “Resolução de autoridade pública sobre requerimento; desenvoltura, desembaraço” (dicionário de Português online Michaelis). Na sua forma verbal ‘despachar’ tem as seguintes aceções: “Expedir, enviar, remeter; Deliberar, decidir, resolver; Incumbir de missão ou serviço; Proceder rápida ou prontamente” (verbete no dicionário Aulete), “Resolver a pretensão de, atender; acelerar” (dicionário de Português online Michaelis).

O plano praxiológico (das diferentes práticas sociais a que os textos se associam) reflete-se no mundo textual-discursivo no sentido em que o intuito

pragmático dos despachos é sempre do tipo normativo, tomando, não obstante, a forma de modalidades ilocutórias diversas, que geram um espectro de diferentes efeitos e com um grau de intensidade diferenciado: da ordem da prescrição (designar, determinar, delegar), passando pela ordem do consentimento (conceder, aprovar, designar) até à ordem da explicação (esclarecer), que, por sua vez, nos faz deparar com níveis variáveis de participação do enunciador – de um envolvimento mais enérgico e operante (por exemplo D3) até um menos reativo e vigoroso (por exemplo D6).

Em síntese, o esquema das formas de planificação nos despachos apresenta-se do seguinte modo:

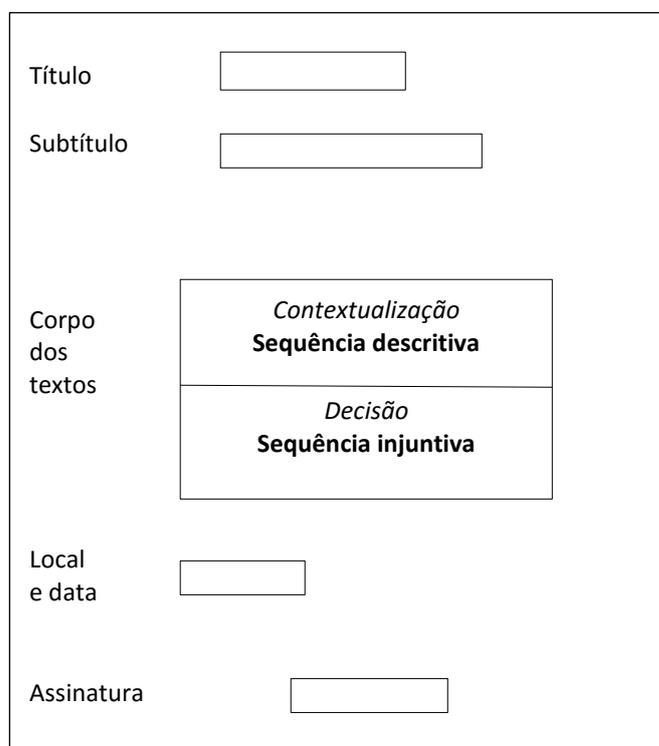


Figura 9 – Distribuição das formas de planificação nos despachos

Relativamente aos comunicados, onde pontua um propósito informativo, encontramos o *script*¹⁴² e as sequências descritivas, por esta ordem de importância e pelo domínio de tecido textual.

¹⁴² Recordamos que se trata de uma forma de planificação possível dos tipos de discurso (tal como a esquematização), mas de natureza elementar (ao contrário das sequências, que são complexas), demonstrando como o conteúdo temático se encontra linearmente estruturado nos textos.

Assim, no que respeita à primeira secção do género – *índice* – tendo em conta a sua finalidade (exposição inicial do tema), a maioria dos textos inicia-se com *scripts*, acompanhados por sequências descritivas. A segunda secção – *expansão* – que opera o desenvolvimento do tema, evidencia uma maior complexidade do ponto de vista da organização linguístico-formal, abarcando sequências descritivas, explicativas, argumentativas e injuntivas, nesta sucessão decrescente.

Numa visão mais detalhada, podemos dizer que o facto de, na primeira rubrica do género, os *scripts* surgirem frequentemente articulados com as sequências textuais descritivas evidencia a caracterização de um quadro de acontecimentos, de modo a construir o pano de fundo referente à valorização da cronologia da situação inicial, o que configura a chamada *pirâmide narrativa* (Nascimento & Pinto, 2003:181), que se verifica na maioria dos comunicados. Na verdade, este formato redatorial¹⁴³, por se basear numa narrativa linear, torna manifestos os factos de acordo com o seu desenrolar no tempo. Trata-se de uma estrutura temática dos textos, considerada como o tópico que traz informações sobre os eventos principais, num esquema ascensional – por ordem crescente de importância – tratando os temas segundo as perspetivas das instâncias-fonte (as instituições).

Desta forma, o *script*, enquanto expressão do grau zero da planificação dos segmentos da ordem do narrar, respeita à organização dos acontecimentos numa ordem cronológica, sem apresentar qualquer tipo de tensão. Por seu turno, em relação às sequências descritivas, a fase que aqui se reconhece é a fase da ancoragem onde se faz a apresentação do tema-título. Como exemplo do que estamos a dizer, temos C5: neste caso, a nota de imprensa é encabeçada por um título impressionante (“*Caso do falecimento de bebé em creche de Camarate, Loures. Ausência de nexo causal entre a vacinação e a morte*”) que aponta já para a conclusão dos factos. A sua estrutura composicional parte dos dados da matéria informativa para oferecer uma sequência cronológica linear de diligências antes de chegar ao núcleo final.

A segunda rubrica do género intercala, como se disse, a sequência descritiva – a dominante – com sequências explicativas, argumentativas e injuntivas visto que

¹⁴³ A técnica narrativa oposta é a da pirâmide invertida, em que os elementos essenciais surgem no primeiro nível textual seguidos de informações complementares, organizadas em blocos decrescentes de importância.

estamos perante textos eminentemente informativos que não compreendem exatamente a narração dos acontecimentos, mas sim a exposição dos mesmos.

É de notar que a fase das sequências descritivas aqui prevalecente é a da expansão do tema, designadamente a aspetualização, na qual os aspetos sobre o tema são apresentados. Este viés descritivo ajuda a fixar as propriedades do objeto/situação comunicativa.

Assim, neste segundo nível em particular, os eventos são trabalhados por uma ordem de interesse ou de importância crescente, tendo em conta a perspectiva do enunciador e, também, da provável perspectiva do destinatário, o que equivale a dizer que o comunicado não precisa de obedecer sempre a uma ordenação temporal. Nesta parte regista-se uma elaboração do tema, completando-se e agregando-se informações relativas à ação verbal central, com eventuais passagens documentais, referências a dados biográficos (C3), à clarificação de siglas (C4) ou a peças de *background* (C8). Como marcas fundamentais das sequências descritivas, temos: verbos de estado (ser e estar principalmente), verbos de ação para a descrição dinâmica (como: concorrer, atribuir, realizar, organizar, aprovar, proporcionar, entre outros), relações predicativas com verbos copulativos e organizadores textuais (*assim, na sequência de*).

Prosseguindo, constata-se que as sequências que atualizam o tipo textual explicativo nos comunicados pressupõem por parte do agente produtor a representação de que o conteúdo por ele exposto é desconhecido dos interlocutores. Dessa forma, procura orientar a leitura destes com informação sentida como útil e necessária, esclarecendo os pontos que aquele julga de difícil entendimento e compreensão para os seus destinatários, acompanhados, por vezes de justificações.

Na explicação, o objetivo é responder claramente às perguntas Porquê? e Como?, em suma, mostrando quadros parciais de análise do tema. Numa demonstração informativa acerca do objeto da enunciação, ampliam-se os conhecimentos sobre este com base num critério hierárquico de causa-efeito. Por exemplo: em C4 explica-se o que é o AETC (consórcio Erasmus) e qual a finalidade da sua criação; em C7 explica-se porque é que o Provedor de Justiça invoca o regulamento geral do ruído; em C8 explica-se como as mediações do Mediador do Crédito têm sido bem sucedidas e em C9 explica-se porque se lançou um questionário

no sítio *web* da entidade, porque é que em 2012 o dia europeu da proteção de dados teve um significado especial e como é importante defender a proteção de dados. As marcas linguísticas que atestam as sequências explicativas são: prevalência do modo indicativo (presente, pretérito perfeito e futuro), emprego de termos associados a áreas de conhecimento específicas (*carta universitária Erasmus, responsabilidade civil extracontratual, mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios*), organizadores de diferentes orientações lógicas (relação temporal: *recentemente*; relação de contraste: *não obstante* ou relação de exemplificação: *em particular*).

No entanto, como através de alguns textos (C4, C6 e C9) também se enaltece o objeto do discurso, tornando necessário um nível de aproximação maior do destinatário, exortando-o, a retórica destes comunicados apresenta estratégias para ratificar um apelo direto. Todavia, este é um propósito comunicativo secundário relativamente à finalidade de informar.

As sequências argumentativas servem o propósito de justificar a tomada de posições do enunciador, defendendo o ponto de vista das instituições, daí a intencionalidade do agir verbal ser a de persuadir, influir sobre comportamentos. Isso contribui para desenvolver o poder de argumentação em que o objetivo último consiste em mudar a visão do mundo que os destinatários possam ter. Por conseguinte, em C3 pretende-se que os participantes no seminário saibam gerir um projeto de doutoramento, em C4 pretende-se que os estudantes façam um estágio internacional e escolham a entidade que desejem para o efeito; em C6 pretende-se que os advogados participem nas comemorações do dia nacional do advogado e em C9 pretende-se a participação dos destinatários nas iniciativas promovidas aquando da celebração do dia europeu de proteção de dados. Estas sequências argumentativas destacam os seguintes traços: recurso à autoridade (segundo definição do Green Paper), presença de modalizadores (permitir, necessário, indispensável), verbos introdutórios de opinião (entender), organizadores textuais (de causa: *porque*, de esclarecimento: *ou seja*).

Por último, e diferentemente dos despachos, nos comunicados as planificações locais organizadas de forma injuntiva são muito esporádicas e vêm na sequência dos segmentos argumentativos. Aliás, a tendência argumentativo-instrutiva de algumas

partes dos textos não prejudica, como se poderia pensar, a credibilidade e o compromisso com a verdade do que é dito.

Numa perspetiva de enriquecimento da formação educacional, da expressão de livre arbítrio pessoal ou exercício de cidadania, consoante os domínios em que se inscrevem as instituições, estas sequências parecem ter subjacente o fito de concitar o agir dos destinatários ou de fornecer instruções sobre etapas/procedimentos a serem seguidos com vista a alcançar um determinado fim, sendo, portanto, estes textos orientados para estrategicamente desencadear um comportamento (futuro) do destinatário¹⁴⁴. Para ilustrar o que acabamos de dizer, a natureza ilocutória das sequências que indicam o que fazer consubstanciam-se, nomeadamente, em verbos no imperativo: “*consulte ... aceda ... faça-nos chegar*” (C4) ou em estruturas oracionais que marcam a necessidade: “*Chamo a atenção para a necessidade de os colegas se inscreverem atempadamente*” (C6).

Em síntese, o esquema das formas de planificação nos comunicados apresenta-se do seguinte modo:

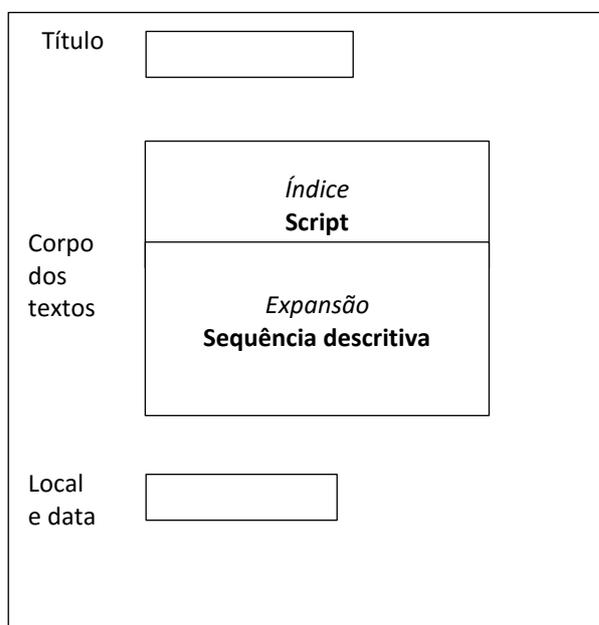


Figura 10 – Distribuição das formas de planificação nos comunicados

¹⁴⁴ Apesar disso, porventura, e numa análise mais profunda, não estará totalmente ausente desta conduta a hipótese de um propósito mercantilizado – no caso das instituições de ensino pelas propinas que poderão cobrar, no caso da cultura pelos bilhetes que poderão vender.

Em nossa opinião, a elaboração de comunicados para serem veiculados via sítio *web* confere-lhes uma relativa plasticidade quanto às possibilidades estruturais. De facto, constata-se que o modelo composicional do género comunicado não é absolutamente normalizado. Os despachos, pelo contrário, são textos com uma maior estabilidade quanto à sua dimensão esquemática global, pois seguem um modelo normativo imposto pelas instituições que os actantes não questionam nem a internet consegue desvirtuar.

4. O plano enunciativo

Feita a exposição sobre o nível organizacional, passamos ao plano enunciativo dos textos, em que são estudados os mecanismos de responsabilização enunciativa em geral.

Queremos, então, compreender o posicionamento enunciativo que se constrói nos textos, averiguar que instâncias assumem a responsabilidade enunciativa do *dictum* textual, qual o estatuto do agir e como é avaliado o agir.

4.1. A gestão e distribuição das vozes

Uma das categorias centrais, neste âmbito, é a voz, entidade que assume ou à qual se atribui uma dada responsabilidade enunciativa. A instância geral que contrai essa incumbência – ‘centro enunciativo’ – pode também colocar em cena outras vozes, secundárias, regindo a sua distribuição no texto, as quais podem ecoar, de modo explícito ou indireto.

São estas vozes, no seu conjunto, que proporcionam o esclarecimento dos posicionamentos enunciativos assumidos nos textos.

Passamos, então, a apresentar as análises dos textos funcionais sob este foco.

No que respeita à responsabilidade enunciativa e à tipologia das vozes, verificamos que em todos os despachos temos a presença explícita e direta do sujeito da enunciação, reconhecida pelas marcas de desinência verbal da primeira pessoa do singular, atestadas nos diversos verbos declarativos de carácter performativo. Esta voz

supraordenada – de quem se apresenta como autor¹⁴⁵ do texto – manifesta-se, ainda, através do respetivo antropónimo, da assinatura e da função exercida, precedida de artigo definido. O protagonista assume um posicionamento enunciativo bem definido – apresenta uma decisão e manda executá-la. Intervém (em graus diferentes como já se viu) em segmentos textuais de discurso interativo que (em alguns casos simultaneamente explicam e) apresentam o foco do conteúdo temático.

Outros elementos peritextuais (logótipo, cores corporativas, *lettering*) pontuam a presença das instituições propriamente ditas, cuja representação está a cargo destes dirigentes, e que constituem a outra voz supraordenada de pano de fundo.

Nos comunicados, a responsabilidade do *dictum* reparte-se, de forma identificada, entre (provavelmente a chefia) do gabinete de imprensa (C5), do gabinete do provedor de justiça (C7) e o bastonário da ordem dos advogados (C6) que são reconhecidos pelo antropónimo e/ou apenas pelo departamento/função respetivos, e, um agente produtor não explicitado, mas que nem sempre configura um centro enunciativo neutro, nos restantes textos deste género. Com isto queremos dizer que nos outros seis casos, há uma situação (C3) em que surge um pronome pessoal e flexões verbais na primeira pessoa do plural; nas remanescentes, as vozes exprimem-se na terceira pessoa do singular (em C4, também plural), no entanto, é evidente que a responsabilidade última recai sobre as instituições uma vez que os comunicados foram todos retirados dos correspondentes sítios web.

Estas entidades, à semelhança dos despachos, também se presentificam, indiretamente, através dos mesmos elementos peritextuais.

Como vozes infraordenadas, exteriores ao conteúdo temático, encontramos nos despachos vozes sociais conhecidas, ligadas aos diferentes setores onde os órgãos operam e representadas por sintagmas nominais, por exemplo “*senado*”, “*conselho científico*”, “*conselho académico*” para o ensino ou “*Assembleia da República*”, “*ministério da justiça*”, “*Polícia Judiciária*” para o direito. Estas vozes surgem, também, em diferente colocação, i.e., na maioria dos casos aparecem diretamente envolvidas (ou seja, são claramente nomeadas), somente em dois casos (D1 e D3) surgem

¹⁴⁵ Sobre o estatuto do “autor” textual, recordamos os esclarecimentos de Bronckart (2006:95): “o autor é o emissor (ente físico) e o enunciador (papel sociosubjetivo)”.

indiretamente, no sentido em que aparecem envolvidos no agir de forma diferida e aludida.

Independentemente da sua posição, estas vozes estão no centro da constituição dialógica dos textos e da sua construção argumentativa – tanto traduzem e ecoam níveis de decisão como os sustentam. Estas outras vozes validam a voz do actante dirigente que chama a si o exercício (inerente às suas funções) de comunicar uma decisão oficial. Nestes textos perpassam, também, vozes de personagens (interlocutores implicados no percurso temático, por exemplo: quatro professores catedráticos, júri, vogais, procuradores-gerais distritais).

Em suma, os agentes produtores convocam um ‘coro’ de vozes – das vozes dos actantes às vozes sociais – que permeiam o discurso e também o constituem, as quais acabaram de ser identificadas.

Embora a responsabilidade enunciativa manifesta e derradeira seja imputável à voz do actante dirigente, este enquanto representante institucional é, por isso, indissociável de uma figura coletiva. Coerente com o discurso teórico, e nas partes que lhe respeitam, o actante dirigente oblitera a sua presença, procurando transmitir e firmar, como já se disse, a objetividade e a efetividade da decisão, naquilo que se torna um ato formal institucional, daí o uso de orações utilizando o presente genérico aliado às formulações impessoais, ao infinitivo e às nominalizações. Por consequência, este actante constitui-se como agente dos processos corporativos.

Se bem que a montante da elaboração dos despachos esteja o reconhecimento da influência de um quadro normativo apoiado em legislação diversa, estes textos, contudo, não são neutros do ângulo da agentividade. O actante dirigente expõe a sua assinatura e assume uma posição (não subjetiva), visto que o exercício da sua autoridade é circunscrito e é, frequentemente, o corolário de decisões tomadas intranível, numa linha hierárquica que desemboca no (último) patamar de poder, ocupado precisamente por ele.

Importa notar, por último, outra figura relativa às vozes infraordenadas: a do autor empírico do texto – o redator, quem materialmente redige os despachos – que não coincide, e muito menos se funde, com a entidade responsável pela enunciação, mas que *a priori* cremos que não interfere na substância dos despachos, porventura

apenas na sua forma e cuja presença se sinaliza através de siglas e somente em D1 e D2.

No universo textual dos comunicados, observam-se os seguintes tipos de vozes: vozes supraordenadas (as entidades e as instâncias enunciativas), vozes de personagens (agentes envolvidos no percurso temático, por exemplo: Escola da Noite, Ideia Puzzle, autoridades municipais, especialistas, oradores, *ensemble* de crianças), vozes sociais (de pessoas, grupos, outras organizações que não intervêm como protagonistas do agir), que variam de acordo com o campo institucional onde intervêm os organismos. Sem as referir exhaustivamente, apontamos, de forma breve, a sua categorização: entidades proeminentes internacionalmente (União Europeia, Conselho da Europa) e nacionalmente (Ministério Público, Banco de Portugal).

Assim, constata-se uma maior heterogeneidade enunciativa nestes textos, que cruzam várias vozes. Contudo, estas não surgem em citações diretas, por exemplo, mas através de um mecanismo de evocação que é a alusão. Não nos parece de estranhar tal facto pois o discurso informativo próprio deste género textual vê-se construído sobre estratégias polifónicas de evocação e/ou conjugação de vozes alheias, porque uma boa parte do material de que se nutre a informação é de teor discursivo, ou seja, os comunicados não só relatam factos mas também, frequentemente, ‘enunciações’, o que concorre para criar um efeito de objetividade, de autenticação do *dictum* textual.

Em termos da responsabilização atorial, o que findamos de dizer significa que as instituições e os líderes corporativos se configuram como pseudo-atores, na perspectiva de que a sua capacidade de ação, intenção e motivos estão condicionados por esta alteridade constitutiva, ou melhor, por uma pluralidade constitutiva. A nosso ver, no agir institucional, a voz dos órgãos torna-os em agentes também no caso dos comunicados. Por isso é que o discurso teórico surge, com frequência, para focar conteúdos informativos acerca do agir.

Por último, o autor material dos comunicados não é visível nestes textos, excetuando C5 e C7 que tornam patente o facto de os mesmos terem origem em gabinetes de apoio das chefias institucionais.

4.2. A marcação das modalizações

Embora a análise da distribuição das vozes e da marcação das modalizações aponte para fenómenos distintos, os resultados a obter podem convergir no sentido de revelar as representações que os produtores textuais assumem relativamente ao que se enuncia.

Pertencendo à dimensão configuracional do texto, as modalizações aparecem para orientar o recetor na interpretação do conteúdo temático, constituindo, precisamente, as marcas linguísticas deixadas pelo enunciador que exprimem a sua subjetividade. Estas permitem, como explicam Charaudeau & Maingueneau (2006:334), “(...) explicitar as posições do enunciador em relação ao seu interlocutor, a si mesmo, ao conteúdo temático veiculado e ao seu propósito comunicativo”.

Sendo os despachos em análise documentos normativos que circulam no ambiente institucional interno e os comunicados, textos essencialmente informativos pensados para promover os contactos comunicativos com o ambiente relevante dos organismos, a modalização pode afigurar-se como uma marca textual patente do agir das entidades tal como um elemento coadjuvante das representações interiorizadas do enunciador acerca das situações (ações de linguagem) em que se encontra implicado, sem esquecer a orientação argumentativa que deseja imprimir ao *dictum*.

