

UNIVERSIDADE ABERTA



ONDAS LUSAS
Contributos para a análise linguística do processo de mediação
na rádio pública portuguesa: abordagem pragmático-textual

Lucette Marques Jordão

Mestrado em Estudos Portugueses Multidisciplinares

Dissertação orientada pela Professora Doutora Carla Aurélia Rodrigues de Almeida

2016

Resumo

A presente dissertação tem como objeto de análise as produções discursivas realizadas em dezasseis emissões do programa *Em Nome do Ouvinte*, emitido semanalmente na rádio pública portuguesa. As emissões escolhidas debatem o contributo da rádio pública na divulgação da língua e da cultura portuguesas.

A investigação incide sobre o processo linguístico de mediação, motivado pelas mensagens dos ouvintes, os modos de receção dialógica e as estratégias de delicadeza presentes no discurso, no qual, de entre várias sequências textuais e marcadores pragmáticos, se destacam as sequências de justificação.

Palavras-chave

Mediação, sequências de justificação, delicadeza, rádio pública portuguesa.

Abstract

The purpose of this study is to analyze the discursive productions made in sixteen episodes of the program *Em Nome do Ouvinte*, which is weekly broadcasted by the Portuguese public radio. The chosen episodes discuss the public radio's contribution regarding the diffusion of Portuguese language and culture.

The study involves the linguistic mediation process, motivated by the listeners' messages, the dialogic reception modes and the politeness strategies found in the discourse, where the justification sequences are distinguished from multiple text connectives and pragmatic markers.

Key-words

Mediation, justification sequences, politeness, Portuguese public radio.

À minha mãe, sempre presente.

À memória do meu pai, também sempre presente.

Aos meus professores, muito especialmente à professora Carla Aurélia de Almeida,

o meu profundo agradecimento.

Índice

Introdução	1
Objetivos	5
Questões metodológicas	7
I. Pressupostos teóricos e metodológicos	11
1. O texto e as tipologias de classificação discursiva	14
1.1. Coerência referencial, relacional e o princípio da relevância	15
1.2. Categorização textual	18
2. Aspetos teóricos da relação interlocutiva e da intersubjetividade na linguagem	19
2.1. A Linguística dos Locutores e a dimensão acional da linguagem	19
2.2. A delicadeza na relação interlocutiva	25
3. Mediação e argumentação na perspetiva interacionista	27
II. O discurso radiofónico: enquadramento institucional e processo de regulação	31
1. Elementos constitutivos do discurso radiofónico	33
2. Processos de regulação institucional na rádio pública portuguesa	40
III. O programa <i>Em Nome do Ouvinte</i>	47
1. O provedor do ouvinte: criação, estatuto e funções	49
2. As regras do jogo de mediação no quadro interacional da 4. ^a série do programa	52
3. Apresentação do <i>corpus</i>	62
IV. A base do processo de regulação: o ato de ameaça da face	69
1. O ato de ameaça da face	72

2. Temas e caracterização dos intervenientes nas emissões d’ <i>Em Nome do Ouvinte</i>	75
2.1. Uso da língua portuguesa pelos locutores de rádio	84
2.2. A RTP na <i>web</i> : <i>sites</i> RTP e RTP Ensina	86
2.3. A relação da rádio pública com a arte/a cultura	88
2.4. A emigração em debate no programa <i>Portugueses no Mundo</i>	90
2.5. Formas de internacionalização da rádio pública portuguesa	91
2.6. Especificidades regionais da rádio pública	94
3. Modos de receção dialógica da mensagem: aceitação, refutação e mitigação	95
V. Estratégias discursivas de delicadeza ao serviço da mediação	105
1. Posicionamento no âmbito do sistema de delicadeza de Brown e Levinson	107
2. Marcadores de delicadeza	110
3. As sequências de justificação	117
4. Ratificação dos papéis institucionais	122
5. O restabelecimento do equilíbrio interacional e os atos de valorização da face	126
Conclusão	135
Bibliografia	145

Índice das figuras, gráficos e tabelas

Figura 3.1: Esquema interacional do programa <i>Em Nome do Ouvinte</i>	57
Tabela 3.1: Apresentação das séries do programa <i>Em Nome do Ouvinte</i>	62
Gráfico 3.1: Número de mensagens recebidas pelo provedor do ouvinte	63
Gráfico 3.2: Classificação das mensagens recebidas em 2013	64
Gráfico 3.3: Classificação das mensagens recebidas em 2014	64
Gráfico 3.4: Áreas visadas nas mensagens dos ouvintes em 2013	65
Tabela 3.2: Emissões constantes do <i>corpus</i> do trabalho	66
Tabela 4.1: Temas das emissões do <i>corpus</i>	77
Tabela 4.2: Intervenientes nas emissões do <i>corpus</i>	78
Tabela 4.3: Distribuição dos enunciados com o ato de ameaça da face, por locutor	82
Tabela 4.4: Distribuição do número de atos de ameaça da face, por tema	83
Tabela 4.5: Distribuição do número de atos de ameaça da face, por emissão	89
Tabela 5.1: Marcadores de delicadeza no ato de ameaça da face	110
Tabela 5.2: Papéis institucionais e sequências de justificação	123
Tabela 5.3: Atos de valorização da face	130
Tabela 5.4: Número de ocorrências de marcadores discursivos de delicadeza no ato de ameaça da face, por locutor	134