Num olhar atento, verifica-se que relativamente aos comunicados, os despachos são menos marcados a este nível uma vez que neste género o conteúdo temático não é suscetível de debate, de avaliação ou de comentários. Os comunicados são textos fundamentalmente informativos, mas como alguns também incitam a certos comportamentos, mostram-se mais marcados a este nível. Daqui se depreende que a maior ou menor frequência de elementos modalizadores, bem como a sua tipologia, acaba por depender da configuração do género textual e constituir, desta forma, um marcador genológico.

Das quatro formas e funções que a modalização assume, as que se podem reconhecer nos despachos são as seguintes: as modalizações deontica e pragmática são transversais a todos os textos, sendo que a primeira é a mais saliente em função do agir diretivo que constrói; a modalização lógica surge em dois deles (D4 e D5) e a modalização apreciativa aparece apenas em um (D5).

Já nos comunicados prevalece a modalização lógica que aparece em todos eles, dado revelador do grau de conhecimento que se detém sobre o que é dito. Além do mais, o uso desse tipo de modalização gera nestes textos um efeito de verdade e de objetividade, conferindo-lhe, simultaneamente, um notório grau de assertividade, características expectáveis neste género textual.

Passamos, agora, a tentar relacionar o uso das modalizações com os potenciais efeitos de sentido gerados nestes dois géneros textuais.

Mais uma vez não quisemos avolumar o texto com o elenco exaustivo de exemplos e respetivo significado pelo que para este fim se deve consultar o Anexo 6.

Começando pela modalização deôntica, levanta-se a hipótese de que os enunciadores, nos despachos, apoiados nas regras, obrigações, valores e opiniões do mundo socio-profissional em que se encontram inseridos, mobilizam as suas representações particulares acerca do funcionamento desse mundo, apresentando os elementos que deste fazem parte como sendo, maioritariamente, do domínio do dever, da concessão-autorização ou como estando em conformidade com normas/procedimentos em uso.

A modalização deôntica aparece marcada, nos diferentes despachos, por verbos que têm um carácter instrutivo, no presente e no futuro do indicativo, ocorrendo, igualmente, em estruturas impessoais e que demonstram conceções acerca do que é correto fazer-se, em termos genéricos, a partir das prescrições dadas. Revelam um actante comprometido com o que diz e que deseja atuar sobre o seu destinatário imediato e indireto, i.e., tem subjacente um agir sobre os destinatários e, em última análise, sobre a realidade, através das ordens e advertências verbalizadas.

A modalização deôntica nos comunicados não expressa apenas um sentido de obrigatoriedade e proibição, valores pelos quais aliás é mais conhecida. Este tipo de modalização vai mais além e estende-se também ao que é permitido e desejável, ajudando a formar um tom interlocutivo próprio dos contactos comunicativos via internet, de acordo com o qual o enunciador pretende atuar sobre o enunciatário, levando-o a agir.

Entretanto, com base no propósito comunicativo genérico dos despachos, parece-nos admissível que a modalização pragmática seja utilizada pelo enunciador

para gerir aparências. Por outras palavras, para aparentemente mostrar ao destinatário as suas intenções, motivações e responsabilidade no que toca às ações que parece liderar, imputando a si próprio capacidade e possibilidades de agir, concretamente vinculadas ao agir-referente¹⁴⁶, i.e., as decisões tomadas.

No entanto, na realidade, trata-se de explicitar o nível de autoridade conferido ao actante dirigente, enquanto representante público institucional, uma vez que as decisões assentam numa responsabilidade plural, pelo que o emprego das construções performativas na primeira pessoa, que têm como núcleo os diferentes verbos com este valor, só provam que os actantes ‘dão a cara’ pelas entidades e, portanto, posicionam-se como agentes do agir institucional:

- D1 *“Concedo o título (...)”*
- D2 *“aprovo a criação (...)”*
- D3 *“designo como elemento do júri (...)”*
- D4 *“determino (...)”*
- D5 *“delego as competências (...) O presente despacho produz efeitos (...)”*
- D6 *“esclareço (...)”*

Nos comunicados, a modalização pragmática vira-se, sobretudo, para acentuar o eixo da intencionalidade no agir institucional, de origem coletiva, que se vê vertido maioritariamente na terceira pessoa do singular – ao contrário dos despachos – contraindo, assim, a instância institucional o papel de agente. Por outro lado, associa-se a passagens de relato que descrevem o agir dos organismos e, deste modo, a contribuir para o teor jornalístico deste género textual. Por outras palavras, o sujeito da ação de linguagem projeta uma ‘narrativa’ na terceira pessoa que se distancia, à partida, da enunciação. Todavia, a instauração deste relato é deíctica dada a necessidade de se construir uma imagem de atualidade e um efeito de realidade.

Por seu turno, a modalização lógica reforça a posição dos agentes produtores sobre o conteúdo proposicional veiculado nos despachos, apresentando-o sob o ângulo das suas condições de verdade.

¹⁴⁶ Expressão que se refere ao agir de que se fala.

Sendo a modalização lógica intrínseca ao próprio ato da enunciação, ela configura a existência de um estado de coisas com base em conhecimentos elaborados e organizados no quadro das coordenadas formais que definem o mundo objetivo do produtor textual, o que auxilia, no caso dos comunicados, à transmissão factual do evento noticioso e a uma pretensão de credibilidade da informação e de quem a veicula. Deste ponto de vista, a linguagem empregue na redação dos comunicados deve visar a precisão e a clareza pois tem uma função referencial, com foco na mensagem.

Finalmente, a modalização apreciativa regista apenas uma ocorrência nos despachos: em D5, faz do sistema [de alerta de rapto de menores] objeto de avaliação antecipada, revestida de um valor positivo, no que toca às condições imprescindíveis de operacionalidade do mesmo. Os elementos lexicais que a traduzem constituem expressões nominais de boa *performance*: “(...) exige agilidade, celeridade, articulação e coordenação de todos os intervenientes”.

Ainda que a modalização apreciativa proceda do mundo subjetivo do sujeito enunciador com a presença, designadamente nos comunicados, de verbos psicológicos, podemos ver relações predicativas diretas que estabelecem um valor de verdade sobre os conteúdos enunciados – no caso, um estado de coisas – e adjetivos pospostos que qualificam objetivamente os nomes, recursos mais alinhados com uma lógica informativa.

Em conclusão, registamos, de forma sumariada, nos quadros seguintes a ocorrência dos elementos do nível enunciativo relativos aos despachos e aos comunicados:

DESPACHOS							
Vozes	Modalizações	D1	D2	D3	D4	D5	D6
Supraordenadas: instituições e agentes-produtores identificados	Deôntica	●	●	●	●	●	●
Infraordenadas: vozes sociais, vozes de personagens e vozes dos autores empíricos	Pragmática	●	●	●	●	●	●
	Lógica				●	●	
	Apreciativa					●	

Quadro 23 – Ocorrência dos elementos enunciativos nos despachos

COMUNICADOS										
Vozes	Modalizações	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9
Supraordenadas: Instituições e agentes- produtores maioritariamente não identificados	Deôntica	●		●	●			●	●	●
Infraordenadas: Vozes sociais e vozes de personagens	Pragmática	●		●	●	●	●	●		●
	Lógica	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Apreciativa	●					●	●	●	●

Quadro 24 – Ocorrência dos elementos enunciativos nos comunicados

As modalizações, enquanto estratégias linguísticas de natureza semântico-argumentativa e pragmática, permitem ao responsável pelo discurso firmar o seu ponto de vista sobre o conteúdo da enunciação e permitem-nos reconhecer que essa avaliação ocorre sempre em função da interlocução ou do interlocutor, tendo-se mostrado nestes dois géneros como um fenómeno produtivo. Convém ressaltar, no entanto, que não foi nossa intenção esgotar a discussão do objeto em questão.

5. O plano da semiologia do agir

Nesta secção, a análise recai sobre o aparelho concetual de unidades praxiológicas desenvolvidas pelo ISD, designadamente: os tipos de agir (individual e coletivo); as figuras do agir ou o papel atribuído aos actantes (agente e ator) e as dimensões do agir (razões, finalidades e instrumentos [para o coletivo]; motivos, intenções e capacidades [para o individual]).

Esclarecemos, todavia, que as componentes mais pertinentes para o nosso estudo referem-se ao papel do produtor textual (que figuras do agir assume), bem como às vertentes da intencionalidade (querer-fazer) e da motivação (justificar o fazer).

Reafirmamos que as interpretações do agir encontram-se construídas nos e pelos textos, que têm o poder de configurar a ação humana, ou seja, é nos textos que o agir humano é representado. Desse modo, compreendemos a linguagem como um lugar de construção da interpretação do agir. Portanto, quando se analisa uma determinada prática discursiva concreta – no nosso caso, a institucional – torna-se importante escrutinar os textos que falam sobre ela.

As análises mostram, desde logo, que a esfera coletiva ocupa uma dimensão maior do que a singular, nos textos funcionais. As análises efetuadas neste âmbito tiveram por base a releitura dos textos e dos respetivos resumos, dos quais sobressaíram várias nominalizações que exprimem o agir dos actantes e que quantificámos. As nominalizações, à semelhança das construções impessoais, também têm como objetivo apagar ou atenuar a atribuição das ações, visando efeitos de neutralidade ou de distanciamento entre os interactantes no processo comunicativo. Neste sentido, as nominalizações podem promover a omissão dos intervenientes, tornando mais opacos os processos e as práticas.

O quadro, a seguir, resume a presença dos elementos que constituem o agir institucional nestes textos:

	Gêneros textuais	Razões	Finalidades	Instrumentos	Motivos	Intenções	Capacidades
		Foro coletivo			Foro individual		
Ocorrência dos elementos	Despachos	6	5	6	–	1	6
	Comunicados	9	7	9	–	2	2

Quadro 25 – Dimensões do agir nos textos funcionais

Dos dados expostos depreende-se, em termos gerais, que os despachos e os comunicados quando se referem ao agir institucional evidenciam mais elementos da esfera coletiva do que da esfera individual, o que significa dizer que na representação do produtor textual o agir institucional está amparado em elementos de ordem

coletiva nos três planos: plano motivacional, plano intencional e plano dos recursos para o agir.

Todavia, a mesma instância interpreta esse agir como envolvendo também as capacidades mentais e/ou comportamentais do actante, necessárias à sua realização, facto atestado linguisticamente pelos verbos de carácter performativo, na primeira pessoa do singular, que pontuam todos os despachos. Ainda no que respeita a este género, há um caso (da OA) em que o plano do ‘querer-fazer’, mais concretamente de um querer-esclarecer emana do próprio actante.

Nos comunicados, em contraste com os despachos, o ‘peso’ do coletivo é prevalente pelo que submerge os recursos específicos do actante e apaga as suas intenções, facto que é comprovado pela existência de inúmeras frases impessoais ou de formas verbais com a desinência da terceira pessoa do singular, o que também concorre para suportar o tom jornalístico evidente nesses textos. Excetuam-se duas situações: OA e PJ. No primeiro caso, trata-se de um órgão independente representado por uma voz singular – do bastonário¹⁴⁷ – e no segundo, de um órgão construído sobre uma figura individualizada – do provedor¹⁴⁸. Em ambos, manifestam-se vozes interventivas e assertivas.

Num enfoque mais próximo das dimensões do agir institucional que são tematizadas, pode concluir-se que:

- Em relação ao plano motivacional, o trabalho dos actantes é influenciado por razões externas e não pelos motivos dos próprios, por exemplo: *propostas de criação de novos ciclos de estudo por parte de cinco unidades orgânicas do IPP (D2); implementação do SIADAP (D4); comemoração do dia nacional do advogado (C6) ou queixas da população de Braga (C7);*
- No plano intencional, os textos trazem à superfície as finalidades do agir institucional e muito poucas indicações sobre as intenções dos actantes. Entre as finalidades estão as seguintes:
Concessão do título de doutor honoris causa (D1); nomeação de elemento para júri (D3); concretização de protocolo de colaboração entre DRCA e academia de

¹⁴⁷ Relembramos que o texto do comunicado constitui uma espécie de exortação aos advogados.

¹⁴⁸ O comunicado do PJ consubstancia o conteúdo de uma advertência.

música (C2) ou instituição de inquérito crime para apuramento de causa de morte (C5);

- No plano dos recursos para o agir, todos os enunciadores dispõem da internet como ferramenta de divulgação do agir, dispõem dos géneros textuais despacho e comunicado que se constituem como modelos acessíveis do agir, mais ou menos estandardizados, enquanto documentos pré-estruturados pelas instituições que circulam interna e exteriormente, e, por último, têm à sua disposição modelos do agir, i.e., os textos prescritivos que servem para orientar o agir nos quadros profissionais específicos. Significa isto que a atividade institucional é mediada por instrumentos.

Por outro lado, as capacidades dos actantes apresentam-se como implicadas na realização do agir, sempre que está em causa um ato de autoridade, apoiado em procedimentos cujo cumprimento garante o efeito legal da enunciação, como é o caso dos despachos com a ocorrência dos verbos declarativos que exprimem a assunção de compromissos, de forma não autónoma, mas em representação da entidade.

Considerando as repercussões destes dados no plano das formas de agentividade, pode concluir-se que os actantes são vistos como agentes das suas práticas e não como atores visto que o seu agir está dependente de restrições externas. Por outras palavras, podemos dizer que os actantes são representados pelo produtor textual como sujeitos que não assumem quaisquer motivos, têm escassas intenções pessoais para o agir, mas possuem capacidades próprias que lhes permitem realizar o trabalho, as quais, no entanto, não constituem objeto de menção particular. Logo, o agir institucional é construído sobre um coletivo.

Com base neste conceituário, tentámos interpretar o modo como os representantes multinível¹⁴⁹ das entidades do nosso *corpus* semiotizam o agir institucional, ou seja, procurámos descobrir a relação dos protagonistas com esse agir, tendo constatado que a mesma releva de uma dimensão coletiva. Em todo o caso, as

¹⁴⁹ I.e. de diferentes escalas hierárquicas e funções.

estruturas apresentadas permitem-nos subentender duas espécies de agir: um agir menos neutro nos despachos e um agir mais neutro nos comunicados.

6. Os *modos de agir* aplicados à atividade institucional

Nesta rubrica, focalizamos os *modos de agir*, noção que criámos para melhorar as condições de captação das condutas verbais ativas no âmbito institucional, nas suas diversas representações e que se podem identificar no contexto da *web*, concretamente nos sítios *web*.

Evocamos o facto de que se tornou imprescindível enfrentar e manusear a complexidade dos nossos objetos de estudo e, paralelamente, de interpretar a identidade (e singularidade) do agir verbal das entidades, além de instaurar um enfoque que percorresse os diferentes campos de atividade (educação, direito, cultura e finanças)¹⁵⁰ para o que projetámos estes indicadores.

Na génese da aplicação prática destes parâmetros está o intuito de trazer à luz um ângulo de análise que se materialize em resultados consistentes, úteis e inéditos acerca do agir institucional no meio digital, que tem sido pouco estudado.

Com o objetivo de não tornar entediante este estudo, de procurar atingir um desejável equilíbrio nas suas variáveis e de alavancar um produto interessante e de relevo para o avanço do conhecimento no que ao agir respeita, avançamos, agora, para a observação do *modo de agir regulado* e do *modo de agir idealizado*. No primeiro caso, centrando-nos nos textos prescritivos, que se encontram acessíveis no Anexo 3. No segundo caso, a nossa base de análise são os textos digitais: as páginas iniciais dos sítios *web*, cujo interface gráfico fixámos a dado momento durante esta investigação e os textos que, aí, efetivam a apresentação das entidades (consultar Anexo 2).

Para tanto, lançámos mão do aparelho de análise (apresentado no ponto **IV.1.**) já utilizado nos textos funcionais. Sublinhamos que não constitui nossa meta repetir, nesta etapa, o exame analítico pormenorizado a que submetemos os referidos textos, mas, sim, realçar a dimensão temático-composicional e certos conceitos/estruturas de

¹⁵⁰ Contudo, optamos por analisar à parte as produções linguísticas do PJ (apesar de pertencer ao campo do direito) e do MC, como órgãos individualizados que são.

forma a demonstrar, igualmente, como se configura, de um ponto de vista linguístico, o agir institucional. É nossa pretensão adicional proceder a uma leitura das representações que emergem com este agir específico e compor uma imagem possível deste agir. Para isso, temos como contrapontos de análise os textos mencionados no parágrafo anterior.

6.1. O modo de agir representado

Salientamos que o percurso feito até este momento pôs em evidência o *modo de agir representado*, que pôde ser aferido nos textos funcionais, conforme foi apresentado.

6.2. O modo de agir regulado

Principiando pelo *modo de agir regulado* e por uma apreciação do levantamento que fizemos da informação legal¹⁵¹ que enquadra o agir das entidades, a qual vertemos nos quadros visíveis no Anexo 7¹⁵².

Verifica-se que, no que toca à estruturação global destes textos, que provêm maioritariamente de páginas dos próprios sítios *web*, o plano de texto é completamente normalizado e amplamente conhecido¹⁵³. De facto, os textos prescritivos mostram a existência de blocos compactos de sucessões enumerativas clássicas, ‘tipo listas’, usualmente longas, repletas de organizadores argumentativos intratextuais (números, alíneas e travessões para elencar competências, objetivos e atribuições) acompanhados de elementos peritextuais previstos (como títulos e subtítulos). A macroestrutura global é marcada por subdivisões e desdobramentos, o que confere a estes textos uma configuração fragmentada.

A verbalização das condutas dos órgãos de gestão estrutura-se, transversalmente, no quadro de um único discurso teórico, que centraliza os objetivos que norteiam o agir. O conteúdo que o preenche é, por consequência, exposto,

¹⁵¹ Esta informação refere-se aos textos prescritivos que se podem consultar no Anexo 3.

¹⁵² Trata-se de uma descrição detalhada de cada instituição, feita com base nos textos prescritivos.

¹⁵³ Por este motivo julgamos desnecessária a reprodução do plano de texto.

apresentando-se autónomo relativamente aos parâmetros da atividade de linguagem em que foi produzido, não estando implicado o enunciador. As formas verbais encontram-se, maioritariamente, no infinitivo, logo sem relações predicativas, por exemplo:

- *“Propor e assegurar a execução das medidas e políticas estruturantes do setor das artes” (DGA),*
- *“Promover a defesa da legalidade democrática” (PGR),*
- *“Contribuir para a promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos legalmente protegidos de quaisquer pessoas ou entidades que sejam parte em relações de crédito” (MC).*

Em algumas situações as formas estão no presente não deítico, com valor genérico:

- *“[A Presidente] Dirige e representa o Instituto” (IPP),*
- *“[O Bastonário] É o presidente da Ordem dos Advogados e, por inerência, presidente do Congresso, da Assembleia Geral e do Conselho Geral” (OA),*
- *“[O Reitor] Representa e dirige a Universidade do Porto” (UP).*

Esta organização discursiva homogénea sustenta o apagamento das instâncias enunciativas (especialistas), ocasionando uma prescrição, apesar de tudo menos marcada, daquela que adviria de uma redação com a presença de modalizações deônticas (por hipótese e em comparação com o primeiro exemplo: “A DGARTES **deve** propor e assegurar a execução das medidas e políticas estruturantes do setor das artes”)¹⁵⁴. Bulea (2010:102) qualifica este fenómeno como *“(...) um processo de naturalização da norma [que a apresenta como] um estado de factos”*. Numa ótica pragmática, são textos de onde se ausentam estratégias argumentativas, avaliações ou pontos de vista pelo que a sua redação é pautada por uma linguagem formal e unívoca.

¹⁵⁴ Negrito nosso.

Contudo, pelo contrário, regista-se a menção frequente aos beneficiários do agir institucional, em formas nominais, frequentemente, globalizantes e na terceira pessoa (singular e plural), por exemplo:

- No decreto-lei que introduz no ordenamento jurídico português a figura do MC, enfatiza-se os destinatários do agir: *“pessoas ou entidades (...) clientes bancários e instituições de crédito”*.
- O PJ pode intervir, segundo os seus estatutos, junto de *“serviços da administração pública central, regional e local, as Forças Armadas, os institutos públicos, as empresas públicas ou de capitais maioritariamente públicos ou concessionárias de serviços públicos ou de exploração de bens do domínio público (...) particulares (...) cidadãos”*.
- A DGA visa no seu agir: *“o setor das artes (...) profissionais e público em geral (...) criadores e estruturas nacionais (...) entidades públicas ou privadas”*.

Nota-se também que há muitas nominalizações na descrição do agir, com um sentido generalizante de ato, facto ou resultado, que revertem numa colocação atemporal e imprecisa da atividade institucional. Além disso, privilegia-se uma dimensão qualitativa e coletivizada. A título demonstrativo temos:

- Sobre a figura da PGR: *“nomeação e exoneração (...) matérias de direção, fiscalização, representação e execução (...) exercício das suas funções (...) categoria, tratamento e honras”*.
- Sobre a CNPD: *“entidade administrativa (...) poderes de autoridade (...) atribuição (...) processamento de dados (...) direitos do homem, liberdades e garantias (...) autoridades de controlo, proteção de dados (...) defesa (...) exercício dos direitos de pessoas”*.
- Sobre a DRCA: *serviço (...) área (...) atuação (...) âmbito (...) equipamentos (...) teatros, museus, bibliotecas (...) criação dos cursos de*

Artes da Universidade do Algarve (...) apoio à ação (...) normas e critérios (...) responsabilização dos agentes (...) projeto de desenvolvimento”.

Atendendo, especificamente, à secção ‘instruções do agir’, dos quadros do Anexo 7, que se refere às incumbências dos órgãos de gestão, a explicitação da prescrição do agir institucional é feita, de forma predominante em todos os domínios de atividade, por diferentes verbos de natureza atitudinal¹⁵⁵, no infinitivo, os quais compilamos no quadro a seguir:

Educação	Cultura	Direito	Finanças
Autorizar	Apoiar	Assegurar	Acompanhar
Conduzir	Assegurar	Coordenar	Colaborar
Defender	Contribuir	Dirigir	Coordenar
Designar	Cooperar	Exonerar	Fomentar
Dirigir	Coordenar	Fiscalizar	
Nomear	Estimular	Informar	
Presidir	Fomentar	Nomear	
Proceder	Incentivar	Promover	
Promover	Promover	Propor	
Propor		Representar	
Representar		Transferir	

Quadro 26 – Lista de verbos atitudinais nos textos prescritivos

Esta tipologia de verbos, em nossa opinião, focaliza as práticas dos actantes, moldadas por regras e valores acordados no coletivo institucional, no sentido de orientar o modo como as instâncias responsáveis devem agir, tornando-as capazes de atuar proativamente nos papéis profissionais diferenciados que ocupam. Por isso, estes textos constituem-se como lugares explícitos da morfogénese do agir no sentido

¹⁵⁵ Em segundo lugar, surgem os verbos que focam procedimentos, ou seja, que exigem ação (por exemplo: *organizar, emitir, fixar, celebrar, aplicar, agendar*) e, em último, com uma presença diminuta, aparecem verbos que envolvem atividade mental/operações concetuais como: *deliberar, analisar, apreciar, decidir, avaliar*.

em que tematizam a dimensão prescritiva e hierarquizada do agir, institucionalmente regulada e gerada, compondo modelos da atividade das instituições.

Destas características infere-se que estes textos são altamente previsíveis quanto aos seus parâmetros genológicos, sendo possível identificar uma pretensão implícita em promover uma compreensão global do agir. Fazemos esta afirmação com base em duas constatações: são textos onde se percebe uma preocupação com a exaustividade da regulação das condutas dos actantes-representantes institucionais e onde não existem recortes do fluxo do agir, i.e., não se procede ao desenho de ações (entendidas como intervenções individuais), mas antes a uma atuação que se planeia que seja sistémica e sem menção a quaisquer motivos, intenções ou capacidades singulares. Logo, sobrepõe-se a dimensão plural do agir que procede de razões externas e finalidades sociais e que relevam do papel social que o trabalho institucional assume.

Como razões temos, por exemplo: *“a participação na vida das comunidades ou a otimização de estruturas do Estado”*. Do lado das finalidades, pode ver-se a referência a *“cooperação com outros agentes e instituições, a formação de novos públicos ou a defesa dos cidadãos, sobretudo os mais vulneráveis”*. No plano dos recursos, não há lugar a qualquer estatuto individual, estes consistem, entre outros, em instrumentos simbólicos: *“sistemas, medidas, mecanismos, regras ou deliberações”*.

Um outro traço essencial que percorre estes textos traduz-se no facto de apresentarem uma planificação global descritiva e injuntiva fundada na ocorrência sistemática de formas verbais no infinitivo ou no presente gnómico que exprimem quadros de instruções do agir cujos destinatários são as cúpulas de governo das instituições. Os actantes são codificados pelas siglas ou acrónimos das instituições e pelas designações dos cargos hierárquicos das chefias e referenciados na terceira pessoa.

Numa apreciação geral e para terminar, os textos que observámos são caracterizados por uma profunda uniformização tanto ao nível do conteúdo quanto da forma. Adicionalmente são regidos por um *“contrato de felicidade”* (Machado & Bronckart, 2005:188) que garante aos actantes que se agirem conforme o recomendado, atingirão os objetivos pretendidos. Por outro lado, são textos que têm

como fim último prover quer à individualização quer à permanência das entidades no panorama institucional.

Mais uma vez, esta análise veio provar a construção coletiva do agir institucional.

6.3. O modo de agir idealizado

Continuando o trabalho de análise, debruçamo-nos, agora, sobre os textos digitais, i.e., as páginas iniciais dos sítios *web* e os textos de apresentação¹⁵⁶ das entidades do nosso *corpus* (Anexo 2). Recordamos que encaramos os sítios *web* e respetivas páginas de acolhimento como objetos empíricos de idêntico estatuto aos demais exemplares de géneros que analisámos, embora menos estáveis, por causa da evidente caducidade do seu conteúdo temático e do frequente *upgrade* técnico-visual de que usualmente são alvo.

Não tomaremos a totalidade dos sítios *web* (que são dez) para uma apreciação detida de cada um, que seria inviável tanto pelo tempo que consumiria como pela provável amplitude dos resultados. Por meio de um olhar exploratório de sobrevoo, escolhemos dirigir a nossa abordagem segundo o critério de domínio de atividade, condensando os dados obtidos.

Na nossa perspetiva, as páginas centrais dos sítios eletrónicos funcionam como uma importante (mas nem sempre a primeira ou única) porta de entrada das instituições e como um dispositivo organizador e potenciador do(s) trajeto(s) que o visitante/utilizador pode realizar em função dos seus interesses, vontades ou necessidades¹⁵⁷.

¹⁵⁶ Convém esclarecer que nem todos os textos exibem esse traço absoluto, ou seja, muitos deles são textos onde se faz a admissão do utilizador, recebendo-o com saudações e onde aflui a identidade das instituições, por vezes acompanhadas de resenhas históricas (UP, OA, PGR e MC). Os do IPP e PGR são os únicos com referências diretas à função e importância atribuídas aos sítios *web*.

¹⁵⁷ A título complementar, e com base em estatísticas do INE que podem ser consultadas em: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=211422735&DESTAQUESmodo=2 deparámo-nos com esta constatação: “Entre as pessoas que utilizaram a internet em 2013/2014, 62% referiu ter contactado com organismos da administração pública através de website nos últimos 12 meses (contra 58,4% em 2012/2013). A obtenção de informação é a finalidade de contacto mais referida, por 57% destes utilizadores; 43% dos utilizadores de internet preencheram e enviaram pela internet impressos ou formulários oficiais e 37% fizeram download de formulários oficiais.” (consulta em agosto 2015).

As páginas iniciais, partilham com os textos que fazem o acolhimento do cibernauta, normalmente sob as etiquetas “*Mensagem de X*¹⁵⁸”, “*Sobre Y*¹⁵⁹”, “*Boas-Vindas*” ou “*Apresentação*”, a função de construção da identidade dos organismos, no ângulo das suas mais elevadas aspirações a ser e a agir. Isto porque pelo papel que lhes cabe, são espaços onde as instituições definem como querem ser percebidas pelos diferentes públicos, daí que identidade (exemplar) escolhem para si. Sempre que as instituições querem dizer algo sobre a sua missão ou sobre a sua oferta de serviços, confrontam-se com a questão da identidade. Por isso, *como* e *o que* comunicam está necessariamente marcado pela representação que idealizam de si tal como pela representação que criam do destinatário, daí a denominação *modo de agir idealizado*.

Consideramos, por conseguinte, ser plausível sustentar que as escolhas na construção de um sítio *web* institucional tentam projetar e validar o modelo axiológico em que assentou a (criação e/ou) (re)estruturação das instituições, procurando perpetuar a sua identidade. Em suma, o paradigma espacial de um sítio *web* institucional (pode) traduz(ir) uma visão idealizada da instituição.

É inegável que a arquitetura dos sítios *web*, a sua estrutura de navegação e a sua interface gráfica influem no modo como as instituições se dão a conhecer.

No caso dos dez sítios *web* que examinámos, a configuração global das páginas iniciais reflete quer uma propensão para o dinamismo quer um pendor para alcançar uma certa uniformização, pelo que chegámos ao seguinte esquema temático-composicional¹⁶⁰:

¹⁵⁸ Dirigente institucional.

¹⁵⁹ A instituição.

¹⁶⁰ Este modelo já havia sido apresentado em III.5.1.. Retomamo-lo neste momento, para completar essa primeira visão analítica dos sítios *web*.

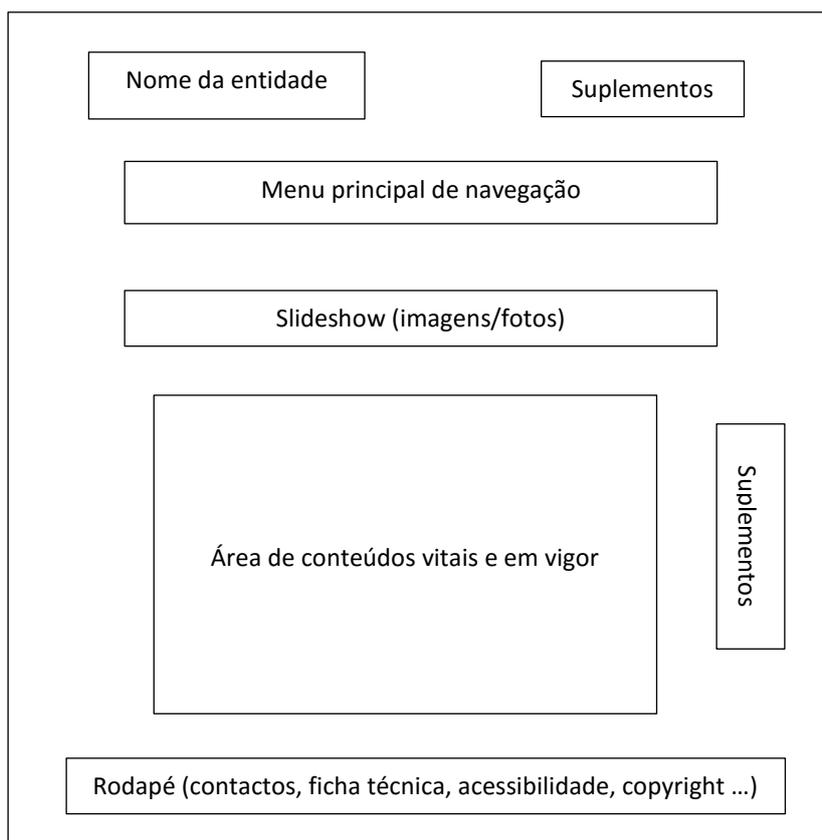


Figura 11 – Organização macroestrutural dos sítios web estudados

Verifica-se, numa perspetiva imediata, que a distribuição dos diversos conteúdos bem como a localização dos recursos plurissemióticos (logótipos, imagens, fotografias, vídeos, gráficos ...) influencia o formato genérico das páginas.

Estas acabam por não diferir muito entre si, no que respeita à arquitetura, a qual é semelhante a uma capa de jornal. Uma das maiores diferenças situa-se ao nível do preenchimento das páginas com informação: alguns sítios exibem uma superabundância informativa (sobretudo os sítios *web* do direito) e outros uma maior contenção (particularmente, o das finanças), o que faz com que várias páginas iniciais sejam muito extensas, sendo necessário deslizar-las verticalmente, fator que compromete uma navegação fácil e funcional bem como uma exposição clara e precisa da informação. Este estado de coisas poderá afetar a satisfação dos visitantes na exploração dos sítios eletrónicos pois o conteúdo é o elemento essencial destas estruturas.

Outro fator diferenciador é o *design* das páginas. Nota-se, em especial nos sítios *web* da área cultural, uma prevalência dos critérios estéticos sobre as necessidades dos utilizadores. Estas páginas em concreto têm um tratamento visual e cromático mais sofisticado do que as restantes, onde pontuam bastantes imagens, fotos e um arranjo gráfico mais bem conseguido, o que se relaciona diretamente com esta esfera de atividade que valoriza mais estas questões. Todavia, quanto a nós, a presença destes elementos/recursos semióticos exerce funções importantes no que toca aos propósitos comunicativos das páginas iniciais – encurtam a relação com os textos visto que facilitam a compreensão do respetivo conteúdo referencial através de fotos/imagens alusivas (função de ancoragem); promovem algo/alguém com a utilização de fotos/imagens representativas que corroboram os indícios textuais (função de atração).

Embora na análise priorizemos a componente verbal, por imperativos de clareza da exposição e/ou para ilustrar algum aspeto particular, afluíram alguns (poucos) elementos de natureza não-verbal. O nosso prisma analítico integra, igualmente, o contexto de linguagem imediato¹⁶¹.

Começando pelas páginas iniciais da área da educação (IPP, UP e ESHTe) temos a destacar o seguinte:

A área dos conteúdos vitais¹⁶² (nestes sítios *web* denominada ‘Notícias IPP’, ‘Agenda’ e ‘Informações e Notícias’, respetivamente), é formada por diversos *links* que têm uma função e construção idênticas à de títulos de jornais, na sua maioria, constituídos por orações nominais que anunciam as informações, por exemplo:

- *Open Day para a Empregabilidade* (IPP)
- *Visitas Guiadas Pela História Do Porto* (UP)
- *Mudanças de curso e reingresso | Candidaturas 2015/2016* (ESHTe)

¹⁶¹ Refere-se aos “(...) textos que acompanham em um mesmo suporte, o texto a ser analisado” (Machado & Bronckart, 2009:46).

¹⁶² Designação que damos aos conteúdos informativos mais importantes e atuais de um sítio *web*.

Em muito menor ocorrência, temos construções oracionais simples no indicativo (modo da referencialidade) e na terceira pessoa (voz neutra) ou com verbos copulativos, por exemplo:

- *Manuel Duarte Baganha é a Figura Eminente da U. Porto 2015 (UP)*
- *FAP debate futuro do ensino superior no IPP (IPP)*

A distribuição de informação nas páginas é, então, liderada basicamente por títulos, em que não há marcas de referenciação deíctica pessoal. Trata-se de um recurso de atração da atenção dos utilizadores que constitui um passo importante para a construção antecipada do sentido dos textos, tal como acontece com as manchetes da imprensa escrita. Este tipo de estrutura discursiva está ligada ao mundo do expor e surge em segmentos de texto informativo, consistindo numa planificação simples – concretamente o grau zero da exposição – denominada *esquematisação* (Bronckart, 1997/1999:243).

Entretanto, só o IPP e a ESHTe ostentam, na proximidade do respetivo logótipo, uma espécie de mote. Observemos o que acontece no IPP:

*“O maior Politécnico do País
Ensino Superior Público”*

Neste caso, entendemos tratar-se de uma frase axiomática com um máximo enfoque valorativo da entidade. Na ESHTe estamos perante um puro *slogan* com sujeito nulo subentendido ‘nós’, assente num jogo de permuta sintática, com idêntico objetivo:

“Ensina-mos a inovar, inovamos a ensinar”

Entrando na vertente da responsabilidade enunciativa, o agente produtor não é diretamente explicitado, como se pode comprovar pelos exemplos já aduzidos, exceto no lema da ESHTe, em que é inferível.

Nas páginas iniciais do IPP e da UP o centro enunciativo é neutro pois não há quaisquer formas de pronomes pessoais, nem flexões verbais na primeira pessoa (singular ou plural). Contudo, as entidades dão-se a conhecer, através do seu nome, logótipo, *lettering* e cores que aparecem na área superior esquerda das páginas.

Dependentes da instância geral de enunciação, estão vozes infra-ordenadas. Nestas páginas iniciais encontramos sobretudo vozes de personagens (de seres humanos ou de entidades implicados no conteúdo temático na qualidade de agentes) que reenviam para as várias unidades orgânicas (nos sítios IPP e UP) e serviços (nos sítios IPP, UP e ESHTe). Também se vislumbram vozes sociais (de entidades exteriores ao conteúdo temático) que remetem para organismos com os quais as instituições colaboram evidenciando parcerias estratégicas (tais como: Stanford University – IPP / AETC, OMT e U.Lisboa – ESTHE).

Pelo facto de estarmos em terreno digital, nomeadamente na presença de variados menus e hiperligações, é de salientar que nestas secções são escassos os verbos existentes, conforme já assinalámos: *'Estudar no IPP'* e *'Deixe a sua opinião'* (na ESHTe) são os únicos que aparecem. O primeiro verbo, no infinitivo, funciona como uma sugestão ao visitante, um incentivo a conhecer a oferta formativa e escolas do universo IPP bem como certas instâncias de apoio (do tipo AE e Provedor do Estudante), portanto o grande núcleo do agir do IPP. O segundo verbo, no imperativo, constitui um convite, uma exortação à participação ativa do internauta para fazer sugestões, reclamações ou elogios¹⁶³, dando a conhecer um prisma do agir institucional.

Assim, o recurso a estas formas verbais manifesta o posicionamento das entidades enquanto agentes do agir dado que estão omissas as pessoas do discurso.

Passando para os textos onde as entidades revelam quem são e o que fazem, as situações distinguem-se: o texto da UP que se identifica como *'Apresentação'*, estranhamente, não é da autoria do Reitor, mas, sim, da gestora do sistema de informação SIGARRA (aliás, não existe qualquer texto deste dirigente que coordena e representa a UP). É o texto mais longo pois descreve com pormenor o trajeto histórico

¹⁶³ Resta saber se existe uma verdadeira interatividade, com *feedback*.

da instituição e termina com uma interpelação ao visitante para enviar comentários e sugestões, portanto sem grande relevância para definir e qualificar o agir.

O texto do IPP que se intitula *'Bem-Vindos ao sítio do IPP'* é acessível através do menu principal da navegação, o qual direciona para *'Mensagem da Presidente'* onde se encontra o aludido texto. Na ESHTe, o texto aparece sob os auspícios de *'A ESHTe apresenta-se'*, também disponível a partir do menu central. Com a explicitação destes percursos queremos dizer que a identidade das instituições está algo escondida! O percurso topológico para chegar aos textos não é sempre evidente ou curto.

Numa interpretação breve do agir institucional, com base nestes dois últimos textos, apercebemo-nos de que, de um ponto de vista enunciativo, as vozes exprimem-se na primeira pessoa do plural *"Somos uma instituição que acredita ..."* (IPP) ou na terceira pessoa do singular *"A ESHTe constitui, assim, um centro de formação cultural e técnica de nível superior"* (ESHTe).

No caso do IPP, à primeira vista, o produtor do texto é a sua Presidente: sujeito individualizado que se impõe como a voz dirigente e representante da instituição, que pretende ser singular e humanizada (com assinatura), o que parece declarar uma responsabilização enunciativa inequívoca, *"Desejo a todos uma boa navegação"* mas, logo a seguir, retoma o plural, aliás sempre utilizado, *"Bem-vindos ao nosso universo IPP"*. A voz é explícita (voz ativa), expressa-se de modo direto e é visível um ponto de vista interno pois há uma assunção clara das funções que exerce. A qualificação do agir efetua-se com base em vários adjetivos axiológicos pospostos, de valor positivo, que argumentam a favor da credibilidade do agir institucional, como *"central, inovadora, comum, virtual"*. Este facto aponta para uma modalização de tipo apreciativo que provém mais de uma construção retórica do que da subjetividade do sujeito enunciador.

Porém, o recurso constante ao plural mostra que esta gestora é veículo de uma vontade coletiva. É uma marca textual que indica que as razões (*servir a comunidade envolvente*) e finalidades da sua atuação (*a participação na vida das comunidades*) são de carácter coletivo e, dessa forma, apresentam-na como agente.

No caso da ESHTe, desconhece-se o agente produtor do texto, pois não está explicitamente identificado (não há qualquer signatário). A voz é neutra, exprime-se através da terceira pessoa do singular *"A Escola Superior de Hotelaria e Turismo do*

Estoril (ESHTE) criada em 1991 pelo Decreto-Lei n.º 374/91, de 8 de outubro, é um Estabelecimento Público de Ensino Superior Politécnico". As frequentes nominalizações apontam para uma atuação global e potencial, para um agir abrangente em que o enfoque vai para o processo, diluindo-se a agentividade: “[*é atribuição da ESHTE a interação com o mercado de trabalho e de emprego nas perspetivas académica, da prática profissional e da adequação às oportunidades de exercício da atividade*”.

De um ponto de vista discursivo, encontramos marcas que correspondem à ordem do expor pois os mundos discursivos estão próximos do mundo ordinário. Predomina o presente com valor genérico nos dois textos, no entanto, no texto do IPP é prevaemente um ‘expor implicado’ (discurso interativo) que deriva da primeira pessoa do plural e de um determinante possessivo de segunda pessoa do plural (*A rede é vossa*), ao serviço da instauração de uma forte proximidade com os destinatários, pretensão que instrumentaliza o sítio *web* conotado com a construção de “*pontes para o diálogo e conhecimento recíproco*”. No texto da ESHTE evidencia-se o discurso teórico (um expor autónomo) que atribui um valor assertivo e objetivo ao que se afirma sobre o agir da entidade, marcando um posicionamento algo distanciado do agente produtor: “*os diplomados pela ESHTE perspetivam-se como verdadeiros agentes de mudança*”.

Simultaneamente, estes textos suportam uma estratégia de afirmação identitária em que “*comunicação, interação, liberdades, acesso, informação, conhecimento, futuro, promoção, fruição, igualdade, desenvolvimento, excelência, oportunidades*” se assumem como alguns dos elementos discursivos fundamentais, encenando-se, portanto, uma idealização do agir das entidades.

Passando, agora, para os campos do direito e da cultura, focaremos os aspetos que divergirem dos resultados obtidos até agora, o que significa que as demais reflexões são válidas para estas entidades.

No sítio *web* da CNPD há a realçar o facto de que junto ao logótipo se posiciona o número 20 (assinalando o tempo de vigência do organismo), com os algarismos entrelaçados a mostrar a solidez, a segurança e a coesão institucionais. As únicas formas verbais presentes em *links* respeitam a uma notícia em destaque com o título

“CNPD termina averiguação à AT”¹⁶⁴ e à disponibilização de uma aplicação “Pen C3Priv Devolver ao utilizador o controlo da privacidade” que ilustram precisamente aqueles princípios. Trata-se de verbos de ação que traduzem um agir institucional proativo e eficiente, embora distanciado das instâncias enunciativas pelo uso da terceira pessoa do singular e de frases no infinitivo.

Na página inicial da OA a existência de verbos confina-se a expressões formais rotineiras usadas nos sítios *web* e de conhecimento generalizado: “Siga-nos no Facebook” e “Saiba mais” as quais demonstram, porém, uma predisposição para uma postura mais interativa que caracteriza o espírito da *web* 2.0 e a procura em fornecer informação o mais completa possível ao utilizador, que é interpelado no imperativo. Esta postura é também comprovada por uma divisa que coincide com esta filosofia: “Ao serviço da advocacia”.