Lista de siglas e acrónimos

- AACS – Alta Autoridade para a Comunicação Social
BBC – *British Broadcasting Corporation*
DAB – *Digital Audio Broadcasting*
ERC – Entidade Reguladora para a Comunicação Social
FFA – *Face Flattering Act*
FTA – *Face Threatening Act*
RDP – Radiodifusão Portuguesa
RTP – Rádio Televisão de Portugal

Introdução

O presente trabalho incide sobre o processo de mediação e as sequências de justificação existentes no programa *Em Nome do Ouvinte*, da rádio pública portuguesa. Criado em 2006, este programa destaca-se no panorama radiofónico português por constituir um espaço de mediação único entre ouvintes e apresentadores de rádio, realizado por uma figura particular, estabelecida por lei no mesmo ano, o provedor do ouvinte.

Antes de explicar as questões de partida, os objetivos e as partes constitutivas do trabalho, algumas palavras para justificar a escolha do tema. O meu interesse pelo programa surgiu durante as deslocações semanais de automóvel, realizadas por obrigação profissional, todas as sextas-feiras à tarde. O trajeto trabalho-casa era feito de forma solitária e a rádio tornou-se naturalmente uma companhia habitual e indispensável para quebrar a monotonia da viagem que se iniciava um pouco antes da hora em que a estação de rádio Antena 1 emitia o programa *Em Nome do Ouvinte*. Ligar o botão do rádio do carro, para ouvir uma estação e o discurso radiofónico, já constitui um automatismo adquirido e é inimaginável fazer uma longa viagem de automóvel sem uma voz que discursa e, na ausência de uma presença física, sem rádio, na linha do que defende A. W. He (2001: 428): “*To imagine a world without discourse is to imagine a world without language and therefore to imagine the unimaginable*”¹. O interesse pelos conteúdos abordados nas emissões do programa foi crescendo e, rapidamente, se estabeleceu uma ligação com os conteúdos apreendidos no âmbito da Linguística Textual e da Pragmática Linguística, sobretudo no que diz respeito aos mecanismos utilizados pela figura central do programa: o provedor do ouvinte.

A figura do provedor existe na sociedade portuguesa há vários séculos, com a fundação das santas casas da misericórdia, a partir de 1498 (Serrão, 1998). Nesse contexto, cabe ao provedor a direção e a gestão dos serviços que estão agregados a esta instituição que, desde a sua criação, fornece auxílio aos mais necessitados e mantém a sua presença ainda hoje em várias regiões do país. Devido à necessidade de regulação dos serviços prestados pelo Estado no domínio público, novas figuras de provedores surgiram: é o caso da criação do provedor de justiça, em 1975, direcionada para a defesa dos direitos dos cidadãos, a quem são enviadas reclamações, denúncias e queixas dos cidadãos, descontentes com o funcionamento das instituições judiciais. Progressivamente, cumprindo as recomendações emanadas do Conselho Europeu, o processo de regulação das instituições e serviços públicos passou a ser desempenhado não pelos órgãos diretivos dos mesmos, sob controlo

¹ Tradução livre da autora: “Imaginar um mundo sem discurso é imaginar um mundo sem linguagem e, por conseguinte, imaginar o inimaginável” (He, 2001: 428).

governamental, mas por entidades administrativas independentes e alargou-se a vários domínios sociais e económicos².

Tomando como exemplo os modelos americano e europeu, existentes nas empresas dos domínios público e privado, a prática de fazer chegar queixas, críticas e propostas de melhoria dos serviços a um órgão mais ou menos independente dos centros de decisão também se encontra firmada em Portugal. Assim, os clientes, utentes ou consumidores têm à disposição serviços de provedoria, para apreciação de reclamações ou sugestões, criados por várias empresas ou instituições – desde as telecomunicações (ex. a provedoria da Portugal Telecom) às universidades (ex. o Provedor do Estudante da Universidade Aberta, criado em 2007), passando pela imprensa mediática (ex. o Provedor do Leitor existe no jornal *Público*, no *Diário de Notícias* e no *Jornal de Notícias* desde 1997) (Ferreira, 2003). Procurando aliar independência, equilíbrio e imparcialidade, esta prática tem vindo a generalizar-se e, neste contexto, o cargo de provedor – também designado de *ombudsman*, termo de origem sueca³ que significa ‘homem que fala por outrem’ (Monette, 2000: 57) ou ‘mediador’ – é geralmente atribuído a uma personalidade que tem bons conhecimentos na área de intervenção para a qual foi destacada e goza de grande reputação entre os seus pares. Deve ser comprovadamente íntegra, credível e independente relativamente aos órgãos de chefia. A sua principal função é servir de mediador entre a instituição que representa e a população civil/clientes, em eventuais situações de conflitualidade que possam surgir no decurso da realização das suas atividades. Tendo em conta que a cultura democrática pluralista preconiza o uso de estratégias negociais por meio do diálogo como forma de resolução dos conflitos, cabe ao provedor selecionar a informação que chega até si, julgar da sua pertinência e procurar esclarecer as questões levantadas, de forma a introduzir melhorias significativas nos serviços prestados⁴.

² São disso exemplo a ERS (Entidade Reguladora da Saúde), a ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos), a ANACOM (Autoridade Nacional de Comunicações) e a ERC (Entidade Reguladora da Comunicação Social) que detêm poderes de supervisão e, em casos específicos, sancionatórios.