Na página da PGR é visível o brasão de armas de Portugal em coabitação com uma inscrição: “Em defesa da legalidade democrática” que evoca a natureza pública do agir da entidade, na prestação de um serviço relevante para o todo social. Daí decorre uma ligação que instiga à ação do cidadão-utilizador, mais uma vez, com a forma verbal no imperativo “Denuncie” (corrupção). As outras formas verbais, na primeira pessoa do plural, surgem em secções padrão e muito frequentes dos sítios *web* institucionais “Quem somos | O que fazemos | Onde estamos”, o que não denota a presença direta da entidade em questão, mas, sim, o papel regulador da internet, enquanto atividade coletiva, na produção textual e na escolha dos recursos linguísticos.

Relativamente aos textos de apresentação, verifica-se que nestes sítios *web* o da CNPD é o mais curto de todos, intitulado “O que é a CNPD?”, acessível a partir da respetiva página inicial e o de “Boas-Vindas” da PGR que incorpora um *slideshow* na mesma página. O texto da OA é uma resenha histórica, com o título “Resumo histórico” disponível no separador ‘A Ordem’, reservando muito pouco interesse para a presente análise.

¹⁶⁴ A notícia refere-se a um caso muito mediatizado relativo à existência de mecanismos internos de alarme propostos pelo Fisco alegadamente para proteger determinadas figuras políticas e públicas do acesso indevido aos seus dados e que ficou conhecido como “Lista VIP”.

Nos três textos as entidades aduzem a sua identidade através do uso de marcas de terceira pessoa do singular, como a seguir: “*A Comissão Nacional de Proteção de Dados é uma entidade administrativa independente*”, “*O Ministério Público detém especiais responsabilidades na defesa da legalidade democrática*”, “*A Ordem dos Advogados é uma associação pública independente*”, nas demais características formais e temáticas são idênticos. Fazemos uma pequena ressalva, contudo, para o texto de receção da PGR que em vários aspetos se assemelha ao da Presidente do IPP. Porém, apesar da foto e da assinatura de autoria do sujeito da ação de linguagem, é visível uma estratégia enunciativa de integrar a instituição (Ministério Público)¹⁶⁵ no discurso de quem a corporiza, anulando quaisquer afirmações pessoais, pelo que é a voz do organismo que sobressai, mas no papel de agente do agir.

Com efeito, embora se verifique no texto um empenhamento deste organismo em relação ao que pretende ser e fazer, a realização linguística aponta para um posicionamento distante uma vez que as razões e finalidades que conduzem o seu agir diluem-se no coletivo, vejam-se as seguintes frases “*O Ministério Público detém especiais responsabilidades (...) na defesa dos direitos dos cidadãos; (...) assume-se a prestação de contas que a todos obriga*”. Além disso, a ocorrência de construções de tipo impessoal contribuem para um efeito semântico de coletivizar a entidade: “*O MP constitui-se como um importante instrumento, (...) Privilegia-se a informação*”.

Este é também o único texto onde se apõe uma data precisa (8 abril 2015), referente à data de publicação do mesmo, o que mostra a consciência da extrema fugacidade da informação na *web* e, em paralelo, a sua formatação tipo epistolar (formal). De facto, é de salientar que a configuração genérica deste texto (como o do IPP) remete para o esquema epistolar, pois constrói a noção de um interlocutor (virtual), com a abertura através de um vocativo “*Sejam bem-vindos!*”, uma saudação final seguida da identidade do signatário. O corpo textual, por seu turno, apresenta uma relação assimétrica entre o agente produtor (o dirigente/representante corporativo) e o destinatário (o simples cidadão) no sentido em que se centra no teor das superiores responsabilidades e obrigações do actante coletivo. As marcas predominantes deste formato residem em formas verbais do modo indicativo

¹⁶⁵ A Procuradoria-Geral da República é o órgão de cúpula do Ministério Público.

(presente e futuro) e em operadores deíticos (determinantes demonstrativos) que reenviam para o objeto da produção discursiva “*este portal (...) esta página*”.

A organização discursiva destes textos faz-se, igualmente, em torno da ordem do expor através do discurso teórico que é transversal a todos e do discurso interativo que se manifesta pontualmente no texto da PGR, pelas mesmas razões já apresentadas. Por esse motivo, as formas de organização sequencial encontradas são convencionais e são de tipo explicativo e argumentativo. Como aspetos linguísticos a realçar temos a apontar, respetivamente: a utilização de formas supralinguísticas (títulos), o predomínio do presente com valor de intemporalidade e formas verbais impessoais. Por outro lado, anotamos a presença de organizadores argumentativos (por exemplo: “*sempre, em muito, essencialmente*” no texto da PGR) e o recurso ao discurso de autoridade.

Nas páginas iniciais da área cultural há a anotar o facto de que junto à identificação dos organismos, no lado superior esquerdo, aparecem, numa posição de supremacia e de afirmação de poder, os logótipos do Governo de Portugal e do Secretário de Estado da Cultura, o que significa que o agir institucional, além de tutelado por aqueles órgãos de governo, sofre as coerções procedentes dos propósitos destes decisores.

Quanto aos textos de apresentação da DGA e DRCA sob as denominações “*Sobre a Direção-Geral das Artes*” e “*Apresentação*” respetivamente, há a referir que se trata de verdadeiros textos de caracterização do agir das entidades nas suas inúmeras facetas e com referências diretas ao seu poder de ação. Todavia, a voz do *dictum* é sempre neutra, pelo recurso à terceira pessoa do singular, ao presente não deítico e a verbos no infinitivo, tempo verbal que indica a ação propriamente dita, sem a situar no tempo e sem a vincular a uma pessoa verbal, aproximando-se de uma função substantiva, tornando, por isso, a agentividade vaga e indefinida, para o que contribui, também, o recurso ao gerúndio, que exprime ações em progressão. O efeito gerado é de distanciação, como já mencionado. O que estas entidades fazem é: “*promover*”, “*fomentar*”, “*projetar*” “*assegurar*” “*dar continuidade a*” e o que vão fazendo: “*facilitando*”, “*criando*”, “*interpretando*”.

Para terminar as análises, direcionamos o nosso interesse para a qualificação do agir na esfera dos órgãos individualizados: PJ e MC.

As páginas iniciais destes órgãos são semelhantes às já analisadas, exceto nos seguintes aspetos: no caso do PJ, o seu logótipo consiste numa forma em arco com as cores da bandeira portuguesa como símbolo de proteção e ajuda das pessoas por parte de um órgão do Estado que exerce poderes públicos. Na máxima “*Na defesa do Cidadão: perceber para prover*” assistimos ao acionamento de um mecanismo de aproveitamento de uma aliteração de [p] e de [r], que tem o efeito pragmático de credibilizar a entidade e, simultaneamente, de enfatizar a sua missão, a qual se pode reconstituir no binómio “saber para auxiliar¹⁶⁶”. Daí a hiperligação “*Apresentar queixa*”, com o verbo no infinitivo a funcionar como encorajamento a fazer-se queixa, o que constitui a razão substancial que ativa o agir da entidade, pois de acordo com o seu Estatuto “*A intervenção do Provedor de Justiça tem por base, a apresentação de uma queixa*”. Por outro lado, é uma maneira de garantir a postura de interatividade assumida – o cidadão/um grupo apresenta uma queixa, o provedor responde e diligencia uma (tentativa de) solução.

Um dado curioso neste sítio *web* e do qual nos apercebemos a partir da página inicial, é a existência de um microsite¹⁶⁷, a “*Página do Provedor Amiga das Crianças*” (e dos jovens também) onde coexistem dois verbos na segunda pessoa do singular e no imperativo, “*clica*” e “*entra*”, que funcionam como sugestões para o agir deste destinatário direto, em especial. Em nossa opinião, trata-se de mais uma valência que vem reforçar uma representação ideal do agir desta entidade, que revela um posicionamento enaltecido do seu agir, ligado à intensificação dos seus compromissos, agora também muito atenta a um segmento mais frágil e vulnerável da população. Consequentemente, o tipo de discurso que domina é o discurso interativo numa abordagem tuteada, mais pessoal e pensada diretamente para este público-alvo.

A página inicial do MC é a mais simples e despojada de todas. O elemento fundamental a assinalar é o facto de a identidade do agir estar logo ‘à mão’, i.e., ao

¹⁶⁶ ‘Auxiliar’ é sinónimo de ‘prover’, portanto a figura do provedor é a de alguém que (procura) ajuda(r).

¹⁶⁷ Ou *minisite*. Em termos gerais, é uma página individual alojada num sítio *web*, muito focada em informação adicional relacionada com o sítio principal.

entrar no sítio *web* o visitante depara-se, de imediato, com um texto que ocupa totalmente a área dos conteúdos principais e cujo título é o nome da própria entidade.

Assim, e no que tange aos dois textos de apresentação destes órgãos¹⁶⁸ não há nada que suscite o alargamento dos comentários que até ao momento fizemos sobre textos equivalentes, a não ser o facto de o do MC ser atravessado pelo relato interativo, portanto, construído sobre o eixo do narrar. Aqui, as representações mobilizadas ancoram-se em factos passados, reais, por intermédio do pretérito perfeito (*introduziu, foi, referiu*), de referências temporais precisas (datas), da locução adverbial de tempo “*Na sequência de*”. Curiosamente, esta é a entidade mais recente, criada em 2009, talvez, por isso mesmo, tenha sentido a necessidade de legitimar o seu agir, invocando a sua breve história e os pressupostos em que assenta a sua existência. Estes, por sua vez, são realçados por meio de procedimentos supratextuais de relevo (negritos e sublinhados), recursos que não foram usados nos outros textos. Apesar deste quadro, o actante reveste-se da qualidade de agente pois o relato é feito na terceira pessoa do singular o que também acontece no texto do PJ, o que não deixa de ser estranho em órgãos que são titularizados por uma pessoa.

A ocorrência a salientar no texto do PJ, em alinhamento com o discurso teórico, é a presença de modalizações lógicas com o meta-verbo *poder*, explicitando o agir deste órgão, do ponto de vista das suas condições de verdade, como factos atestados relativos às ações que realiza, nomeadamente: “*O Provedor de Justiça pode orientar a sua atuação no sentido da prevenção da má conduta dos poderes públicos*” ou “*O Provedor de Justiça pode dirigir-se à Assembleia da República*”. Estas marcas de modalização atuam dentro de sequências argumentativas. Como marcas de sequências explicativas temos a tendência para a precisão lexical com empréstimos (*Ombudsman*), tecnicismos e cultismos (*escopo constitucional, de jure, maioria qualificada, meios graciosos e contenciosos, etc.*).

Entretanto, e sendo este texto bastante extenso, dá lugar à emergência de modalizações apreciativas (que pontualmente se encontram noutros textos) as quais se apoiam em avaliações da instância enunciativa sobre a identidade do agir institucional com base em critérios éticos. Fruto da projeção idealizada que se faz do

¹⁶⁸ O do PJ – o mais longo de todos – tem o rótulo inusitado de ‘*Mandato do Provedor de Justiça*’.

agir, os marcadores que cumprem este valor apreciativo consistem em adjetivos antepostos, como os que se seguem: “*simples garantia (...) especial relação (...) total autonomia (...) própria iniciativa*”, entre outros. Todavia, como já tivemos o ensejo de dizer, cremos que estes elementos não marcam uma construção subjetiva, entendida como a expressão de uma atorialidade individual, mas ajustam-se a uma dimensão grupal.

Estes objetos de análise confirmam também que a responsabilidade do agir dos dirigentes corporativos tem uma base coletiva, o que os transforma em agentes. Por outro lado, demonstram uma representação idealizada do agir, ou seja, bastante focada nas propriedades desejadas e desejáveis da atividade institucional.

A representação que deixam entrever dos destinatários é a de utilizadores informados, exigentes e predispostos a (inter)agir.

6.4. O modo de agir real

Das quatro tipologias de base, apenas excluímos uma – o *modo de agir real* – devido ao facto de não termos dados *in vivo* (gravações audiovisuais, entrevistas, inquéritos, por exemplo) relativamente ao desempenho factual dos trabalhadores institucionais ou às perceções geradas em públicos externos.

Passamos, de seguida, à sistematização das conclusões mais significativas do nosso estudo.

V. O AGIR INSTITUCIONAL NO CONTEXTO DA INTERNET: SÍNTESES CONCLUSIVAS

Nesta última parte, será dada uma visão abrangente dos resultados das análises a partir da macro questão de pesquisa que direcionou este estudo, com o propósito de salientar as implicações e contribuições dos dados obtidos para a compreensão da atividade de linguagem das instituições na internet, em particular nos sítios *web*.

Dado o papel de grande relevo que estas infraestruturas de comunicação desempenham na sociedade contemporânea, faremos, igualmente, um balanço final no que respeita à função que cumprem na dinâmica institucional, enquanto ambiente comunicativo e grande arena pública.

No entanto, em primeiro lugar, relembramos a questão de base da investigação:

- ***Como se configura, em termos linguísticos, o agir institucional nos sítios web?***

Distinguimos nesta questão a especificação das marcas e dos processos linguístico-discursivos que caracterizam este agir, as possibilidades da sua representação através de diferentes produtos linguísticos e a viabilidade de afinar uma representação fotográfica deste agir. Nas próximas sínteses, encarregamo-nos de atender a estes vetores.

O nosso objetivo mais amplo foi o de aceder ao agir construído em textos corporativos, concretamente nos textos funcionais, nos textos digitais e nos textos prescritivos. Trata-se, no seu conjunto, de textos demonstrativos do posicionamento comunicativo e praxiológico das entidades que nos permitem compreender as relações existentes entre a linguagem (como elemento constitutivo da atividade humana) e o trabalho das instituições públicas.

O aparelho teórico-metodológico que utilizámos foi, deste modo, ao encontro da necessidade de se encarar e analisar os textos como lugares de (re)configuração do agir institucional. Por outras palavras: partimos do pressuposto de que a heterogeneidade dos objetos de estudo corresponderia a uma diversidade de

representações acerca deste agir. Curiosamente, os dados alcançados apontam numa direção diferente, como à frente se verá.

Sendo assim, analisámos as várias produções textuais relativamente aos aspetos contextuais e estruturais, enquanto procedimentos promovidos pelo ISD. Da nossa parte, mobilizámos a aplicação dos *modos de agir* com a finalidade de evidenciar, captar e interpretar as representações acerca deste agir. Inicialmente, estas categorias revelaram-se adjuvantes dos processos analíticos do ISD, mas acabaram por ter um rendimento superior uma vez que demonstraram abranger mais focos do/sobre o agir.

Passamos a apresentar, seguidamente, as principais conclusões a que chegámos, procurando realçar os fenómenos novos, imprevistos e distintivos que caracterizam o agir institucional na *web*, possíveis de aferir numa metodologia de análise dialética (descendente-ascendente).

1. Como se configura, numa perspetiva linguística, o agir institucional nos sítios *web*?

A apresentação das sínteses conclusivas relativamente à formatação linguístico-textual e genológica do agir institucional, via sítios *web*, sustenta-se, fundamentalmente, em dois planos: **o plano temático-composicional e o plano enunciativo**, de acordo com as análises feitas e os seus pressupostos.

No entanto, torna-se impossível impedir o surgimento de deduções sobre aspetos do agir, pois estes planos, além de se correlacionarem, permitem uma primeira identificação do agir.

Assim, **a primeira conclusão** a que chegámos é que o agir institucional é de carácter coletivo e sistémico: a atividade discursiva é sempre efetuada a partir da perspetiva do órgão institucional, numa atorialidade envolvida por uma dimensão qualitativa e global do agir.

A comprovação desta afirmação faz-se nos seguintes moldes: nos textos funcionais, no caso dos comunicados, o produtor textual está, na maioria das vezes, ausente, o que reverte em ênfase sobre as atividades significantes desenvolvidas pelo coletivo institucional. Nos despachos, e apesar de o agir comunicativo ser captado sob

a forma de construções praxiológicas, num registo ilocutório incisivo, transmitido por verbos declarativos de carácter performativo, na primeira pessoa do singular, esta ocorrência não corresponde, todavia, a compromissos individualmente assumidos.

Nos textos prescritivos também se afirma uma dimensão pluralizada do agir visto que se focaliza as práticas dos actantes, moldadas por regras e valores acordados no coletivo institucional, sendo possível identificar uma pretensão implícita em promover uma compreensão global (e não temporal) do agir.

Nos textos digitais pontuam formulações no plural, facto demonstrativo de que as razões e finalidades da atuação das entidades articulam uma índole coletiva e um valor genérico. Além disso, há páginas iniciais onde aparecem os logótipos dos órgãos governativos nacionais em posição superior, o que denota que o agir institucional não só é tutelado por aqueles decisores como sofre as imposições provenientes das suas deliberações.

Além do mais, os destinatários dos textos são, também eles, constituídos por figuras coletivas (quase todos), que aparecem em sintagmas nominais e que são referidos por plurais globalizantes. Por exemplo, os destinatários dos textos prescritivos são os órgãos de gestão corporativos e nos textos digitais, a comunidade significativa (tanto interna quanto externa das organizações), utilizadores usuais e eventuais visitantes dos sítios *web*.

Este facto, em nossa opinião, reforça o dado surpreendente de que o agir institucional não mostra propensão para se dirigir ao individual.

O segundo aspeto a realçar consiste no facto, imprevisto, de todos os textos apresentarem como parâmetro genérico uma regularidade acentuada de discursos construídos em torno do eixo do expor (referimo-nos ao discurso teórico e ao discurso interativo).

Na nossa perspetiva, a construção textual do conhecimento configura, por consequência, em termos de planificação global, representações de um agir convencional e de um agir idealizado das entidades (este mais subjetivizado), que ora se desvincula da situação de produção em andamento ora para ela remete.

Com efeito, ao percorrer os vários textos/géneros, apercebemo-nos de que o discurso teórico, por um lado, centraliza e evoca as normas que regem o agir e, por outro, verbaliza informações factuais, pelo que o recurso a este tipo discursivo atribui

um valor assertivo e objetivo ao que se afirma sobre o agir verbal das entidades, marcando um posicionamento algo distanciado do sujeito enunciador. De alguma forma também serve uma perspetiva ideológica do agir visto que é uma das marcas da verbalização de um agir planeado e modelar que é captado nos sítios *web*.

O discurso interativo, por seu turno, abre espaço para a instauração de um contacto estreito com os destinatários, pois é por meio dele que o produtor textual se posiciona no presente. Ao mesmo tempo, torna-se numa importante alavanca na mediatização entre os indivíduos e os mundos (linguístico e extralinguístico). Nos textos digitais, o discurso interativo marca, ainda, um importante processo: a construção e projeção do agir, sobre o qual se funda a imagem distintiva e a identidade coletiva ideada para as instituições.

Entretanto, notámos uma marcação pouco habitual deste tipo discursivo, que importa enfatizar: trata-se de construções de passiva truncada, através das quais se determina a divulgação dos despachos em diferentes meios de comunicação. Referimos que associamos estas construções ao discurso interativo pois são formas que remetem para um interlocutor (especificamente o que chamámos de destinatários indiretos – os serviços de assessoria dos dirigentes).

Em todo o caso, em muitos segmentos do mundo do expor, encontrámos dificuldades em circunscrever estes tipos de discurso, havendo, frequentemente, uma fusão destes – um discurso misto. Esta constatação demonstra a transitividade do produtor textual entre os mundos do expor implicado e do expor autónomo na construção do objeto do seu agir, o que revela o seu propósito único e último: dar a conhecer o agir institucional.

As regularidades que pudemos detetar ao nível de planificações mais localizadas apontam para a importância de operações de injunção, explicação e argumentação. Verifica-se que em alguns géneros constituem mecanismos de realização textual pois a sua presença resulta de uma escolha específica no quadro dos textos singulares. É o que acontece nos textos digitais, nomeadamente nos textos de apresentação das entidades em que se destacam sequências textuais explicativas e argumentativas. As primeiras ajudam a construir um conjunto organizado de factos, relações e representações que se pretendem apresentar, justificar e valorizar em relação ao agir das instituições. Com as segundas procura-se a eficácia persuasiva e a

adesão aos princípios que pautam o agir institucional, nos quais se edifica uma imagem global e unitária bem como o reconhecimento público das instituições. No fundo, são textos importantes que afirmam estratégias de comunicação pensadas para promover os ideais corporativos e, sobretudo, os traços distintivos almejados para (e por) cada entidade.

Um terceiro ponto a salientar prende-se com a organização temático-composicional, relativamente à qual obtivemos alguns dados pertinentes que, sucintamente, expomos.

Constatámos que todos os géneros textuais diferem na sua estrutura. No entanto, as seções do plano de texto dos diversos textos empíricos do *corpus* indiciam géneros específicos a que está associada, no geral, uma organização estrutural convencional. Portanto, é legítimo concluir que o plano de texto funciona como parâmetro de género uma vez que todos os géneros estabilizam um plano fixo. Esta constatação abre a possibilidade de se afirmar que a especificidade das práticas sociais dos diversos organismos (educação, cultura, direito e finanças) não interfere na dimensão composicional global dos géneros escolhidos, o que constitui um resultado para nós inesperado. Pensamos que esta constatação se deve ao facto de os diferentes géneros que seleccionámos fazerem parte já das rotinas de trabalho das instituições, o que faz com que se registre uma tendência para a sua uniformização (que menos se faz sentir nos sítios *web*).

De qualquer modo, há um fator a valorizar neste âmbito – a área do direito é a que disponibiliza nos seus sítios *web* uma diversidade maior de géneros de texto e um maior caudal de produção textual (cf. Anexo 8 – Ocorrência quantificada dos géneros de texto por área).

Com efeito, regista-se uma singularidade superior no que toca à estruturação de outros textos empíricos (que não os observados), às suas propriedades mais específicas bem como à sua denominação. Veja-se o caso da “Chamada de Atenção”, da “Reiteração de Recomendação”, do “Reparo”, da “Censura” e da “Súmula” para o PJ; da “Gazeta” na OA ou dos “Guias de procedimentos” ou “Guias práticos” na CNPD (para conhecer o panorama dos géneros textuais encontrados nos sítios *web* das instituições do nosso *corpus*, cf. Anexo 9 – Lista alfabética dos géneros de texto).