³ A mediação institucional tem origem na corte real sueca, em Estocolmo. Quando o rei Carlos XIII subiu ao trono, em 1809, aceitou que o Parlamento nomeasse um *ombudsman* como mediador entre os cidadãos e a administração real e como forma de a controlar (Monette, 2000: 57).

⁴ O *Diário de Notícias* é, na questão da criação do estatuto do Provedor do Leitor, particularmente elucidativo: “O Conselho de Administração e a Direção do *Diário de Notícias* decidiram institucionalizar o cargo de provedor do leitor por entenderem que, perante a complexidade dos problemas éticos e deontológicos do jornalismo, as empresas mediáticas têm o dever de promover formas de diálogo institucionalizado com os leitores. O provedor do leitor (...) constitui uma forma de autorregulação e uma instância de crítica regular com provas dadas, na imprensa americana e europeia, ao longo de mais de 40 anos. A principal missão do provedor do leitor consiste em atender as reclamações, dúvidas e sugestões dos leitores e em proceder à análise regular do jornal, formulando críticas e recomendações. [...] a

Como os seus congéneres, o provedor do ouvinte recebe queixas, críticas e sugestões enviadas pelo auditório sobre a programação e os locutores das antenas de rádio pública. Para resolver eventuais situações de conflito, o provedor fala com os visados ou com os responsáveis pelas áreas de programação para satisfazer o público ouvinte e, assim, melhorar o serviço prestado pela rádio pública portuguesa que comemorou, no dia 4 de agosto de 2015, oitenta anos de existência.

Sucessora da Emissora Nacional de Radiodifusão criada em 1935, a rádio pública portuguesa tem a seu cargo a manutenção e atualização dos arquivos sonoros, o funcionamento do Museu da Rádio e disponibiliza atualmente quinze canais de rádio: três rádios generalistas, a Antena 1, a Antena 1 Açores e a Antena 1 Madeira; uma rádio cultural, a Antena 2; uma rádio para o público jovem e as novas tendências musicais, a Antena 3; uma rádio de ligação dos Portugueses e ouvintes lusófonos de todo o mundo a Portugal, a RDP Internacional; uma rádio que promove a aproximação dos países africanos de língua oficial portuguesa, a RDP África; e sete rádios temáticas, disponíveis apenas no portal da RTP via *online*: a Rádio Lusitânia, a Antena 1 Vida, a Antena 1 Fado, a Antena 2 Ópera, a Antena 3 Rock, a Antena 3 Dance e, a 80 anos rádio pública. É sobre esta vasta área, contendo uma multiplicidade e uma diversidade de elementos, que recai a atenção do auditório e a intervenção do provedor do ouvinte, no programa *Em Nome do Ouvinte*.

Objetivos

Os principais objetivos do estudo que se inicia no presente trabalho focalizam a análise do discurso produzido em emissões selecionadas da 4.^a série do programa *Em Nome do Ouvinte*, da rádio pública, conduzida pela provedora do ouvinte atualmente em funções, Paula Cordeiro. São tidos em conta dois aspetos: por um lado, far-se-á o estudo das estratégias discursivas que, a nível pragmático, permitem a abordagem de fenómenos discursivos que podem ser considerados como atos ameaçadores da face do alocutário (Goffman, 1967), mitigados seguindo o sistema de delicadeza ou cortesia (Brown e Levinson, 1987), de modo a não ferir o equilíbrio da relação interpessoal e a salvaguardar a face dos intervenientes no programa. Por outro lado, serão analisadas as sequências de

impossibilidade de renovação do contrato e a circunstância de não pertencer ao quadro de pessoal da empresa proprietária do *Diário de Notícias* destinam-se a garantir a autonomia do provedor do leitor” (Diário de Notícias, 2012).

justificação apresentadas pelos alocutários em relação às suas opções, às escolhas de programação da rádio pública portuguesa e enquanto estratégia discursiva de delicadeza.

Graças às novas tecnologias de informação e de comunicação, é possível aceder via *online* a todas as emissões que constituem a programação das várias antenas de rádio pública portuguesa. O portal da RTP permite a audição da programação do dia, em direto, e proporciona também o acesso às gravações realizadas em momentos anteriores. A partir das gravações, disponibilizadas em *podcast*, consegue-se realizar os guiões das emissões, onde estão patentes interações específicas que, depois de analisadas poderão responder às seguintes questões de partida: Que opções são tomadas na rádio pública no que diz respeito a promoção da língua e cultura portuguesas atualmente? Que críticas fazem os ouvintes a esse respeito? Como são estas críticas transmitidas pela provedora aos profissionais da rádio? Qual a organização e o funcionamento do ato de ameaça da face nestes contextos interacionais e interactivos? Haverá no contexto social e económico em que o país se encontra justificações para as escolhas realizadas? Como funciona a sequência de justificação? Qual o seu conteúdo proposicional? Que estratégias discursivas esta sequência de justificação consubstancia no contexto em apreço? De que forma a locutora antecipa o discurso do auditório e gere os temas polémicos? Como ocorre a citação de outras vozes e se cria um discurso polifónico de tom polémico?

Para além das emissões, estão disponibilizados os relatórios dos provedores dos ouvintes da rádio pública no portal da RTP, realizando um propósito de transparência no processo de mediação. A análise destes documentos e das interações presentes no programa *Em Nome do Ouvinte*, efetuadas entre a provedora e os seus interlocutores, permite levar a cabo um estudo empírico no âmbito da Pragmática Linguística e da Linguística Textual, vendo de que forma se processa o discurso radiofónico no contexto particular da mediação.

O trabalho de análise tem em conta os seguintes objetivos:

- assinalar os momentos em que o locutor usa estratégias discursivas que denotam um trabalho de figuração, atenuando as críticas que os ouvintes realizam relativamente às opções efetuadas pelos profissionais da rádio pública;
- destacar as sequências de justificação que são apresentadas para fundamentar as escolhas efetuadas na rádio pública relativamente à divulgação da língua e cultura portuguesas, assim como à sua missão de aproximação entre falantes portugueses no mundo;

- relacionar o trabalho de figuração realizado pela locutora do programa com o papel de provedor do ouvinte, que desempenha, situando-a num eixo de mediação entre os profissionais da rádio pública e os ouvintes;
- indicar as motivações, explícita ou implicitamente contidas no discurso radiofónico, para as críticas e queixas dos ouvintes;
- sinalizar diferenças, semelhanças e variações nas interações verbais, quanto às estratégias discursivas que permitem o processo de mediação e quanto à organização e funcionamento das sequências de justificação apresentadas;
- determinar a importância do programa *Em Nome do Ouvinte* na procura do equilíbrio interacional, integrando-se nos espaços de debate e discussão pública próprios das sociedades democráticas.

Questões metodológicas

O trabalho empírico divide-se em duas partes, que estão relacionadas com os dois principais objetivos enunciados: analisar o processo de mediação do ponto de vista pragmático e descrever as sequências de justificação presentes num número restrito de emissões exemplificativas do programa *Em Nome do Ouvinte*. Devido à abrangência de temas aí desenvolvidos, consideraram-se as emissões que tratavam do trabalho da rádio pública na promoção e divulgação da língua portuguesa. Foram, assim, selecionadas dezasseis emissões da 4.^a série do programa *Em Nome do Ouvinte*, conduzida pela provedora do ouvinte, Paula Cordeiro. A partir da audição destas emissões, foram transcritos guiões, que constituem as fontes primárias e o *corpus* do trabalho. Catorze das emissões selecionadas oferecem o material de análise para tratar as questões acima elencadas e duas foram escolhidas porque é explicitada a abordagem dos temas e por constituírem uma forma de meta-reflexão sobre o programa e o desempenho da função do provedor. Nesta última vertente, foram também considerados como fontes primárias os relatórios elaborados anualmente pelos provedores dos ouvintes desde o início da sua atividade, disponíveis no portal da RTP, a informação recolhida em *sites* institucionais, assim como a legislação e regimes estatutários que, a nível nacional e internacional, enquadram as instâncias de regulação da radiodifusão.

Para atingir os objetivos expostos, o trabalho encontra-se dividido em cinco capítulos.

O primeiro capítulo expõe os pressupostos teóricos e metodológicos nos quais se fundamenta o estudo realizado. Partindo da Linguística Textual, das noções de textualidade e de coesão (Halliday e Hasan, 1976; Beaugrande e Dressler, 1987) as relações consideradas neste trabalho são as que se estabelecem não só entre as unidades textuais, mas sobretudo entre os participantes, tendo em conta que elas são determinadas por elementos contextuais e pelas informações de conteúdo fornecidas durante os diálogos. Com efeito, a interação verbal pode manter ou alterar as relações do sujeito em relação a si próprio ou em relação a outrem no âmbito da comunicação. A este respeito, A. Lempereur (2003) constatou a lacuna existente nos estudos que se debruçam sobre a forma como se desenvolve o processo de mediação: «*très peu de textes sont consacrés à ce qui se passe en médiation, c'est à dire au déroulement des séances et aux méthodes que le médiateur peut utiliser*»⁵ (Lempereur, 2003: 3). É sob este ângulo que será estudado o conjunto de emissões do programa da rádio pública portuguesa *Em Nome do Ouvinte*, com o objetivo de descrever as relações que se estabelecem ao nível dos elementos textuais e entre os interlocutores, através das trocas discursivas, tendo em conta que o discurso reflete as relações de poder existentes, *a priori*, entre eles. Neste sentido, a Pragmática Linguística fornece a base de sustentação teórica para o trabalho de análise do processo de mediação: «*elle intervient pour étudier la relation des signes aux usages des signes, des phrases aux locuteurs*»⁶ (Armengaud, 1985: 6). Neste âmbito, a Pragmática considera três conceitos fundamentais: o ato de fala numa perspetiva acional, o contexto da enunciação e a realização do ato em contexto (“*performance*”). Assim, como pressupostos teóricos para o estudo das trocas discursivas, ter-se-á em consideração a teoria dos atos de fala de J. L. Austin (1962) e de J. R. Searle (1965), que estabelece e aprofunda a dimensão acional do dizer, em articulação com o cálculo do valor indireto dos actos de discurso, as implicaturas conversacionais e o princípio de cooperação de H. P. Grice (1975). Importam para a análise do discurso radiofónico da provedora do ouvinte a teoria de E. Goffman (1967) relativa ao trabalho de figuração (“*face work*”) e o sistema de delicadeza proposto por P. Brown e S. Levinson (1987), este último revisto por C. Kerbrat-Orecchioni (1992). Interessam os contributos da Análise Interacional (Kerbrat-Orecchioni, 2005), aspetos da

⁵ Tradução livre da autora: “muito poucos textos se dedicam ao que se passa em mediação, isto é, ao decorrer das sessões e aos métodos que o mediador pode utilizar” (Lempereur, 2003: 3).