Interpretamos estes géneros mais idiossincráticos (nos aspetos mencionados) como recuperando um agir verbal que está em sintonia com dois tipos de representação: uma representação que incorpora uma visão mais conservadora do que deve ser o agir institucional e outra representação que se filia numa visão destas entidades como guardiãs de normas éticas inalienáveis. Em ambos os casos resulta, em nossa opinião, no posicionamento de vozes que querem ser inconfundíveis no panorama das instituições sociais. Talvez por isso, os textos que se associam a esta prática sócio-discursiva sejam os que sofrem a maior influência da sua natureza reguladora. Em consequência, é legítimo dizer que a forma como o agir institucional é textualmente configurado por estes órgãos é permeável ao influxo dos respetivos contextos sócio-profissionais.

Entretanto, queremos chamar a atenção para o facto de, no espectro dos géneros estudados, as páginas iniciais dos sítios *web* se situarem num grau menos padronizado comparativamente aos textos prescritivos que se encontram num grau bastante padronizado. Efetivamente, ao passo que estes últimos são acentuadamente previsíveis nos seus parâmetros genológicos dado que ostentam um formato totalmente estabilizado, com as páginas iniciais não se passa o mesmo.

Na verdade, embora tenha sido possível chegar a uma estrutura composicional relativamente estável e transversal das páginas iniciais, não podemos afirmar categoricamente que se trata de uma planificação normalizada. Verifica-se que a organização disposicional e temática das páginas é claramente condicionada pela distribuição dos diversos conteúdos bem como pela localização dos recursos plurissemióticos (logótipos, imagens, fotografias, vídeos, gráficos, *slogans*), sofrendo, igualmente, as coerções provenientes dos traços individualizados relativos aos diferentes domínios da atuação institucional. Significa isto que a *web*, também enquanto atividade coletiva, tem um papel regulador e mediador de processos mais profundos que se refletem na produção textual e na seleção dos recursos semiolinguísticos.

Em relação ao que acabamos de afirmar e a título ilustrativo, faz todo o sentido que na página do IPP haja uma hiperligação para um portal de emprego, que o PJ disponibilize um acesso rápido para se fazer uma queixa *online* ou que a DGA faculte

um agenda cultural eletrónica. O vetor que realmente mais as diferencia é a apresentação gráfica das páginas.

Há um elemento curioso que queremos, ainda, destacar. A atividade de linguagem que perpassa nos textos digitais tem como fins informar *lato sensu*, projetar a identidade corporativa e favorecer a reputação dos organismos. Para nós, são indícios de uma tendência pouco previsível que se vem, paulatinamente, a instalar no âmbito do agir verbal das instituições portuguesas – a admissão (em alguns casos, a assimilação) de práticas e ideologias de orientação empresarial direcionada para a conquista de um território próprio no espaço institucional e para a apresentação das instituições como entidades multi-serviços. Consideramos que a arquitetura global do agir das instituições começa a ser pensada para, gradualmente, superar alguns preconceitos e se adaptar aos imperativos, talvez não somente da sociedade, mas do “mercado”. Contudo, as entidades do direito mostram-se mais relutantes em o fazer. Mas à frente retomaremos este aspeto.

De um ponto de vista enunciativo, o que de mais significativo há a ressaltar, em relação aos resultados, apurados consiste numa oscilação entre processos de indicação/apagamento de vozes e nos marcadores de pessoa, o que está em alinhamento com a configuração das atitudes de locução que vimos há pouco. O que neste plano se confirma é que, genericamente, os textos empíricos revelam fenómenos mais singulares.

De um lado, temos os despachos onde os enunciadores marcam a sua presença de forma explícita e direta com flexões de primeira pessoa do singular, reveladas nos vários verbos declarativos de natureza performativa, na aposição da assinatura, do antropónimo e da função exercida dentro da instituição, assumindo, deste modo, um posicionamento definido. Contudo, reafirmamos que este registo atorial não é sinónimo de uma assunção individual de responsabilidade, significa, antes, que os actantes se prefiguram como pseudo-atores no sentido em que o seu poder de ação, intenções e motivos são determinados por uma pluralidade constitutiva.

De outro lado, temos os outros géneros textuais, como os comunicados e os textos prescritivos, que, globalmente, atestam a ocultação das instâncias enunciativas. No primeiro caso, as vozes expressam-se na terceira pessoa do singular, o que aponta para uma diluição agentiva. Todavia, como é óbvio, a responsabilidade última da

enunciação recai sobre as instituições uma vez que os comunicados foram todos retirados dos sítios *web* institucionais. No segundo caso, as prescrições são marcadas por formulações generalizantes (através de infinitivos e nominalizações).

Nas páginas iniciais constata-se que o centro enunciativo é neutro porquanto não há quaisquer formas de pronomes pessoais, nem flexões verbais na primeira pessoa (singular ou plural). Nos textos digitais onde as entidades falam sobre a sua identidade, esta aduz-se por meio da utilização da terceira pessoa do singular (algumas vezes em construções impessoais que têm o efeito de coletivizar as entidades), do presente não deítico, de verbos no infinitivo, no gerúndio e pelo recurso a nominalizações, tornando, por isso, a agentividade vaga e indefinida.

Todos estes elementos contribuem para uma representação não pessoalizada do agir institucional e para uma menção indireta dos actantes (quer dos actantes-instituições quer dos actantes-dirigentes) que manifestam ter uma atorialidade reduzida, o que contraria uma certa visão superficial e imediatista do fenómeno institucional.

Mesmo assim, as instituições materializam a sua presença e dão-se a conhecer indiretamente (exceto nos textos prescritivos) através da sua identidade verbo-visual corporativa: logótipo, *lettering*, cores, símbolos e elementos verbais como o nome, *slogans* e motes. As formas textuais aludem às instituições como fonte dos processos institucionais, mas dependentes de constrangimentos externos pelo que assumem o papel de agentes do agir.

Os dirigentes institucionais quando se presentificam, fazem-no utilizando o antropónimo, a assinatura (de autoria ou pela instituição), a função exercida e, em alguns casos, a fotografia também, todavia, do ângulo da responsabilização atorial, enquanto representantes das instituições, são agentes da práxis institucional. Isto porque o agir verbal dos dirigentes situa-se numa dimensão coletiva, tendo ao seu serviço mecanismos de neutralização da figura do sujeito enunciator, que colocam a tónica nas ações propriamente ditas, sem as vincular a uma pessoa verbal ou a marcos deíticos.

Apesar de a pluralidade de vozes infra-ordenadas, identificadas nos diversos textos, indicar, à partida, uma heterogeneidade de perspetivas, só as vozes supra-ordenadas (das instituições e dos produtores textuais) é que são, de facto, centrais,

pois através delas o agir institucional é avaliado. Portanto, nesta linha de raciocínio, regista-se, antes, uma homogeneidade discursiva dado que as vozes que realmente interessam, fazem prevalecer a perspectiva institucional. No entanto, a sua agentividade, linguisticamente pouco marcada, coloca-as como agentes do seu agir verbal uma vez que se firmam numa dimensão coletiva.

Por sua vez, a marcação das modalizações faz-se, de forma diferenciada. Porém, o agir é submetido a avaliação. O que se pôde depreender do exame analítico dos textos do *corpus* consiste no facto de o agir ser sobretudo representado pelo ângulo da sua teorização (modalização deôntica), da sua realização prática (modalização pragmática) e da sua organização lógica (modalização lógica). Isto significa que o agir institucional encontra as suas raízes no domínio do dever, da ordem e da conduta; permite o acesso às atividades desenvolvidas pelos enunciadores, concretamente às razões, finalidades e recursos por eles mobilizados, e que o agir é objeto de uma apreciação de filtro objetivo. Mas o que mais nos interessa frisar é a ocorrência de modalizações nos textos digitais, os mais marcados a este nível, que nos possibilitam aceder às representações das instâncias textuais sobre o agir.

Por isso, nas páginas iniciais dos sítios *web*, a modalização que importa ressaltar é a de tipo deôntico, recobrando o que é permitido e desejável, ajudando a criar um tom sugestivo de interpelação, uma tática própria da comunicação no ciberespaço, em que o enunciador procura interagir com o destinatário e, em última instância, a atuar sobre ele, sugerindo (ou talvez melhor) convidando-o a (re)agir (veja-se, por exemplo, as expressões imperativas ritualizadas “*saiba/clique/signos/denuncie*”).

Nos outros textos digitais, ou seja, nos textos que nos sítios *web* apresentam as entidades, imperam as relações predicativas diretas que estabelecem um valor de verdade sobre os conteúdos enunciados, conferindo-lhes um tom assertivo. No entanto, e de forma a sustentar uma imagem globalmente favorável das instituições, nestes textos idealiza-se uma visão destas bem como do seu agir, o que achamos ser uma estratégia de afirmação, valorização e reforço da identidade institucional. Esta idealização é sublinhada por marcadores de valor apreciativo, de que destacamos os adjetivos antepostos. Mas esta modalização (apreciativa) escapa a uma construção

prototípica e linear, pois não está ao serviço de avaliações puramente subjetivas, faz parte da referida estratégia institucional de comunicação.

Curiosamente, e aqui reside algo de inusitado. Embora enunciem de diferentes lugares na internet, ou seja, de sítios *web* diversos, em conformidade com os vários setores sócio-institucionais, os sujeitos da enunciação não são fragmentados, convergem no crivo analítico em relação ao que dizem e ao que projetam como imagens das entidades, suscitando o reconhecimento e a adesão ao projeto coletivo que cada uma tem.

Resta **concluir**, fazendo eco do título desta tese – *A configuração do agir institucional em sítios web* – que este agir profissional, construído por uma variedade de textos, não se faz no singular, mas, antes, revela-se no plural. Por outras palavras, assumimos que não se trata da *configuração do agir*, mas, de um *conjunto de possibilidades de configuração* (materialização) linguística que correspondem a um leque de representações, as quais se alicerçam nos diferentes *modos de agir*.

2. Que representações sobre o agir institucional se podem reconhecer nos sítios *web*?

Para responder a esta questão mais ampla faremos uma leitura derradeira acerca das representações mais relevantes que se constroem sobre o agir institucional na *web*, cruzando o **plano da semiologia do agir** com os diferentes **modos de agir**.

Estamos no plano gnosiológico que pressupõe o entendimento de que a construção textual, pela vertente linguística, constrói e representa o conhecimento. A atividade de linguagem é, assim, vista como um reflexo das representações, interpretações e avaliações existentes a respeito do agir-referente e da atividade social em que se realiza.

Alguns dados já foram lançados no item anterior com incidência neste nível. Todavia, serão estes dois instrumentos (teóricos) que nos permitirão completar a identificação do agir institucional nos sítios *web* e, simultaneamente, destacar os fenómenos mais invulgares que merecem realce, de maneira que, também aqui, se referenciam aspetos de ordem linguística.

A primeira conclusão é a de que estamos em condições de assumir o facto dominante de que o agir institucional se constitui, tanto a montante quanto a jusante das práticas discursivas, no polo do coletivo. Observemos a validade desta afirmação e os desenvolvimentos que ela desencadeia.

Os actantes-instituições são entidades a quem são atribuídas dimensões de uma semiologia da atividade com razões, finalidades e recursos (materiais e simbólicos), numa palavra, reúnem todas as ‘condições’ para agir e intervir socialmente, inclusive o agir verbal concretiza-se sempre a partir do ponto de vista deste actante coletivo. Todavia, estranhamente, as estratégias linguísticas usadas colocam as entidades como se fossem instâncias externas da sua própria atorialidade. Na maioria das situações não há implicação no dizer, daí o recurso ao discurso teórico, ao presente sem valor deítico, a formulações de tipo genérico (construções passivas) ou à terceira pessoa, o que fundamenta a preferência das instituições por uma linguagem mais objetiva, impessoal e formal.

Significa isto que todos os géneros/textos revelam a constituição do agir institucional numa esfera coletiva pelo que a relação das instituições com o seu agir é pautada por formas de agentivização. As instituições não são entidades ‘todo poderosas’, respondem perante diferentes órgãos de governo nacionais que sobre elas exercem tutela e fiscalização. Este facto é, aliás, muito evidenciado nas páginas iniciais dos sítios *web* com esses níveis máximos de autoridade simbolicamente representados pelos logótipos numa localização cimeira sobre as instituições, como vimos.

Podemo-nos questionar se os actantes-dirigentes são postos como sendo dotados das dimensões de uma semiologia da ação. No início, a nossa expectativa ia num sentido afirmativo. Contudo, e depois de uma reflexão maior sobre os achados das análises efetuadas, a resposta não é simples nem direta. Na verdade, pensamos que, por um lado, a resposta é não, mas, por outro, e numa reduzida janela de possibilidades, a resposta é sim.

Explicamos melhor: as chefias dos organismos são representadas textualmente e de modo transversal como agentes das práticas institucionais pois não são vistas como fonte dos processos praxiológicos ou portadoras de motivos, intenções, responsabilidades autónomas e um poder-fazer independente.

O seu trabalho maior, de um caráter inelutável e quase mecânico, é o de assimilar e aplicar as prescrições e os princípios que enquadram e cerceiam o agir, tornando-se instrumentos de uma engrenagem à qual estão submetidos. Claramente, os actantes-dirigentes não são representados como atores reais e na total aceção do conceito, ou seja, detentores de motivos e intenções particulares e de uma indiscutível capacidade de ação e de decisão. Se o fossem, as suas intervenções seriam alvo de uma especial tematização nos textos, o que não acontece. Sendo assim, os dirigentes institucionais apresentam-se como agentes da condução das instituições, ou seja, são postos como agentes de processos sobre os quais não têm pleno e absoluto poder.

Porém, paralelamente, estes actantes dispõem também de um espaço para agir (limitado mas próprio), pois têm as responsabilidades de um poder executivo localizado, capacidades cognitivas e comportamentais para agir. Há, ainda, um ângulo complementar a não esquecer – os indivíduos não são apenas reprodutores, mas produtores de sentido(s), possuindo uma força que pode induzir mudanças na constituição coletiva, tornando viável a afirmação de que, nesse momento, os indivíduos são autores das situações e, dessa forma, se tem de reconhecer a sua atorialidade individual. No entanto, os ângulos de estudo que testámos não nos permitiram confirmar esta suposição.

É para nós um facto indiscutível que a protagonização da atividade de linguagem institucional, como já pudemos comprovar e explicar, radica na construção de formas de agentivização visto que os motivos e as intenções que conduzem o agir dos actantes são de caráter coletivo, mesmo no caso dos órgãos titularizados por uma pessoa como o PJ e o MC, o que constitui um fenómeno inesperado.

O que nos parece é que não podemos tomar esta leitura como definitiva pois quer os dirigentes das instituições quer os colaboradores internos de outros níveis hierárquicos são pessoas, não autómatos ou marionetes, com a sua subjetividade e idiosincrasias, devendo ser-lhes reconhecidas capacidades internas que põem ao serviço das entidades. Diríamos mais, os indivíduos emprestam às instituições algo de si próprios (vivências, formação, personalidade, crenças e estilo pessoais), o que Habermas (1981/1987) chamou de *mundo vivido*¹⁶⁹. Por isso, vislumbramos a

¹⁶⁹ Noção já explicada em I.2.

possibilidade de encarar estes actantes, também em certa medida, como atores do seu agir, capazes de gerar processos de atorialidade individual.

Creemos existir alguma margem, talvez variável de entidade para entidade, que suporta algum nível de responsabilização singular. Nem tudo se move, transforma e atua em função unicamente de desígnios, decisões, uma cultura e identidade coletivas. O individual não está totalmente submerso pelo poder institucional que é pluralizado, apesar de ser este o vetor condutor central do agir neste contexto. Tem de existir, necessariamente, um movimento tensional subjacente entre a dimensão coletiva e a dimensão individual do agir, que é a dimensão do humano.

É esta, em nossa opinião, a relação complexa existente entre as representações sociais e as representações individuais do agir institucional, que se constroem nas produções textuais sobre este agir.

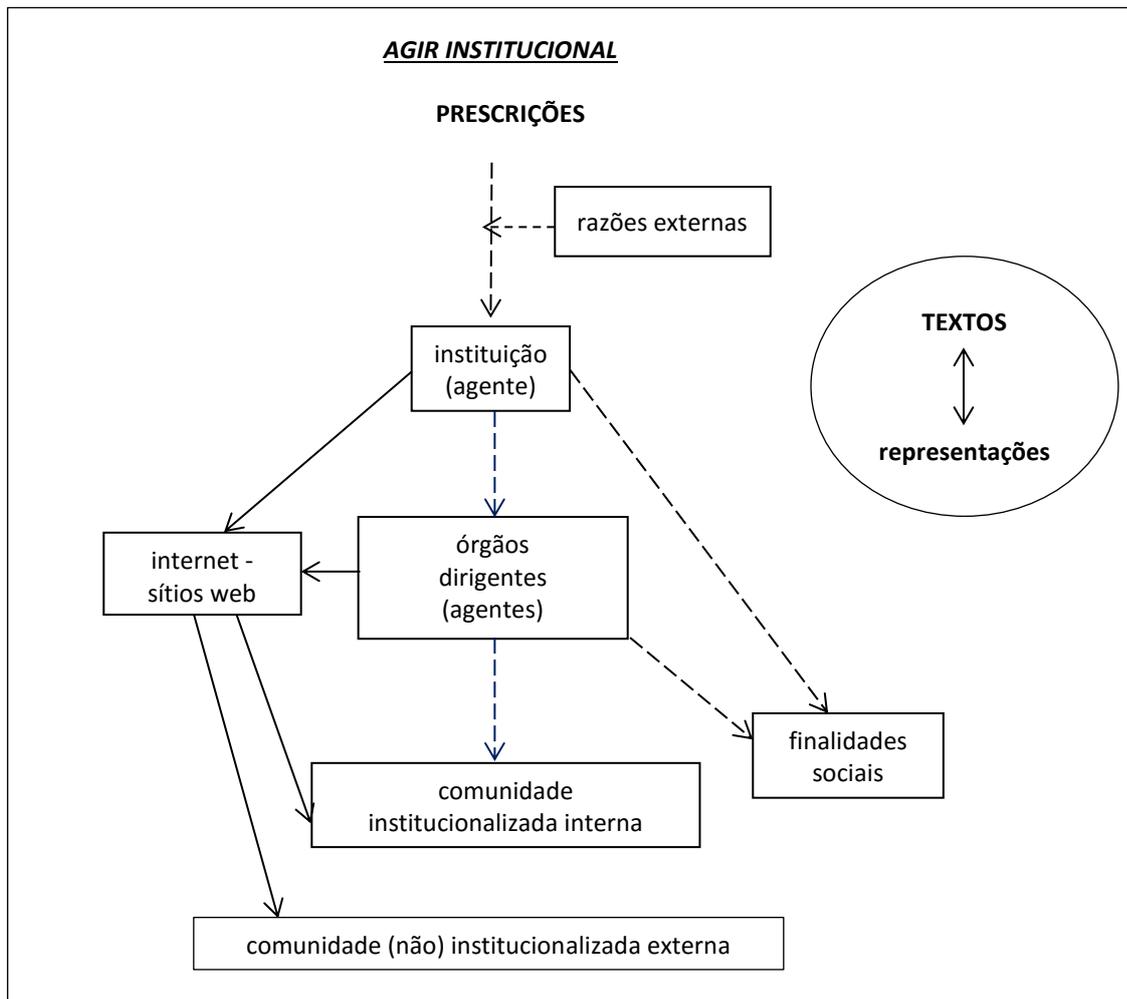
Uma segunda conclusão refere-se ao facto de, à semelhança do modo de agir representado, também nos modos de agir regulado e idealizado foram identificadas as dimensões do agir institucional quanto ao plano motivacional, ao plano intencional e ao plano dos recursos.

No plano motivacional, encontramos razões externas que induzem o agir dos actantes-instituições, que se centram no papel social que as entidades assumem, em alinhamento com as disposições estabelecidas nos respetivos textos prescritivos.

No plano intencional, são identificadas finalidades ‘comunitárias’ que refletem um movimento a favor da coletividade, fortemente marcado pelo desígnio de criar uma imagem prestigiada das instituições e por um sério investimento na visibilidade externa destas.

No plano dos recursos, já mencionámos há pouco as capacidades dos actantes-dirigentes. No que concerne aos recursos materiais e simbólicos, conclui-se que a atividade institucional é sempre mediada por instrumentos, contudo, mais uma vez, o plano individual é excluído.

No esquema a seguir, pretendemos simbolizar, a propósito, a atividade de linguagem institucional:



Esquema 2 – Representação dos elementos constitutivos do agir institucional

Trata-se de uma representação que ilustra a complexidade deste agir: as prescrições (impostas por instâncias externas) condicionam a atividade das instituições e as ações dos dirigentes. No entanto, como ambas se sustentam numa dimensão coletiva (tanto nas razões quanto nas finalidades), colocam ambos os actantes no papel de agentes do agir. A internet, mais propriamente os sítios *web* desempenham uma função estruturante, enquanto instrumentos que medeiam e afetam o agir, relativamente às comunidades institucionais interna e externa. A representação do agir constrói-se necessariamente nos/pelos textos que relevam de géneros diferentes.

Passamos a sintetizar as **ilações centrais que obtivemos acerca dos diferentes modos do agir institucional**.

Direcionamos, neste momento, a nossa atenção para o modo de agir idealizado, que procede da exposição nos sítios *web* institucionais, sobre o qual apresentamos um apanhado final no intuito de focar as conclusões que consideramos mais interessantes acerca da atividade institucional na *web*¹⁷⁰.

Como se viu, o agir verbal institucional é opaco uma vez que não se obtém a expressão direta e individualizada da atorialidade dos seus actantes, sobretudo os dirigentes. É nos e pelos diversos textos singulares, especificamente através de alguns processos linguísticos, pelos propósitos comunicativos, socialmente reconhecidos, pelo género que mobilizam e pelos efeitos que se deseja causar nos destinatários, que se torna possível construir a representação deste agir.