⁶ Tradução livre da autora: “ela intervém para estudar a relação dos signos aos usos dos signos, das frases aos locutores” (Armengaud, 1985: 6).

Sociolinguística Interacional (Gumperz, 1989), da Análise do Discurso (Schiffrin, 2001) e da Análise Conversacional (Drew, Heritage, 1992), tendo sempre presente que o “ecletismo metodológico” referido por C. Kerbrat-Orecchioni (2010: 71) permite uma análise mais fina dos fenómenos discursivos presentes nas interações verbais em contexto institucional. Para as sequências de justificação, seguir-se-ão os estudos de A. C. Lopes (2009) e de J. M. Adam (2011), da Linguística Textual.

O segundo capítulo realiza um enquadramento institucional do discurso radiofónico e explicita o processo de regulação que, historicamente, lhe está subjacente, aludindo-se às recomendações, à legislação e aos estatutos publicados por órgãos nacionais e internacionais, assim como aos estudos de T. Mendel (2011) e de S. C. Santos (2011).

O programa *Em Nome do Ouvinte* é apresentado no terceiro capítulo, sob quatro vertentes. Em primeiro lugar, será vista em detalhe a criação do papel do provedor do ouvinte, explicando as suas funções, que estão enquadradas por um diploma legal, e apresentando as personalidades que já o desempenharam. Em segundo lugar, destacar-se-á a função de mediador (Lempereur, 2003; Monette, 2000) e serão descritas as regras do jogo de mediação no quadro interacional da 4.^a série do programa, a última atualmente “no ar”, conduzida pela provedora do ouvinte Paula Cordeiro. Uma vez que a 4.^a série do programa é, até ao momento, constituída por mais de uma centena e meia de emissões, far-se-á a apresentação detalhada do *corpus* escolhido para a análise do processo de regulação no discurso radiofónico com os aspetos temáticos em estudo, presentes nas emissões selecionadas.

O quarto capítulo do trabalho versa a base do processo de regulação, considerando o modo como se estabelece o mecanismo de regulação em face de atos mais ameaçadores da face. Para além disso, realizar-se-á a caracterização dos intervenientes no programa, convidados e questionados pela provedora, assim como a identificação dos seus papéis institucionais. Abordar-se-ão os modos de receção dialógica da mensagem transmitida pela provedora (aceitação, refutação, mitigação), considerando os tipos de modalidade (epistémica, apreciativa e intersujeitos) presentes nos enunciados (Campos e Xavier, 1991) e, neste âmbito, serão descritos os padrões de organização das sequências de justificação, enquanto mecanismo de coerência referencial.

O quinto capítulo apresenta as estratégias de mitigação utilizados pela provedora do ouvinte para minimizar os atos de ameaça da face decorrentes das queixas e críticas do

auditório. Dentro destas destacar-se-ão as sequências de justificação enquanto ato de preservação da face e far-se-á a análise do posicionamento do papel de provedor no âmbito do sistema de delicadeza de P. Brown e S. Levinson (1987) e os contributos de C. Kerbrat-Orecchioni (2002). Em último lugar, analisar-se-á as formas de ratificação e o restabelecimento do equilíbrio interacional que justificam a permanência das emissões da provedora do ouvinte na grelha de programação da rádio, enquanto serviço de interesse público.

I. Pressupostos teóricos e metodológicos

*Seule la théorisation nous donne les moyens de construire, sous la contrainte de l'empirique foisonnant où il nous faut déceler d'éventuelles régularités, un système de représentations explicite et stable*⁷
(Culioli, 1990: 16).

O estudo do trabalho de mediação, realizado no programa *Em Nome do Ouvinte* da rádio pública portuguesa, assenta em bases teóricas de seguida apresentadas em três eixos organizativos: i) o texto e as tipologias de classificação discursiva, ii) aspetos teóricos da relação interlocutiva e da intersubjetividade na linguagem e iii) a mediação numa perspetiva interacionista. A nível teórico, estas três dimensões são essenciais para realizar o trabalho de análise do discurso no âmbito da Pragmática Linguística e da Linguística Textual, e compreender o posicionamento dos locutores nas relações interlocutivas, no contexto especial de mediação na rádio pública. A nível metodológico, procurar-se-á analisar os produtos discursivos, tendo em conta as seguintes perspetivas:

1. O contexto de comunicação, que servirá para determinar a forma como os participantes se situam relativamente às temáticas abordadas e o seu posicionamento que, no decorrer dos atos comunicativos, se torna manifesto a nível institucional.
2. As inferências dos ouvintes, i. e., os processos que permitem confirmar as expectativas sobre a rádio pública ou, no caso de elas não se confirmarem, levantar objeções ao que é transmitido, criando uma ruptura do laço comunicativo (equilíbrio comunicativo) e conduzindo ao ato de pergunta, de crítica, de queixa ou de acusação. Considera-se que todos eles constituem atos ameaçadores da face com um propósito acional, o de introduzir modificações ao *modus operandi* dos profissionais da rádio pública.
3. O uso da linguagem e o estudo dos enunciados dos locutores (ouvintes, mediadores, profissionais de rádio, especialistas convidados) relativamente às formas do discurso e à modulação na voz⁸. Neste ponto, ter-se-á em conta os elementos que permitem a construção da ordem interacional na rádio (Almeida, 2012) e o modelo dialogal aplicado por E. Ravazzolo (2009) no estudo da argumentação em emissões de rádio.

⁷ Tradução livre da autora : “Somente a teorização nos dá os meios para construir, sob limitação do profuso universo empírico no qual precisamos de detetar eventuais regularidades, um sistema de representações explícito e estável” (Culioli, 1990: 16).

⁸ C. Kerbrat-Orecchioni considera que os dados prosódicos (pausas, acentuação) têm um papel decisivo no discurso, sobretudo no que diz respeito aos conteúdos implícitos e devem ser considerados como significantes linguísticos : «*Les faits intonatifs, et plus largement prosodiques (pauses, accents toniques), qui jouent à coup sûr, à l'oral, un rôle décisif dans l'actualisation des contenus implicites, sont pour nous à considérer de plein droit comme des signifiants linguistiques*» (Kerbrat-Orecchioni, 1986: 14).

1. O texto e as tipologias de classificação discursiva

A linguagem define o ser humano: «*C'est un homme parlant que nous trouvons dans le monde, un homme parlant à un autre homme, et le langage enseigne la définition même de l'homme*»⁹ (Benveniste, 1966: 2) e está ligada à ideia de texto: “*L'activité de langage renvoie à une activité de production et de reconnaissance de formes, or ces formes ne peuvent pas être étudiées indépendamment des textes*»¹⁰ (Culioli, 1990: 14). Inscrita no círculo das ciências humanas, a Linguística ocupa-se do estudo das línguas e da linguagem humana e baseia o seu campo de pesquisa nos textos produzidos pelos falantes¹¹.

No seguimento do estudo de M. A. K. Halliday e R. Hassan (1976), foi possível elencar um conjunto de propriedades, designadas por “textualidade” ou “textura” (Fonseca, 1992) que pretendem estabelecer a distinção entre o que é texto e o que não é. Nesta linha, I. Duarte (2003) propõe que sob a designação de texto sejam considerados

“[...] tanto os produtos resultantes do uso primário da língua na situação básica de conversa como os que resultam de uso da língua escrita em situações não pessoais, tanto os produtos de um só locutor como os que resultam da actividade colaborativa de vários falantes [...] produtos coesos internamente e coerentes com o mundo relativamente ao qual devem ser interpretados” (Duarte, 2003: 87).

A. Coutinho (2005) sublinha que os textos são objetos complexos, com um duplo sentido complementar:

“Por um lado, trata-se de reconhecer que os textos (objectos empíricos, tal como circulam em sociedade) são objectos multifacetados, associados a actividades sociais e à acção concreta de um agente particular, realizados em função de modelos prévios (os géneros disponíveis no arquitexto) e de acordo com os recursos e as possibilidades de uma determinada língua. Por outro, trata-se de assumir os objectos de análise que são os textos em toda a sua complexidade, não os submetendo a reduções metodológicas que, reduzindo os factores em interacção, os tornem mais controláveis” (Coutinho, 2005: 85).

Do conjunto de características que um produto linguístico deve possuir para ser visto como texto, salientam-se os princípios de coerência e de coesão, já contidos na definição proposta por I. Duarte (2003). A coesão textual refere-se à ordenação sequencial e linear

⁹ Tradução livre da autora: “É um homem falante que nós encontramos no mundo, um homem que fala a outro homem, e a linguagem assinala a própria definição de homem” (Benveniste, 1966: 2).

¹⁰ Tradução livre da autora: “A atividade da linguagem reenvia a uma atividade de produção e de reconhecimento de *formas*, ora estas formas não podem ser estudadas independentemente dos textos” (Culioli, 1990: 14).

¹¹ A. Culioli especifica que a Linguística tem como objeto de estudo “a atividade da linguagem apreendida através da diversidade das línguas naturais e através da diversidade dos textos orais ou escritos” (“*Je dirai que la linguistique a pour objet l'activité de langage appréhendé à travers la diversité des langues naturelles (et à travers la diversité des textes, oraux ou écrits)*”) (Culioli, 1990 : 14). Este autor sublinha, igualmente, a centralidade do texto no trabalho linguístico: “*Pour le linguiste, fondamentalement, il y a du texte*” (Tradução livre da autora: “Para o linguista, fundamentalmente, há *texto*”) (Culioli, 1990: 24).

dos elementos linguísticos internos da unidade e corresponde, para J. Fonseca (1992) à textura interna do texto, que apresenta três níveis distintos: a macroestrutural possibilita a inserção de um texto num determinado género; a intraestrutural permite caracterizar a organização do enunciado em tema/rema e fazer a articulação entre unidades de informação conhecidas e novas; a interestrutural indica o sistema de laços semânticos que ligam os enunciados entre si. A coerência textual relaciona-se com o nosso conhecimento do mundo e a interação que o texto apresenta nesta vertente, correspondendo à textura externa (Fonseca, 1992). A textura externa comporta uma continuidade temática relativa à veiculação de sentido e aos componentes sociais, expressivos e comunicativos ligados ao contexto da enunciação. Assim, a coesão textual liga-se à textura interna e engloba as relações de sentido, consubstanciando-se em nexos de dependência e equivalência semântica. Por sua vez, a coerência textual prende-se com o universo referencial e possibilita a construção de um sentido global que represente a reconstrução da intenção comunicativa do locutor que, para ser coerente, não deve ser repetitivo, nem contradizer-se e deve seguir o princípio de relevância. A estes dois parâmetros juntam-se, segundo Beaugrande e Dressler (1987), os de intencionalidade, aceitabilidade, informatividade, situacionalidade e intertextualidade¹². Toda a produção discursiva se baseia na construção da coerência nas representações mentais, que constituem aquilo que se comunica através dos textos e que é descodificado pelo destinatário com o exercício de interpretação textual.