O trabalho das instituições, representado nos diversos textos, afigura-se como um trabalho de carácter interacional e instrumental, que envolve a linguagem, diversos recursos, razões e finalidades de ordem projetiva. É um trabalho direcionado ao outro e guiado, na origem, por prescrições, que passam pelo coletivo, o que vai ao encontro da perspetiva que subscrevemos, segundo a qual o aspeto social é compreendido como interação, ou seja, pressupõe quer um agir dirigido ao outro quer uma possibilidade de agir sobre o meio.

Em suma, é um trabalho sujeito a representações, tanto de cariz descritivo quanto reflexivo, no sentido genérico de propor (re)configurações do agir (nos/pelos textos). Mais precisamente, no que toca às primeiras, nos textos funcionais e nos textos prescritivos assiste-se a uma descrição do agir institucional, incluindo as razões e as finalidades que o determinam. No que toca às segundas, observamos que nos textos digitais que apresentam o agir nos sítios *web* faz-se uma reflexão teórica¹⁷¹ que procura elevar o agir institucional ao verdadeiro estatuto de construção dialógica, i.e., conferindo aos sítios *web* a capacidade de projetarem um agir programado e prospetivo.

¹⁷⁰ O modo de agir representado e o modo de agir regulado já foram alvo de inúmeras e fecundas análises cujos resultados foram debatidos e sintetizados anteriormente. Como já afirmamos, prescindimos do modo de agir real da nossa investigação.

¹⁷¹ Não sabemos se com base na prática e na experiência ou se através do diálogo entre teoria e prática.

Em primeiro lugar, queremos com estas constatações confirmar a ideia importante, que para nós ganha cada vez mais consistência, de que há convergências entre o modo de agir regulado (que cumpre formalidades legais e direciona o agir) e o modo de agir idealizado (espaço de projeção de expectativas e de aspiração a um novo modelo de agir).

O modo de agir regulado constrói as bases modelares do agir em textos legais prescritivos; o modo de agir idealizado propõe um modelo de agir que é desejado, planeado, idealizado, e que se reflete com grande impacto nos sítios *web*.

Portanto, estes modos de agir põem a descoberto um agir verbal normativo e teorizador da atividade das entidades, mas também sobredimensionado, pois indicam-se várias possibilidades de agir. Ambos guiam o agir institucional e ambos são textos teóricos, com um grau variável na visibilidade do enunciador, como já dissemos, estabelecendo-se o foco maior em arquétipos do agir.

Em segundo lugar, a diferença entre estes modos de agir reside no facto de que os textos prescritivos são textos-génese aos quais se retroage quando necessário para procurar a matriz fundadora do que deve ser a dimensão do agir operacional, efetivo. Os textos digitais pertencem ao ciclo presente-futuro do agir e revelam o que os actantes programam como identidade para as instituições – o que idealizam ser, dizer e fazer – um roteiro tanto para o *online* como para o *offline*. Logo, significa que ambos sustentam o agir, conferindo-lhe uma identidade desejada e sedimentando a dimensão praxiológica e simbólica que lhe subjaz.

Os sítios *web* têm uma postura reprodutora da identidade e do agir institucionais no sentido em que caminham para oferecer uma perspetiva mais integrada destes vetores, sendo, dessa forma, uma espécie de espelho das instituições. No entanto, não pode descurar-se o facto fundamental de a identidade com que nos deparamos nos sítios *web* ser idealizada, i.e., é uma identidade que resulta da representação sonhada pelas elites (fundadoras e/ou dirigentes), comunicada em diversos géneros e veiculada pela identidade visual das instituições.

Em terceiro lugar, a idealização que os sítios *web* propiciam está na origem dos rótulos identitários em que as instituições se revêm e sobre os quais assumem uma lógica de identidade projetada, ou seja, uma representação estratégica, programada, dos princípios valorizados pelos públicos externos e pela comunidade interna.

Em todo o caso, um agir idealizado não significa uma menor preparação para lidar com a realidade do dia a dia institucional. Parece-nos que é, antes, uma forma de recuperar a valorização social das instituições, de promover uma presença institucional ativa sobretudo no ambiente exterior, logo, de uma maior atividade simbólica. Por isso, nos textos digitais aflora uma orientação discursiva assertiva, nos títulos e *slogans* das páginas iniciais ou nas estruturas temáticas que atravessam os textos de apresentação nos sítios *web*.

Na base destas práticas simbólicas está a linguagem (verbal e não-verbal), que faz parte da própria essência das instituições pois é através da linguagem que estas se edificam e reconstróem (ou, por vezes, destroem em situações de crise ou de ameaça). Numa aceção construtiva, é inegável que as práticas discursivas que os sítios *web* acomodam, permitem consolidar e disseminar uma reputação robusta e prolongada das entidades.

Em quarto lugar, retomamos, sucintamente, um aspeto abordado no tópico anterior, que consideramos digno de relevo. O agir verbal das instituições, no Portugal de hoje, é passível de uma leitura para além da linguística, no sentido em que mostra uma representação em evolução, ou seja, mostra sinais de implicar uma lógica mais mercadológica, pelo que assistimos a uma instrumentalização do agir verbal, que Gouveia (2009:34) denomina “*the commodification of discourse*”. Este linguista declara que “*(...) what we are watching is the taking over and control of cyberspace by major corporations who are consumer-orienting in the internet, thus helping to transform the way individuals interact with it*” (idem:35). Concordamos com esta perspetiva, e já a comentámos nesta tese. Todavia, em nossa opinião, esta mudança não tem de ser necessariamente contrária aos princípios do serviço público.

Este facto demonstra que os sítios *web*, enquanto género, estão abertos às condições de uso e à evolução da sociedade, tornando evidente, também, que as instituições constroem uma representação de si próprias como entidades modernas e atualizadas.

Concluimos das análises que fizemos que, em termos práticos, isto traduz-se numa mais-valia para as instituições que se mostram mais focadas em divulgar a sua oferta de serviços e mais atentas (ou predispostas) à interação com as audiências externas. Acreditamos, assim, que se nota a aproximação a um ideal de

empreendedorismo¹⁷², no setor institucional público. Os *slogans* que as instituições ostentam, nomeadamente nos sítios *web*, são um prisma visível desta mudança que começou. Não se pode esquecer que estas formulações eram apanágio apenas do setor empresarial privado.

Este ideal parece acarretar uma alteração em certos aspetos da identidade do agir institucional (tanto numa vertente interna quanto externa) sustentada noutros valores, mais pós-modernos, dirigidos para a competitividade, a globalização e para as potencialidades das novas tecnologias, o que tem conduzido a uma ‘colonização’ da produção textual institucional por géneros vindos do setor empresarial, de que os comunicados (existentes em todos os setores institucionais), as *newsletters* (na educação e cultura), os catálogos (no setor da cultura), *slogans* (na educação e no direito) e os próprios sítios *web* são exemplo¹⁷³.

Esta perspetiva marca, igualmente, algumas opções discursivas, como se pode ver nestes exemplos retirados dos textos de apresentação dos sítios *web* da educação e da cultura: “*parcerias estratégicas, descentralização da produção, interação com o mercado, centro de excelência, agentes de mudança, forte competitividade, motor de desenvolvimento ou o nosso capital são as pessoas*”.

Em todo o caso, é de notar o facto relevante de a esfera do direito ser a que demonstra estar mais renitente em adotar esta postura. Numa tentativa de explicar esta ocorrência, avançamos com uma razão (provável) que se detetou nos textos digitais – é a atividade social que mais se alinha com o conceito de *good governance* (a prestação de contas, a transparência, a parametrização dos serviços públicos), posicionando-se como o domínio corporativo que procura dilacerar o menos possível o âmago da causa social e do dever público.

Em quinto lugar, e neste contexto, os sítios *web* servem como ferramenta para agilizar e desburocratizar a projeção destas facetas do agir institucional.

¹⁷² Rosalice Pinto, uma investigadora do ISD cujo foco investigativo maior tem sido realizado em torno deste conceito, define-o como: “(...) a criação/a expansão de ideias inovadoras a partir de oportunidades identificadas em determinada atividade, quanto à atualização de ideias existentes, conferindo-lhes certa singularidade e certo teor de ineditismo.” (Pinto, 2012:177).

¹⁷³ Em coexistência, obviamente, com géneros textuais mais expectáveis de estarem associados às atividades institucionais (como despachos, deliberações, pareceres ou relatórios – cf. Anexo 10 – Os géneros de texto em cada entidade).

Com efeito, o modo de agir idealizado dá-nos conta de uma dimensão simbólica do agir pois os sítios *web* permitem que as instituições tirem partido da enorme escala da internet e capitalizem os benefícios desta grande arena pública, simbólica, que favorece a visibilidade e o reconhecimento das instituições, o que aponta para manifestações da identidade e do valor do agir. Por este motivo, percebe-se a pretensão de as páginas iniciais cumprirem as expectativas e necessidades dos públicos-alvo¹⁷⁴.

Contudo, estão ausentes referências às condições do funcionamento autêntico dos organismos no *offline*. No quotidiano efetivo, estes organismos continuam a ser, na nossa perspetiva¹⁷⁵, bastante fechados e hierarquizados apesar de menos endogénicos do que já foram, uma vez que já se voltam para o exterior.

Continuam a ser sistemas burocratizados, centralizados, com circuitos de trabalho compartimentados, rotineiros e uma morfologia pouco acessível (referimo-nos às próprias instalações físicas). Na verdade, nos organismos públicos abundam secções com guichets, divididas por paredes/biombos e antecâmaras que não facilitam a entrada/circulação direta, simples e cómoda das pessoas, já para não falar nos reduzidos horários de funcionamento e nas barreiras postas por elementos humanos, como seguranças, porteiros, rececionistas, assistentes ou administrativos. Acentuamos que este é um ângulo do agir (modo de agir real) que não pudemos avaliar.

Mesmo assim, arriscamos dizer que esta perceção aponta numa direção diferente da que temos vindo a mostrar. Com efeito, interessa sublinhar que o conceito de *representação* traduz-se numa imagem mental, resultado de uma construção simbólica que se faz com e pela linguagem, de modo que nos parece razoável sustentar, nesta altura, que as instituições veem o seu agir e retratam-no verbalmente de uma forma distinta, em comparação com a representação sincrónica do agir explicitada no parágrafo anterior, que precisa de ser comprovada.

¹⁷⁴ Um bom exemplo para ilustrar o que acabámos de dizer é a página inicial do sítio *web* da OA. Assim, na área de conteúdos principais, no menu central de navegação e nos suplementos, há toda uma oferta integral, pensada para servir o público-alvo: um separador “Para o advogado” disponibiliza informação crítica a diversos níveis, a que se segue as “regras profissionais” e a consulta de “pareceres”; nos suplementos há atalhos para a “agenda”, a “caixa de previdência dos advogados e solicitadores”, a “biblioteca” e o “boletim da ordem”. Portanto, presencia-se todo um agregado de serviços para cumprir (quase) todas as necessidades desta faixa de profissionais.

¹⁷⁵ Trata-se de uma visão subjetiva que assumimos.

Para finalizar este tópico, **três últimos apontamentos** para dizer que, **primeiro**, os mecanismos de análise que selecionámos mostraram-se eficientes no sentido de apreender a realização linguística dos modos de agir. **Segundo**, verificámos que as diferentes práticas sociais ligadas às várias entidades públicas não condicionaram a emergência dos modos de agir. E **terceiro**, vimos as consequências do ambiente virtual nas representações coletivas e individuais.

Em face das regularidades identificadas nas representações que emergem dos textos foi possível ajustar uma representação mais rigorosa do agir institucional na *web*. É dessa tarefa que nos ocuparemos na próxima rubrica.

3. Como se define o agir institucional nos sítios *web*?

Pretendemos, nesta síntese, como já assumimos, traçar uma representação estável do agir verbal das instituições públicas nos sítios *web*. Parece-nos o corolário natural de um laborioso percurso analítico e reflexivo em que fizemos a triangulação dos resultados provenientes das análises feitas com o debate interpretativo que acionámos. Esta representação é resultado de uma extrapolação, logo passível de (alguma) generalização.

A **caracterização que sugerimos do agir institucional** é a seguinte:

- É um agir não fulanizado, cuja semiotização linguística se faz por uma relação de agentivização, no apagamento das marcas do produtor textual e dimensionado no coletivo.
- Privilegia uma retórica da interação (destinatários encarados como beneficiários e participantes de processos) e da construção conjunta (no estímulo e na predisposição para o diálogo social).
- Pretende ativar um agir humanizado e dinâmico, atento a exprimir e a preencher as necessidades e interesses dos seus públicos.
- Empenha-se em legitimar a sua capacidade de ação e missão de assinalável relevância pública.

- Aposta na inovação e nas novas possibilidades tecnológicas.
- Começa a ser marcado por uma lógica empresarial

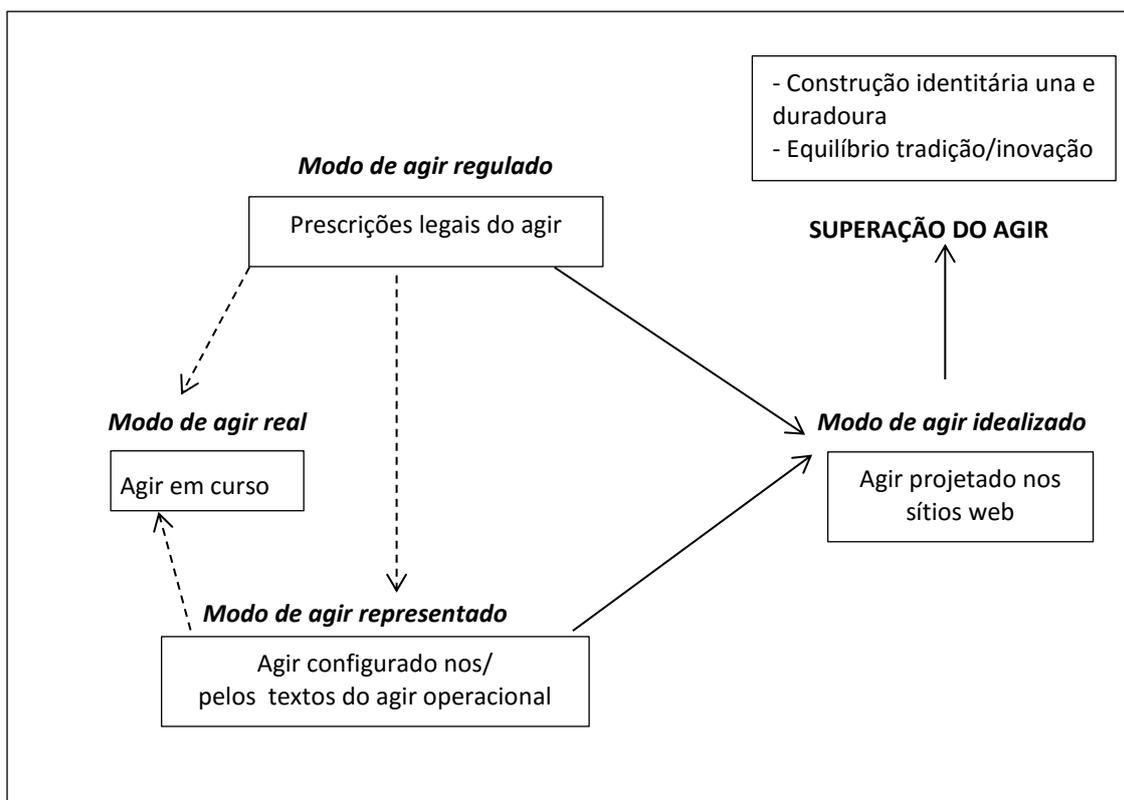
Estes traços indiciam, aparentemente, que o agir institucional está num processo de resgate das suas representações mais tradicionalistas. Pensamos que não se trata disso.

O que achamos que está a acontecer é que **o agir é bipolarizado na sua práxis**, facto que tem origem num eixo temporal. Esta afirmação pode entender-se da seguinte forma: por um lado, num olhar de presente-futuro, temos um agir propenso à mudança de identidade, de imagem, a querer alavancar a sua visibilidade, a relação com os seus destinatários e que continua a proclamar ideais. Por outro, num olhar vindo do passado, temos um agir afeito à conservação de alguns valores fundadores e da sua *patine*, pelo que:

- Atua conforme os modelos e expectativas geradas pelas premissas do Estado-providência (universalidade, continuidade, transparência).
- Baseia-se no interesse público.
- Compromete-se com um espírito de serviço.
- Exalta uma imagem institucional pautada por elevados padrões de proficiência.

Entre uma orientação e outra há, quanto a nós, uma idealização rumo a uma **superação desse agir bipolarizado**, de que os sítios *web* são o palco e a catapulta. Na verdade, esta situação parece demonstrar uma certa desarticulação entre modelos teóricos e práticos, bem como tensões entre a força coletiva e as forças individuais, além de pressões de fatores externos. Tais factos levam ao processo de uma construção identitária desejada, idealizada, que parece instável e heterogénea, mas que procura a adaptação e a abertura a novas formas de agir, ou seja, busca ser unificada e resiliente e não uma identidade fragmentada entre a tradição e a inovação.

Seguidamente, damos a conhecer a nossa representação concetual sobre os modos de agir:



Esquema 3 – Os modos de agir

É aqui, justamente, que o agir verbal constitui um elemento estruturante da mudança, porque procede à mediação entre os referidos fatores e a identidade coletiva existente, podendo conferir a esta última um novo significado. É assim que a **presença das instituições na web**, especificamente nos sítios *web*, aponta para este cenário de evolução, numa sociedade permeada por rápidas transformações, também visíveis no mundo do trabalho. Por isso o agir institucional:

- Opera uma grande valorização da internet, nomeadamente dos sítios *web*, como via para melhorar os serviços tal como para incrementar a disseminação de informação institucional pertinente e de forma mais simplificada.
- Vê nesta rede de comunicação uma tecnologia adjuvante da construção da identidade corporativa, também para o corpo interno das entidades.
- Encara os sítios *web* como sistemas que permitem amplificar e catalisar os perfis, os poderes e os desempenhos das instituições.

O que pode isto representar? Um agir institucional diferente da parametrização habitual, enraizada nas nossas preconcepções? A resposta passa pelo reconhecimento de uma retórica nova e pelo desenvolvimento de um funcionamento diferente. Assim, **identificamos uma representação estável do agir institucional na *web*** da seguinte forma:

- É menos tecnocrata.
- É mais global e competitivo.
- Valoriza uma atuação inscrita no curto-médio prazo.
- É mais democrático porque mais sensível à opinião pública.
- Importa-se mais com os princípios da confiança e da independência.
- Empenha-se num esforço de abertura.

As instituições procuram a sua legitimação nas noções dominantes de qualidade | excelência | defesa de direitos | inovação | independência – estes ideais¹⁷⁶ têm constituído o mote para a modernização e reestruturação das entidades pressionando-as no sentido da assunção de um caminho diferenciado.

Ressalta, portanto, uma política mais humanizada, exposta e partilhada. Os poderes instituídos com existência na *web* sentem-se compelidos a uma maior transparência nas suas práticas, a transmitir confiança e a estreitar relações com os seus públicos, pois o cidadão comum tem maior acesso e controlo sobre a informação que circula na internet, podendo interpelar as instituições e inclusive escrutinar a sua intervenção.

Além disso, as instituições têm a noção do seu impacto na comunidade e de que ações necessárias são novas abordagens para satisfazer as expectativas das suas audiências.

A internet é, sem dúvida, um instrumento facilitador da comunicação e pode ser vista como promotora de níveis notórios de (inter)conhecimento, cooperação e mediação, além de poder impulsionar um melhor (re)posicionamento das instituições.

¹⁷⁶ Recordamos que estes valores foram captados nos textos digitais (cf. III.4.).

De qualquer modo, no próximo tópico abordaremos melhor a função da internet e dos sítios *web* nestes processos praxiológicos.

4. Qual o papel da internet e dos sítios *web*?

Tentaremos, brevemente, criar um quadro coerente, mas não definitivo, para aduzir algumas conclusões de relevo sobre o papel da internet, particularmente dos sítios *web*, relativamente ao funcionamento do agir institucional.

Todos sabemos que a internet revolucionou a vida dos cidadãos em todo o mundo, transformando o globo numa imensa rede, onde todos estão ligados, cada vez com mais rapidez e em diversificadas possibilidades. Hoje, as instituições fazem parte deste processo de virtualização, disponibilizando várias soluções na rede, de que destacamos os sítios *web*. Estes são como um espelho, uma porta que se abre à percepção interna e externa da performance praxiológica e comunicativa dos organismos.

Assim, cremos que os sítios *web* contribuem para promover uma reputação de modernidade e para construir uma imagem mais reificada das entidades (que ultrapassa a brochura ou o folheto institucional) visto que (re)criam simbolicamente a sua identidade, potenciando o fortalecimento de atributos diferenciais que, de outro modo, estariam pouco acessíveis ou mesmo vedados. Portanto, os sítios *web* propiciam a construção da diferenciação institucional na medida em que para além de serem uma montra das suas prestações individualizadas, constituem o alojamento natural de elementos intangíveis como valores, símbolos, visões e representações que as marcam.

Tais factos levam-nos a equacionar a possibilidade de o reconhecimento social das instituições passar a depender substancialmente da sua visibilidade *online* e não da sua existência corpórea, o que explica a importância atribuída aos sítios *web*. Neste sentido, as instituições têm passado a tratá-los como verdadeiras ferramentas de organização e legitimação do seu agir, de fixação da sua identidade e de expansão da sua percetibilidade.

Tendo em conta que o cidadão-utilizador é mais exigente, informado e exerce a sua participação com maior facilidade e consciência¹⁷⁷, os sítios *web* são, igualmente, utilizados para expandir os canais de comunicação, fazendo sobressair vantagens e benefícios para as partes envolvidas, tais como: a agilização e eficácia na comunicação, a redução de custos, a personalização e otimização dos conteúdos, o alargamento da esfera de influência – todo um conglomerado estratégico orientado para uma cultura de maior abertura.