1.1. Coerência referencial, relacional e o princípio da relevância

A coerência insere-se no conjunto de propriedades que uma manifestação da linguagem humana deve possuir para ser reconhecida como texto e integra a relação e interdependência semântica das ocorrências textuais decorrentes “dos processos mentais de apropriação do real, e da configuração e conteúdo dos esquemas cognitivos que definem o nosso saber sobre o mundo” (Duarte, 2003: 89). Segundo T. Sanders e W. Spooren (2001) a coerência é um fenómeno cognitivo¹³, ligado à representação mental, que apresenta duas dimensões - referencial e relacional. Ambas extraem-se da superfície textual a partir dos

¹² I. Duarte (2003) acrescenta a propriedade de conectividade, podendo-se esta dividir em sequencial (equivalente à coesão) e conceptual (equivalente à coerência). A conectividade sequencial apresenta vários mecanismos para a sua efetivação: gramatical (frásica, interfrásica, temporal, paralelismo estrutural e referencial) e lexical (reiteração, substituição). A conectividade conceptual resulta da interação entre os elementos textuais e o nosso conhecimento do mundo, estando a componente linguística especialmente ligada à cognitiva.

¹³ No original: “*coherence is considered a mental phenomenon*” (Sanders e Spooren, 2001: 7).

itens linguísticos que são, graças a um trabalho de interpretação textual, passados sob forma de representações mentais para o domínio cognitivo dos falantes. A coerência referencial tem a ver com a referência (repetida ou não) a um dado item com uma função no real, sendo incorporada por indicadores linguísticos que remetem para itens previamente enunciados (referenciação anafórica) ou enunciados *a posteriori* (referenciação catafórica)¹⁴ e é, para I. Duarte (2003),

“a propriedade de qualquer texto em que se assinala através da utilização de formas linguísticas apropriadas, que os indivíduos designados por uma dada expressão são introduzidos pela primeira vez no texto, já foram mencionados no discurso anterior, se situam no espaço físico perceptível pelo locutor/escritor ou pelo alocutário/ouvinte/leitor, existem ou não como objectos únicos na memória destes” (Duarte, 2003: 111).

A coerência relacional designa as relações de sentido que ligam dois segmentos textuais. Estas relações de sentido são designadas por discursivas ou retóricas e são assinaladas por mecanismos de coesão textual, na prática criados por marcadores linguísticos, tais como as conjunções e locuções conjuncionais, que indicam um processo mental lógico (ex: “porque”- CAUSA; “mas” – OPOSIÇÃO; “e” - ADIÇÃO), deduzido da relação entre os segmentos. Estes marcadores podem contudo ser omissos no texto e, nesse caso, cabe ao falante a tarefa de processar a informação, de modo a estabelecer a coerência relacional. Neste âmbito, W. Mann e S. Thompson (1988) enunciaram, no âmbito da Teoria da Estrutura Retórica, as relações discursivas nas quais se baseia a organização lógica do texto e que explicitam os mecanismos que permitem um melhor entendimento do processo de interpretação textual em causa na produção/receção do discurso. Esta teoria propõe um conjunto de estruturas possíveis (diferentes tipos de unidades fundamentais cuja ocorrência se pode observar no texto), sendo o esquema estrutural mais frequente aquele que representa duas unidades de texto hierarquizadas (núcleo-satélite) de forma que uma desempenha uma função específica relativamente à outra (relação discursiva). É possível identificar, na categorização dos tipos de coerência relacional, entre muitas, relações de CAUSA, OPOSIÇÃO, ADIÇÃO, RESULTADO, COMPARAÇÃO, ENUMERAÇÃO, FIM, NARRAÇÃO, CONCESSÃO ou AVALIAÇÃO. Sublinhe-se que um segmento textual pode integrar mais do que uma relação discursiva, e, também, que pode haver interpretações diferentes relativamente à relação discursiva inferida entre dois segmentos.

¹⁴ Neste grupo, encontram-se muitos itens linguísticos, os deícticos, nos quais se incluem os determinantes ou pronomes demonstrativos. Para a correta compreensão de um texto, é essencial que se perceba a que se refere este tipo de itens. A nível mental, as expressões anafóricas e catafóricas funcionam como uma reativação de um referente representado (Sanders e Spooren, 2001: 9).

Para que um texto apresente uma estrutura temática coerente, conforme àquilo que sabemos ser a realidade, a informação produzida pelos falantes deve ser relevante. Com efeito, segundo J. P. Lima (2007),

“O simples facto de um falante produzir um enunciado, leva-nos imediatamente a assumir que não o faz gratuitamente e que o seu ato de comunicação é relevante. É portanto plausível supor que, subjacente a todas as nossas trocas comunicativas, está um princípio de relevância, que poderíamos formular simplificadamente assim: Todo o acto de comunicação traz consigo a suposição da sua própria relevância” (Lima, 2007: 64-65).