Esta abertura desvenda, também, algo da dimensão mais privada das instituições (as normas, os procedimentos, as iniciativas, os projetos, entre outros). De notar que a maioria dos sítios *web* da nossa pesquisa faculta, por exemplo, documentos que retratam decisões ou disposições regulamentares internas, tais como: atas, acórdãos, circulares, orçamentos, pareceres, planos de atividade, ou outros. Isto mostra, na ótica do cidadão-utente, um acesso e um conhecimento (intra)institucional que nunca existiu antes da internet.

Para rematar uma questão importante já abordada, ao nível dos sítios *web*, a superação da bipolaridade que caracteriza o agir institucional nos dias de hoje traduz-se num desenvolvimento dialético do agir: recupera elementos da história e da tradição e incorpora os novos ideais. Explicitando melhor: a definição da visão e vocação institucionais é pensada para, internamente, mobilizar os seus membros, integrando-os num todo maior e numa direção futura comum, com o apoio de um lastro passado, assumido com orgulho (como acontece nos textos de apresentação da UP, OA ou PJ). Entretanto, para o exterior, propaga-se o projeto social de cada instituição, visando a sua aceitação e a fixação de um posicionamento distintivo que some valor ao agir verbal, com vista a viabilizar a continuidade da entidade no quadro institucional.

¹⁷⁷ Importa referir que nem todo o país real está representado no retrato feito do cidadão-utilizador. A própria opção pelos sítios *web* como plataformas primordiais de intervenção inviabiliza o acesso a uma parte da população. Com efeito, de acordo com os resultados do Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias realizado em 2014, pelo INE, “(...) 63% dos agregados familiares em Portugal têm ligação à internet em casa através de banda larga (...). Pese embora o crescimento observado nos últimos anos, estes resultados não são suficientes para reduzir o distanciamento face à média da UE-28”.

https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=211422735&DESTAQUESmodo=2 Acedido em setembro 2015.

Por isso, uma **conclusão, para nós valiosa, consiste em podermos garantir que o agir verbal muda nos sítios web**. Quer isto dizer que estas plataformas digitais interferem de modo particular na auto-representação das instituições e no modo como se configura a sua atividade de linguagem. Dito de outra maneira, assumimos que os sítios *web* condicionam a forma como as instituições se auto-descrevem e se exprimem, no sentido em que nestes espaços predomina a idealização do agir, que é sobretudo projetado no eixo presente-futuro. Além do mais, a(s) forma(s) como a instituição se apresenta (diz quem é e o que quer fazer) relaciona(m)-se com a estruturação linguística e semiótica dos sítios *web*. Ficou provado que nos sítios *web* estudados prevalece a divulgação de informação associada diretamente a temas institucionais, portanto com o agir verbal focado na atividade corporativa; os elementos não verbais coadjuvam o valor simbólico e identitário deste agir.

Terminada a apresentação das sínteses conclusivas do nosso trabalho, procedemos, na próxima rubrica, à finalização deste estudo com a exposição de alguns apontamentos finais.

Notas finais

A dimensões da investigação que sistematizámos e os resultados que apresentámos pretendem mostrar o contributo da nossa pesquisa para uma compreensão diferenciada do que é, efetivamente, o agir institucional na *web*, num movimento articulado entre teoria e prática, com tradução numa visão integrada, ainda que incompleta, de um tema complexo, por que intrinsecamente humano.

Se considerarmos que hoje as práticas (sociais) de linguagem processam-se fortemente por meio de ambientes digitais, é forçoso reconhecer a importância de estudar os géneros emergentes das novas tecnologias – foi o que fizemos com os sítios *web* e as respetivas páginas iniciais, assumindo a sua dimensão genérica, nomeadamente o primeiro enquanto *paragénero* (proposta nossa). Importa sublinhar, aliás, que estes géneros constituem-se, na nossa perspetiva, como objetos de estudo bastante promissores das atividades humanas atuais e como mecanismos vantajosos

para instrumentalizar o agir institucional, ou seja, como formas de dar outras condições para o seu desempenho.

Porque se procurou apontar nesta tese para uma caracterização das representações associadas ao agir verbal em sítios *web* de natureza institucional, concebemos os *modos de agir* para esse fim e pusémo-los 'à prova'.

Assim, constatámos que estes parâmetros, pela sua abrangência no estudo do agir via *web*, podem ser considerados instrumentos metodológicos interessantes para o desenvolvimento de análises neste domínio. De facto, com os modos de agir depreendemos representações sobre o agir prescrito, o agir concretizado e o agir virtual a partir da materialidade linguística dos diversos textos analisados (que assume várias configurações) e cujos resultados atestam um evidente rendimento aplicado desses objetos comunicacionais e a riqueza que constroem sobre o agir institucional.

Observou-se, portanto, que estas categorias ajudam a evidenciar representações de um determinado agir, i.e., podem ser indicadores bem sucedidos na compreensão da sua origem, estruturação e configuração, fazendo emergir modelos do agir e, dessa forma, podem ser encarados como um outro lugar da morfogénese verbal do agir.

Concluimos que o meio virtual tem impacto na estruturação da identidade das instituições (sabendo-se que é sempre uma identidade construída), conduzindo as instituições a uma estabilização identitária. Os sítios *web*, nesta perspetiva, são instrumentos poderosos, capazes de promover uma identidade coletiva unificada, à qual, à partida, os agentes internos devem aderir e que é projetada para as audiências externas com vista a potenciar o seu reconhecimento e visibilidade social, o seu posicionamento estratégico e, em última instância, a sua sustentabilidade.

Existe, por outro lado, uma maior flexibilização do agir institucional: incorpora as marcas primeiras da sua fundação, tende a favorecer a inovação e adapta-se às exigências e necessidades do tecido social (ou do 'mercado').

A representação idealizada deste agir, na *web*, está na génese dos rótulos identitários que as instituições atribuem a si próprias e com os quais procuram legitimar-se externamente, o que dá sentido à afirmação de que o agir verbal modifica-se no ciberespaço. A atividade (de linguagem) institucional, como se comprovou, visa

metas supra individuais ou, dito de outro modo, opera a inserção do individual no coletivo, mesmo no caso dos órgãos de base unicéfalas.

Para finalizar, e no que respeita a ângulos investigativos futuros, seria interessante favorecer novos prismas de estudo como os que a seguir sugerimos:

1. Distinguir as representações que os colaboradores das instituições (em diferentes escalas hierárquicas) têm/criam sobre o agir efetivo das entidades onde trabalham bem como sobre a sua própria conduta – o desempenho do agir realizado sincronicamente (prisma interno);
2. Caracterizar o conteúdo das representações dos utilizadores/utentes (prisma externo);
3. Verificar se a experiência linguístico-cognitiva da navegação nos sítios *web* pode condicionar a representação que os públicos externos têm da realidade de funcionamento das instituições (prisma externo);
4. Percecionar as impressões (reais) que constroem a imagem das entidades no espaço público em audiências não institucionalizadas (prisma externo mais amplo);
5. Perceber se o agir efetivo, operacional corresponde ao agir prescrito dos textos oficiais ou ao agir idealizado dos sítios *web*, i.e., se há correspondência ou clivagem entre a imagem que as instituições constroem e querem transmitir e o que efetivamente são e fazem (prisma misto – interno e/ou externo).

A questão da representação, da interpretação e da avaliação do agir e das suas manifestações em géneros/textos, associados a diferentes esferas da atividade humana, é uma vasta e intrigante discussão cuja investigação não se encerra com este trabalho. Ela continuará a provocar problematização, questionamentos e pesquisas voltadas para um entendimento mais abrangente do agir e do desenvolvimento humanos, tal é a complexidade da reflexão que este tema convoca, como é da natureza do próprio conhecimento.

Por último, gostaríamos de referir que o que verdadeiramente nos interessou nas soluções tecnológicas proporcionadas e potenciadas pela internet, como o são os sítios *web*, foi ultrapassar o patamar das aparências e do tangível para descobrir o(s) sentido(s) – nas aceções complementares de ‘significado’ e de ‘direção’ – das experiências e realidades polimorfas do agir verbal *online*.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adam, J.-M.

2005. *La linguistique textuelle. Introduction à l'analyse textuelle des discours*. Paris: Armand Colin.
2002. "Plan de texte". In P. Charaudeau & D. Maingueneau (Ed.), *Dictionnaire d'Analyse du Discours*, Paris: Seuil, pp. 433-434.
2001. "Entre le conseil et le consigne : les genres de l'incitation à l'action", In *Pratiques*, nº 111/112, pp. 7-37.
1999. *Linguistique textuelle. Des genres des discours aux textes*. Paris: Nathan.
1997. "Genres, textes, discours: pour une reconception du concept de genre". In *Revue belge de philologie et d'histoire*, nº 75, pp. 665-681.
1992. *Les textes: types et prototypes. Récit, description, argumentation, explication et dialogue*. Paris: Nathan.
1990. *Éléments de linguistique textuelle*. Liège: Pierre Mardaga.
1985. *Le texte narratif*. Paris: Nathan.
1984. *Le récit*. Paris: PUF.

Amigues, R.

2004. "Trabalho do professor e trabalho de ensino", In Machado, Anna Rachel (Org.), *O ensino como trabalho: uma abordagem discursiva*. São Paulo: Contexto, pp. 35-54.
2002. "L'enseignement comme travail". In Bressoux, P. (Ed.), *Les stratégies d'enseignement en situation d'interaction*. Note de synthèse pour Cognitive: Programme Ecole et Sciences Cognitives, pp. 243-262.

Askehave, I. & Nielsen, A.E.

2004. "Web-mediated genres: a challenge to traditional genre theory". In *Working Papers*, nº 6, pp. 1-50. Disponível em:
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=3690844D75F149238B3C0F513EA7043A?doi=10.1.1.92.8071&rep=rep1&type=pdf> Consultado em 17-03-2015.

Austin, J.

- [1962] 1975. *How to do things with words*, 2nd. Ed., Oxford: Oxford University Press.

Bakhtine, M.

[1984] 2000. *Esthétique de la création verbale*. Paris: Gallimard. Tradução brasileira de 2000.

1978. *Esthétique et théorie du roman*. Paris: Gallimard.

Barbosa, M.

2012. *A Comunicação Online da Entidade Reguladora para a Comunicação Social: reflexões sobre performance comunicativa de instituições públicas*. Braga: Universidade do Minho.

Barichello, E.M.

2004. "Modelos e práticas de comunicação na universidade: identidade, territorialidade e legitimação institucional". In Barichello, Eugenia Mariano da Rocha (Org.). *Visibilidade midiática, legitimação e responsabilidade social: dez estudos sobre as práticas de comunicação na Universidade*. Santa Maria: FACOS/UFSM, pp. 13-44.

Bhatia, V.K.

2004. *Worlds of written discourse: A genre-based view*. London: Continuum International.

1997. "Genre-mixing in academic introductions". In *English for Specific Purposes*. v. 16. Nº 3. pp. 181-196.

Beaudouin, V.

2014. "Comment se constituent les genres à l'ère du texte numérique?". In *Actes du colloque Documents, Textes, Œuvres - perspectives sémiotiques*, Paris, pp. 153-166.

Benveniste, E.

1982. "Les relations de temps dans le verbe français". In *Problèmes de linguistique générale*, I, Paris: Gallimard, pp. 237-257.

Berger, P. & Luckmann, T.

1996. *A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento*. Petrópolis: Vozes.

Bezerra, B.

2009. "Colônia de gêneros introdutórios: o que é e como se constitui". In Dionísio, A. P. et al. (Org.). *Um linguista, orientações diversas*. Recife: Editora Universitária da UFPE, v. 2, pp. 265-281.

2007. "Gêneros introdutórios mediados pela web: o caso da homepage". In *Revista digital Hipertextus*, v. 1, Recife: UFPE. s/p.

2006. *Gêneros introdutórios em livros académicos*. Recife: UFPE.

Bonini, A.

2011. "Mídia/suporte e hipergênero: os gêneros textuais e suas relações". In RBLA, v. 11, nº 3, Belo Horizonte, pp. 679-704.

2003. "Veículo de comunicação e gênero textual: noções conflitantes". In D.E.L.T.A., v. 19, nº 1, pp. 65-89.

Bota, C.

2009. "La médiation langagière: praxéologie et gnoséologie". In *Estudos Linguísticos*, Lisboa: Edições Colibri/CLUNL, nº 3, pp. 119-133.

2008. "Apports méthodologiques de V. Voloshinov". In P. Seriot & J. Friedrich (Eds.), *Langage et pensée: Union Soviétique années 1920-1930, Cahiers de l'ILSL*, nº 24. pp. 29-42.

Bronckart, J.-P.

2012. "A linguagem no centro dos sistemas que constituem o ser humano". In *Caderno de Letras, Centro de Letras e Comunicação*, nº 18, Universidade Federal de Pelotas, pp. 33-53.

Disponível em:

<http://wp.ufpel.edu.br/cadernodeletras/files/2014/01/Caderno-de-Letras-18-vers%C3%A3o-final.pdf> Consultado em 03-03-2015.

2010. L'œuvre saussurienne et les sciences de l'homme. In J.-P. Bronckart, E. Bulea & C. Bota (Eds.) *Le projet de Ferdinand de Saussure*, Genève: Librairie Droz, pp. 337-350.

2009. "Le langage au cœur du fonctionnement humain. Un essai d'intégration des apports de Voloshinov, Vygotski et Saussure". In *Estudos linguísticos*, nº 3, Lisboa: Edições Colibri/CLUNL, pp. 31-62.

2008. "Construction des connaissances et types de discours". UNIGE, pp. 1-24.

2008a. "Genre de textes, types de discours, et degrés de langue". In *Texto!* [En ligne], *Dialogues et débats*, XIII (1). Disponível em:

<http://www.revue-texto.net/index.php?id=86> Consultado em 01-03-2015.

2008b. *O agir nos discursos. Das concepções teóricas às concepções dos trabalhadores*. traduzido por A. R. Machado & M. L. Matêncio. Campinas: Mercado das Letras.

2008c. "Discussion de quelques concepts pour une approche praxéologique du Langage". In *Congrès Mondial de Linguistique Française – CMLF'08*, editado por J. Durand, B. Habert & B. Lacks, Paris: Institut de Linguistique Française, pp. 861-867. Disponível em:

<http://www.linguistiquefrancaise.org> Consultado em 05-03-2015.

2006. *Atividade de linguagem, discurso e desenvolvimento humano*, organizado e traduzido por A. R. Machado & M. L. Matêncio. Campinas: Mercado das Letras.

Bronckart, J.-P. (cont.)

2005. “Restrições e liberdades textuais, inserção social e cidadania”. In *ANPOLL*, 19, pp. 231-256.

2004a. “Les genres de textes et leur contribution au développement psychologique”. In *Langages*, 153, pp. 98-108. Disponível em:

http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/issue/lgge_0458-726x_2004_num_38_153 Consultado em 10-03-2015.

2004b. “Commentaires conclusifs. Pour un développement collectif de l’interactionnisme socio-discursif. In *Calidoscópico*, 2(2), pp. 113-124. Disponível em:

<http://revistas.unisinos.br/index.php/calidoscopio/issue/view/32> Consultado em 17-03-2015.

2004c. Le langage comme agir et l’analyse des discours. Agir et discours en situation de travail”. In *Cahier de la Section des Sciences de l’Education*, 103, pp. 67-87.

Disponível em:

[http://fapsesrvnt2.unige.ch/Fapse/didlang.nsf/PubPublications/2BC9F76B57CB7BA2C1256EF5003B258D/\\$FILE/Bronckart-2004-Agir-travail.pdf](http://fapsesrvnt2.unige.ch/Fapse/didlang.nsf/PubPublications/2BC9F76B57CB7BA2C1256EF5003B258D/$FILE/Bronckart-2004-Agir-travail.pdf) Consultado em 19-03-2015.

[1997] 1999. *Activité langagière, textes et discours. Pour un interactionisme socio-discursif*. Lausanne: Delachaux et Niestlé. Tradução portuguesa de 1999.

Bronckart, J.-P. et al.

1985. *Le fonctionnement des discours. Un modèle psychologique et une méthode d’analyse*, Paris: Delachaux & Niestlé.

Bronckart, J.-P. & C. Bota,

2011. *Bakhtine démasqué. Histoire d’un menteur, d’une escroquerie et d’un délire collectif*. Genève: Librairie Droz.

Bronckart, J.-P. & E. Bulea

2006. “La dynamique de l’agir dans la dynamique langagière. In *Sujet, activité, environnement: approches transverses*, J.-M. Barbier & M. Durand (éds.), Paris: PUF, pp. 105-134.

Bronckart, J.-P. ; E. Bulea, & C. Bota

2014. *O projeto de Ferdinand de Saussure*. Fortaleza: Parole.

Bronckart, J.-P.; E. Bulea & I. Fristalon

2004. “Les conditions d’émergence de l’action dans le langage”. In *Cahiers de Linguistique Française*, 26, pp. 345-369.

Bronckart, J.-P. & A. R. Machado

2004. "Procedimentos de análise de textos sobre o trabalho educacional". In *O ensino como trabalho. Uma abordagem discursiva*, organizado por A. R. Machado, Londrina: Eduel, pp. 131-163.

Buber, M.

[1923] 1969. *Je et Tu*. Paris: Aubier.

Bulea, E.

2014. "Langage, interprétation de l'agir et développement. Le rôle de l'activité langagière dans les démarches d'analyse des pratiques à visée formative". Saarbrücken: Presses Universitaires Francophones.

2010a. "La langue au service du texte?". In *Estudos Linguísticos*, 5, Lisboa: Edições Colibri/CLUNL, pp. 55-76.

2010b. *Linguagem e Efeitos Desenvolvimentais da Interpretação da Atividade*. Campinas: Mercado das Letras.

2009. "Types de discours et interprétation de l'agir: le potentiel développemental des figures d'action". *Estudos Linguísticos*, 3, Lisboa: Edições Colibri/CLUNL pp. 135-152.

Camilo, E.

2002. "Da importância do 'espaço-informação' na expressão de uma 'territorialidade Corporativa'". Disponível em:

<http://www.bocc.ubi.pt/pag/camilo-eduardo-espaco-informacao.pdf> Consultado em 21-01-2014.

Campos, M.H.C.

2004. "A modalidade apreciativa: uma questão teórica". In Oliveira, F. & Duarte, I, M. (org.). *Da Língua e do Discurso*, pp.265-281.

2001. "Enunciação mediatizada e operações cognitivas". In A.S. Silva (org.), *Linguagem e Cognição: A Perspectiva da Linguística Cognitiva*, Braga: APL/UCP, pp. 325-340.

1997. *Tempo, Aspecto e Modalidade. Estudos de Linguística Portuguesa*. Coleção Linguística. Porto: Porto Editora.

Campos, M.H.C. & M.F. Xavier,

1991. *Sintaxe e Semântica do Português*. Lisboa, Universidade Aberta.

Capriotti Peri, P.

2009. *Branding Corporativo*. Colección Libros de la Empresa, Santiago de Chile.

Carrera, F.

2009. *Marketing Digital na versão 2.0: o que não pode ignorar*. Lisboa: Edições Sílabo.

Castells, M.

2009. "A internet muda os paradigmas da relação entre comunicação e poder". Entrevista de Manuel Castells ao jornal *El País*. Disponível em:

<http://www.ihu.unisinos.br/noticias/noticias-antiores/28245-a-internet-muda-os-paradigmas-da-relacao-entre-comunicacao-e-poder-entrevista-com-manuel-castells>

Consultado em 12-12-2014.

2005. "Global governance and global politics". In: *Political Science & Politics*, 38(1), pp. 9-16.

2003. "Internet e sociedade em rede". In Moraes, D. (Org.). *Por uma outra comunicação*. Rio de Janeiro: Record. pp. 255-287.

2000. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra.

Charaudeau, P. & D. Maingueneau

2006. *Dicionário de análise do discurso*. 2ª ed. São Paulo: Contexto.

Cheney, G. & L. Christensen,

2001. "Organizational Identity: linkages between internal and external communication", in F.M. Jablin & L.L. Putman (eds), *Handbook of Organizational Communication, Advances in Theory, Research and Methods*, Thousand Oaks: Sage

Publications, pp. 231-269. Disponível em :

<http://2012books.lardbucket.org/books/an-introduction-to-organizational-communication/s10-organizational-identity-and-di.html> Consultado em 02-04-2015.

Clot, Y.

1999. *La psychologie du travail*. Paris: PUF.

2006. *A função psicológica do trabalho*. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes.

Clot, Y. & D. Faïta

2000. "Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes". In *Révue Travailler*, 4, pp.7-42.

Coutinho, M. A.

2014. "Les liages textuels au défi d'une approche descendante". In Monte, M. & G.

Philippe. *Genres et textes. Déterminations, évolutions et confrontations*. Etudes offertes à Jean-Michel Adam. Lyon: Presses Universitaires de Lyon, pp. 269-286.

Coutinho, M. A. (cont.)

2012. *Teoria do Texto*. Relatório de unidade curricular no âmbito do concurso para Professor Associado na área disciplinar de Linguística (Linguística do Texto e do Discurso) da FCSH-UNL. Universidade Nova de Lisboa.
2008. “Marcadores discursivos e tipos de discurso”. In *Estudos Linguísticos*, 2, Lisboa: Edições Colibri/CLUNL, pp. 193-210.
2007. “Descrever géneros de texto: resistências e estratégias”. In *IV Simpósio Internacional de Estudos de Géneros Textuais (SIGET)*, Santa Catarina: Universidade do Sul de Santa Catarina, pp. 639-647 (CD-Rom).
2006. “O texto como objecto empírico: consequências e desafios para a linguística”. In *Veredas*, 10 (1-2). Disponível em: <http://www.ufjf.br/revistaveredas/files/2009/12/artigo076.pdf> Consultado em 01-03-2015.
2005. “Para uma linguística dos géneros de texto”, In *Diacrítica*, 19/1, Braga: Universidade do Minho, pp. 73-88.
2003. *Texto(s) e Competência Textual*. Lisboa: FCG & FCT.
2002. “Textos exemplares – ou os desastres da teoria”. In *Actas do XVII Encontro da Associação Portuguesa de Linguística*, organizado por A. Gonçalves & C. N. Correia, Lisboa: APL, pp. 139-148.
1997. “Texto e representação – uma questão linguística”, In *Revista da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas*, nº 10, Lisboa: edições Colibri, pp. 309-321.

Coutinho, M. A. & F. Miranda

2009. “To describe textual genres: problems and strategies”. In C. Bazerman, D. Figueiredo & A. Bonini (Orgs.), *Genre in a Changing World*, Colorado & Indiana: Parlor Press & WAC Clearinghouse, pp. 35-55.

Crystal, D.

2001. *Language and the Internet*. Cambridge: CUP.

Culioli, A.

1990. *Pour une linguistique de l' énonciation: opérations et représentations*. Paris: Ophrys

Cunha, M. Clara

2012. "A dinâmica comunicativa dos sítios web de instituições de ensino superior policial e militar", In *Polissema - Revista de Letras do ISCAP*, v. 12, Porto, pp. 209-225.

2011. "A atividade de linguagem em sítios web institucionais", In *VI Fórum de Partilha Linguística*, Lisboa: FCSH/UNL.

Devitt, A.J.

2009. "Re-fusing form in genre study". In Janet Giltrow & Dieter Stein (Eds.), *Genres in the Internet*, John Benjamins Publishing, pp. 27-49.

Durkheim, É.

[1898] 2002. *Représentations individuelles et représentations collectives*, édition électronique réalisée par Jean-Marie Tremblay, Édition complétée le 26 février 2002 à Chicoutimi, Québec. Dans le cadre de la collection: "Les classiques des sciences sociales".

Disponível em:

http://www.ugac.quebec.ca/zone30/Classiques_des_sciences_sociales/index.html

Consultado em 15-03-2015.

Esteves Rei, J.

2000. *Curso de Redação II – O Texto*, Porto: Porto Editora.

Faïta, D.

2004. "Trabalho do professor e trabalho de ensino", In A.R. Machado (Org). *O ensino como trabalho: uma abordagem discursiva*, Londrina: Eduel.

Fonseca, A.

1988. *Comunicação Institucional: contributo das Relações Públicas*, Maia: Instituto Superior da Maia.

Fonseca, J.

1994. *Pragmática Linguística: Introdução, Teoria e Descrição do Português*, Coleção Linguística, 5, Porto: Porto Editora.

Genette, G.

1987. *Seuils*. Paris: Seuil.

1982. *Palimpsestes*. Paris: Seuil.

1979. *Introduction à l'architexte*. Paris: Seuil.

Giltrow J. & D. Stein

2009. "Genres in the Internet. Innovation, evolution and genre theory". In Janet Giltrow & Dieter Stein (Eds.), *Genres in the Internet*, John Benjamins Publishing, pp. 27-49.

Gonçalves, M.H.

2005. "Comunicação na Organizações: Para além da lógica do marketing, a arte da acção comunicacional". In *Atas do IV Congresso Sopcom*. Aveiro: Universidade de Aveiro. pp. 503-512.

Gonçalves, M.

2014. "Similitudes et différences textuelles dans les genres numériques: blog et site web", In *Studii de lingvistica*, 4, pp. 75-91. Disponível em:

<http://studiidelingvistica.uoradea.ro/docs/4-2014/articole%20pdf%20SL4/Goncalves.pdf>

Consultado em 20-03-2015.

2011. "Espécie de texto: contributo para a caracterização do sítio web". In *Revista digital Hipertextus*, v.7. Recife: UFPE. s/p.

Gonçalves, M. & F. Miranda

2007. "Analyse textuelle, analyse de genres: quelles relations, quels instruments? Autour des langues et du langage: perspective pluridisciplinaire". Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble, pp.47-53.

Gonçalves, M. & M. Clara Cunha.

(No prelo). "Agir verbal e representações em sítios web institucionais". In *D.E.L.T.A. – Revista de Documentação de Estudos em Linguística Teórica e Aplicada*, S. Paulo.

Gonçalves, R.

2005. *Modelo Explicativo das Iniciativas de Comércio Electrónico*, Vila Real: Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.

Gouveia, C.

2009. "On the Globalization of Consumer-Oriented Practices and Attitudes in the Internet". In Ramalho, F. et al., *New approaches to discourse and business communication*. Hampshire: Palgrave MacMillan, pp. 31-43.

Grice, H. P.

1981. "Presupposition and Conversational Implicature", In P. Cole (ed), *Radical Pragmatics*, New York: Academic Press, pp. 183-198.

1975. "Logic and Conversation", In P. Cole et J. Morgan (eds), *Syntax and Semantics*, 3, Speech Acts, New York: Academic Press, pp. 41-58.

Grunig, J. & T. Hunt,

2000. *Dirección de Relaciones Públicas*, Barcelona: Gestión.

Habermas, J.

[1981] 1987. *Théorie de l'agir communicationnel: Rationalité de l'agir et rationalisation de la société*, tome 1. Paris: Fayard. Tradução portuguesa em 1987.

Hashim, F. et al.

2007. "Hierarchical Security Architecture for Next Generation Mobile Networks". In *1st. International Conference on Signal Processing and Communication Systems*. ICSPCS'07. Disponível em: <http://www.dspsc-witsp.com/> Consultado em 5-2-2015.

Isaías, P. et al.

2000. *Concepção e Pesquisa de Informação na Internet*. Lisboa: Universidade Aberta.

Jorge, N.

2014. *O género memórias. Análise linguística e perspetiva didática*. Lisboa: FCSH/UNL.

Kléber, B. & J. Kléber

2011. "Comunicação pública: os sentidos usuais do termo no Brasil". In *Razón y Palabra, Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación*, 77, s/pág.

Kerbrat-Orecchioni, C.

2001. *Les actes de langage dans le discours. Théorie et fonctionnement*. Paris: Nathan.

1998. *L'énonciation de la subjectivité dans le langage*. Paris: Armand Colin.

Khor, Z., & P. Marsh

2006. *Life online: The web in 2020*. Oxford: Social Issues Research Centre, on behalf of Rackspace Managed Hosting. Disponível em:

<http://www.sirc.org/publik/web2020.pdf> Consultado em 15-5-2014

Kotler, P.

2005. "The Role Played by the Broadening of Marketing Movement in the History of Marketing Thought", In *Journal of Public Policy & Marketing*, 24 (1). pp. 114-116.

Lazarinis, F. et al.

2008. "Heuristically Evaluating Greek e-Tourism and e-Museum Websites", In *Electronic Journal Information Systems Evaluation*, Volume 11, Issue 1, pp. 17-26. Disponível em:

<http://www.ejise.com/volume11/issue1> Consultado em 15-06-2015

Leontiev, A.N.

1979. "The problem of activity in psychology". In J.V. Wertsch (Org.), *The Problem of Activity in Soviet Psychology*. Armonk, New York: M.E. Sharpe.

Leontiev, A.N. (cont.)

[1978] 2000. *Activity, Consciousness, and Personality*. New Jersey: Prentice-Hall. Tradução portuguesa de 2000. Disponível em:

<http://www.marxists.org/archive/leontev/works/1978/index.htm> Consultado em 13-12-2012.

1978. *O Desenvolvimento do Psiquismo*. Lisboa: Livros Horizonte.

Levy, P.

1999. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34.

Machado, A.R. & J.-P. Bronckart

2009. "(Re-)Configurações do trabalho do professor construídas nos e pelos textos: a perspectiva metodológica do Grupo Alter-Lael". In Machado, A.R., *Linguagem e Educação: o trabalho do professor em uma nova perspectiva*. Campinas: Mercado de Letras.

2005. "De que modo os textos oficiais prescrevem o trabalho do professor? Análise comparativa de documentos brasileiros e genebrinos". In *D.E.L.T.A. – Revista de Documentação de Estudos em Linguística Teórica e Aplicada*, 21:2, pp. 183-214.

Maingueneau, D.

2004. "Retour sur une catégorie: le genre" In Adam, J.-M. et al. *Texte et discours : catégories pour l'analyse*, Dijon: Editions Universitaires de Dijon, pp. 107-118.

1998. *Analyser les textes de communication*. Paris: Dunod.

1996. *Les termes clés de l'analyse du discours*. Paris: Seuil.

Marcuschi, L.A.

2008. *Produção textual, análise de gêneros e compreensão*. São Paulo: Parábola.

2003. "Gêneros textuais: definição e funcionalidade". In *Gêneros textuais e ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, pp. 20-36.

2000. "Gêneros Textuais: O que são e como se constituem". Programa de Pós-Graduação em Letras e Linguística, Recife: UFPE (policopiado).

Marcuschi, L. A. & A.C. Xavier (Orgs.).

2005. *Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido*. Rio de Janeiro: Lucerna.

Marrafa, P. et al.

2009. *LexTec – Léxico Técnico do Português: Ambiente, Banca, Comércio, Construção Civil, Direito Comercial Internacional, Economia e Gestão de Empresas, Energia, Seguros, Turismo, Telecomunicações, Instituto Camões*. Disponível em: <http://instituto-camoes.pt/lextec> Consultado em 18.05.2015.

Marx, K.

[1867] 1982. *Capital. Monthly Review, The (1984)*, 'Preface: religion and the left'. Vol.36, 3, July-August, New York: International Publishers, pp.1-8.

Marx, K. & F. Engels

[1845] 1951. "Thèses sur Feuerbach". In Marx & Engels, *Études philosophiques*. Paris: Editions Sociales, pp. 61-64.

Maslow, A.H.

1970. *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.

Mead, G.H.

1934. *Mind, self and society from the standpoint of a social behaviorist*. Chicago: University of Chicago Press.

Miranda, F.

2009. "O discurso interactivo em diferentes géneros: uma abordagem empírica". In *Estudos Linguísticos*, 3, Lisboa: Edições Colibri/CLUNL, pp. 365-381.

2007. *Textos e géneros em diálogo. Uma abordagem linguística da intertextualização*. Lisboa: FCSH/UNL.

Morin, E.

1991. *Introdução ao pensamento complexo*. Coleção Epistemologia e Sociedade, 1ª ed. Lisboa: Instituto Piaget.

[1982] 2005. *Science avec conscience*. Paris: Ed. Fayard. 8ª ed. revista e modificada pelo Autor, Rio de Janeiro: Bertrand Brasil. Tradução brasileira de 2005.

Morin, E. & J.-L. Le Moigne

2000. *A Inteligência da Complexidade*. São Paulo: Petrópolis.

Moscovici, S.

2003. *Representaciones Sociales: problemas teóricos y conocimientos infantiles*. Barcelona: Gedis editorial.

1978. *A representação social da psicanálise*. Rio de Janeiro: Zahar.

Nascimento, Z. & J.M. Pinto

2003. *A dinâmica da escrita – como escrever com êxito*. Lisboa: Plátano Editora.

Nielsen, J. & M. Tahir

2002. *Homepage usability: 50 websites deconstructed*. Indianapolis: New Riders.

Jorge, N.

2014. *O género memórias. Análise linguística e perspetiva didática*. Lisboa: FSCH/UNL.

Orlandi, E.

2001. *Discurso e Texto, formulação e circulação dos sentidos*, Campinas: Pontes.

Pratt, M.G. & P.O. Foreman

2000. "Classifying managerial responses to multiple organizational identities". In *Academy of Management Review*, v. 25, n. 1, pp.18-42. Disponível em:

<http://aom.org/amr/> Consultado em 08-12-2014.

Perdue, R.R.

2002. "Internet Site Evaluations: The Influence of Behavioral Experience, Existing Images, and Selected Website Characteristics", In *Journal of Travel & Tourism Marketing*, Volume 11, nº 2, pp. 21-38.

Pinto. R.

2014. "Agir em Práticas Profissionais: uma focalização agentiva", In *Eutomia*, 1, 14, pp. 296-312.

2012. "Tipos de agir em contextos profissionais", In *Redis I*, 1, pp. 167-192. Disponível em:

<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/12704.pdf> Consultado em 10-03-2015.

2011. "O agir empreendedor e sua configuração no mundo textual", Trabalho apresentado em 13º Workshop em gramática e texto, In *Cadernos WGT - Formação Avançada em G&T*, Lisboa.

Pinto, R. & J. Neves,

2010. "Modalidades linguísticas em textos processuais", In *Estudos Linguísticos*, 5, Lisboa: Edições Colibri/CLUNL, pp. 293-306.

Pinto, R. & C. Teixeira

2013. "Força acional em textos indutores do comportamento", In *Calidoscópico*, 11, pp. 247-254.

Pinto, R. & I. Seara

2013. "Relações assimétricas na comunicação institucional", In *Estudos Linguísticos*, 8, Lisboa: Edições Colibri/CLUNL, pp. 213-228.

Popovic, A. et al.

2014. "Web Triad: the Impact of Web Portals on Quality of Institutions of Higher Education - Case Study of Faculty of Economics, University of Ljubljana, Slovenia". In *Issues in Informing Science and Information Technology*, Santa Rosa: CA, v. 2, pp. 313-324.

Disponível em:

http://www.researchgate.net/publication/237754110_Web_Triad_the_Impact_of_Web_Portal_on_Quality_of_Institutions_of_Higher_Education_-_Case_Study_of_Faculty_of_Economics_University_of_Ljubljana_Slovenia

consultado em 25-07-2015.

Pratt, M.G. & P.O. Foreman

2000. "Classifying managerial responses to multiple organizational identities". In *Academy of Management Review*, v. 25, nº1, pp.18-42. Disponível em:

<http://aom.org/amr/> Consultado em 03-06-2015.

Primo, A.

2000. "Interação mútua e interação reativa: uma proposta de estudo". Disponível em:

<http://Web.findthatfile.com/download.php?m=&ID=7795&t=hPDF> Consultado em 24-05-2014.

Rastier, F.

2008. "Conditions d'une linguistique des normes". In *Texto!* [En ligne], XVIII(3). Disponível em: <http://www.revue-texto.net/index.php?id=1579> Consultado em 25-03-2015

2001. *Arts et sciences du texte*. Paris: PUF.

1989. *Sens et textualité*. Paris: Hachette.

Revelli, C.

2000. *Inteligência estratégica na internet: como desenvolver eficazmente actividades de monitorização e de pesquisa nas redes*. Lisboa: Instituto Piaget.

Ricœur P.

1995. *Teoria da Interpretação*, Porto: Porto Editora.

1990. *Soi-même comme un autre*. Paris: Seuil.

1988. *O Discurso da Acção*, Lisboa: Edições 70.

1986. *Du texte à l'action. Essais d'hermeneutique II*, Paris: Seuil. Tradução Portuguesa, Porto: Rés Ed.

1985. *Temps et Récit III. Le temps raconté*, Paris: Seuil.

1983a. *Temps et Récit*, T.I. Paris: Seuil.

Ricœur P. (cont.)

1983b. *A Metáfora Viva*, Porto, Rés-Editora.

1977. *La Sémantique de l'Action*, Paris: ed. C. N. R. S.

Roulet, E., A. Auchlin, J. Moeschler, C. Rubattel & M. Schelling

1985. *L'articulation du discours en français contemporain*. Berne: Peter Lang.

Ruão, T.

2008. *A comunicação organizacional e os fenómenos de Identidade: a aventura comunicativa da formação da Universidade do Minho, 1974-2006*, Braga: Universidade do Minho.

Santos, E.

2009. "Web Design: uma reflexão conceptual", In *Revista de Ciências de Computação*, 4, pp. 32-46.

Saujat, F.

2004. "O trabalho do professor nas pesquisas em educação: um panorama". In Machado, Anna Rachel. (Org.). *O ensino como trabalho: uma abordagem discursiva*. São Paulo: Contexto, pp. 3-34.

Saussure, F.

2002. *Écrits de Linguistique Générale*. Paris: PUF.

1986. *Cours de Linguistique générale*. Paris: Payot.

Searle, J.R.

1969. *Speech Acts*, Cambridge University Press.

Sequeira, A.

2006. *Correspondência em Português. Comunique de forma eficiente*. Porto: Porto Editora.

Simonin-Grumbach, J.

1975. "Pour une typologie des discours". In J. Kristeva, J.-C. Milner & N. Ruwet (Eds.). *Langue, discours, société. Pour Émile Benveniste*, Paris: Seuil. pp. 85-121.

Sousa, S.

2010. *Comunicação organizacional e identidade colectiva num agrupamento de escolas*. Aveiro: Universidade de Aveiro.

Spinoza, B.

[1677] 1964. "Traité de la réforme de l'entendement". In *Oeuvres 1*. Paris: Garnier-Flammarion.

[1677] 1954. *L'Éthique*, Paris: Galimard.

Varajão, J.

2005. *Arquitetura da Gestão de Sistemas de Informação*, Lisboa: FCA.

Vilela, M.

1995. *Ensino da Língua Portuguesa: Léxico, Dicionário e Gramática*, Coimbra: Almedina.

Voloshinov, V. N.

[1929] 1977. *Marxisme et philosophie du langage. Essai d'application de la méthode sociologique en linguistique*. Paris: Minuit.

[1926] 1981. "Le discours dans la vie et dans la poésie". In T. Todorov & M. Bakhtine (Eds.) *Le principe dialogique*, Paris: Seuil, pp. 181-215.

Vygotski, L.S.

[1934] 2007. *Pensamento e linguagem*. Lisboa: Relógio d'Água Editores.

Wang, A.

2008. "The Effects of Integrating Advertising and Product Publicity on Web Usability", In *Journal of Website Promotion*, v. 3, nº 1, pp. 84-101.

Weinrich, H.

[1964] 1973. *Le temps: le récit et le commentaire*. Paris: Seuil.

Wittengstein, L.

1979. *Wittgenstein's Lectures: Cambridge 1932-1939*. Oxford: Blackwell.

[1953] 1958. *Philosophical Investigations* (2.^a edição). Oxford: Blackwell.

LISTA DE QUADROS¹⁷⁸

Quadro 1 – Classificação das entidades-alvo do estudo	8
Quadro 2 – Organização do corpus textual (os textos funcionais)	18
Quadro 3 – Organização do corpus textual (os textos digitais)	19
Quadro 4 – (cont.) Organização do corpus textual (os textos digitais)	20
Quadro 5 – Organização do corpus textual (os textos prescritivos)	21
Quadro 6 – Moldura teórico-metodológica a utilizar	80
Quadro 7 – Elementos do plano organizacional (Machado & Bronckart, 2009)	87
Quadro 8 – Os TD (Bronckart, 1997/1999)	90
Quadro 9 – As características dos TD (Miranda, 2007:112)	92
Quadro 10 – (cont.) As características dos TD (Miranda, 2007:112)	93
Quadro 11 – Elementos do plano enunciativo (Machado & Bronckart, 2009)	97
Quadro 12 – As modalizações (Bronckart, 1997/1999 e Machado & Bronckart, 2009)	100
Quadro 13 – Elementos do plano da semiologia do agir (Machado & Bronckart, 2009)	104
Quadro 14 - ADN das representações identitárias detetadas nos sítios <i>web</i>	137
Quadro 15 - Secções dos sítios <i>web</i> que acomodam as representações identitárias das entidades	138
Quadro 16 – Classificação dos géneros digitais (Gonçalves, 2011)	143
Quadro 17 – Instrumentos e objetivos de análise	154
Quadro 18 – Contexto de circulação dos despachos	161
Quadro 19 – Contexto de circulação dos comunicados	161
Quadro 20 – Configuração temática dos textos funcionais	173

¹⁷⁸ Os quadros que apresentam referências bibliográficas constituem citações ou adaptações a partir das obras mencionadas; todos os outros são quadros por nós elaborados.

Quadro 21 – Panorama temático dos despachos	174
Quadro 22 – Panorama temático dos comunicados	174
Quadro 23 – Ocorrência dos elementos enunciativos nos despachos	202
Quadro 24 – Ocorrência dos elementos enunciativos nos comunicados	203
Quadro 25 – Dimensões do agir nos textos funcionais	204
Quadro 26 – Lista de verbos atitudinais nos textos prescritivos	211

LISTA DE ESQUEMAS

Esquema 1 – Distribuição dos géneros selecionados	12
Esquema 2 – Representação dos elementos constitutivos do agir institucional	240
Esquema 3 – Os modos de agir	248

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – As grandes coordenadas teóricas do ISD	35
Figura 2 – A origem e correlação dos tipos de agir	47
Figura 3 – Os elementos constitutivos do agir	102
Figura 4 – Arquitetura-tipo dos sítios <i>web</i> estudados	145
Figura 5 – Plano de texto do género despacho	166
Figura 6 – Plano de texto do género comunicado	168
Figura 7 – Distribuição dos TD predominantes no género despacho	176
Figura 8 – Distribuição dos TD predominantes no género comunicado	178
Figura 9 – Distribuição das formas de planificação nos despachos	190
Figura 10 – Distribuição das formas de planificação nos comunicados	194
Figura 11 – Organização macroestrutural dos sítios <i>web</i> estudados	215

ANEXOS

Na compilação e apresentação dos diversos Anexos, optámos por uma solução intermédia com a finalidade de não adensar em demasia o volume da tese e de também não comprometer a sua consulta.

Assim, colocámos neste volume, os Anexos que consideramos que possam ser alvo de consultas mais frequentes. Gravámos num CD (que acompanha este volume) os restantes Anexos, incluindo os documentos que poderiam sofrer algum tipo de deformação se fossem impressos (nomeadamente os textos digitais).

Desta forma, em papel temos:

ANEXO 1

Os textos funcionais (despachos e comunicados)

ANEXO 7

Descrição detalhada de cada instituição (proveniente dos textos prescritivos)

ANEXO 8

Ocorrência quantificada dos géneros de texto por área

ANEXO 9

Lista alfabética dos géneros de texto

ANEXO 10

Géneros de texto em cada entidade

No CD temos:

ANEXO 2

Textos digitais (páginas *web* e textos de apresentação das entidades nos sítios *web*)

ANEXO 3

Textos prescritivos

ANEXO 4

Quadros dos resumos dos textos funcionais

ANEXO 5

Marcas linguísticas e exemplos dos tipos de discurso nos despachos e comunicados

ANEXO 6

Exemplos e significado das modalizações