O princípio da relevância, desenvolvido por D. Sperber e D. Wilson (2002) em 1986, havia sido mencionada por H. P. Grice (1975), quando este definiu o conjunto das máximas conversacionais que compõem o princípio da cooperação (já enunciado por E. Goffman, 1967: 27) entre os falantes D. Sperber e D. Wilson retomam a máxima da relação apresentada por H. P. Grice em 1975 (“Sê relevante”), sublinhando o objetivo central da comunicação – o de reconhecer a intenção comunicativa dos locutores.

A interpretação textual permite ao destinatário descodificar a informação linguística presente no discurso. Este processo cognitivo desencadeia-se através da percepção ou representação que os falantes têm dos enunciados presentes no texto. Este é, assim, um canal através do qual é dada possibilidade aos falantes de proceder à transferência de representações cognitivas: «*L'activité de langage ne consiste pas à véhiculer du sens, mais à produire et à reconnaître des formes en tant que traces d'opérations (de représentation, référenciation et régulation). La signification n'est donc pas véhiculée mais (re)-construite*»¹⁵ (Culioli, 1990: 26). Neste processo desempenha um papel fundamental a percepção, representação e reconstrução que o falante tem dos enunciados produzidos e recebidos pois, dado um mesmo enunciado, as representações que os falantes (emissor/recetor ou emissor/vários recetores) têm dele podem não ser coincidentes: “*The same linguistic items will be interpreted differently in different situations and contexts*”¹⁶ (Sanders e Spooren, 2001: 4). Assim, não podem ser atribuídos a estes processos cognitivos características de fidelidade ou estabilidade, pois sendo os enunciados produzidos e recebidos por falantes de contextos diferenciados¹⁷, a interpretação textual

¹⁵ Tradução livre da autora: “A atividade da linguagem não consiste em transmitir sentido, mas em produzir e em reconhecer formas enquanto indícios de operações (de representação, referenciação e de regulação). O significado não é, portanto, transmitido mas (re)-construído” (Culioli, 1990: 26).

¹⁶ Tradução livre da autora: “Itens linguísticos semelhantes serão interpretados de forma diferente em situações e contextos diferentes” (Sanders e Spooren, 2001: 4).

¹⁷ A este propósito, Moeschler (1995: 3) enuncia de forma lapidar: «*Changez le contexte et vous changerez l'interprétation*» (Tradução livre da autora: “Mudem o contexto e mudarão a interpretação”).

torna-se um processo dinâmico, onde estão presentes mudanças representativas, flutuações, incrementações ou reduções que, embora criadas pelos elementos linguísticos presentes no texto, se encontram para além deles e estão relacionados com perspectivas cognitivas individuais¹⁸.

1.2. Categorização textual

J.-M. Adam (2011) sublinha a importância de inserção do texto numa classe de produção discursiva:

*«Dès qu'il y a texte, c'est-à-dire reconnaissance du fait qu'une suite verbale ou verbo-iconique forme une unité de communication, il y a effet de généricité, c'est-à-dire inscription de cette suite d'énoncés dans une classe de discours. En d'autres termes, il n'y a pas de textes sans genres(s) et c'est par le système de genre d'une formation sociohistorique donnée que la textualité rejoint la discursivité»*¹⁹ (Adam, 2011: 33).

Classificar os textos quanto ao tipo de discurso e quanto ao género onde podem ser inseridos tem sido alvo de ampla discussão no âmbito da Linguística. Segundo A. Petitjean (1989) este processo contou com o contributo não só de linguistas mas também de vários teorizadores pertencentes a diversas áreas do saber, como a sociologia ou a psicologia, que propuseram modos de classificação diferentes para conseguir organizar os textos. Os critérios de classificação são inúmeros, resultando em ordenações muito divergentes e, na sua reflexão sobre os processos de tipologia textual, Petitjean distingue três tipos: as classificações homogéneas, as intermediárias e as heterogéneas.

As classificações heterogéneas abarcam critérios muito diversificados, tais como o tema, os elementos paratextuais, as marcas linguísticas, as estratégias ilocutórias ou o ato de enunciação, e têm a designação de “géneros”. A identificação de um conjunto de características comuns em vários textos permite construir, no domínio abstrato, um conceito generalizante: o género textual. O estudo dos géneros, sobretudo os do âmbito literário, conta com os contributos de teóricos que procuram identificar as suas especificidades e, por vezes, agrupam-nos e classificam-nos segundo critérios linguísticos,

¹⁸ Assim, frequentemente, verifica-se que a releitura ou a reapreciação de um texto (que continua o mesmo) introduz leves alterações na perceção que se tinha dele – porque se repara em pormenores, são criadas novas ligações entre motivos ou, por já conhecer o seu conteúdo, se está mais atento à aspetos formais anteriormente descurados.

¹⁹ Tradução livre da autora: “Logo que há *texto*, i. e. reconhecimento do facto que uma sequência verbal ou verbo-icónica forma uma unidade de comunicação, existe *efeito de genericidade*, i. e. inscrição desta sequência de enunciados numa classe de discurso. Noutros termos, não existem textos sem género(s) e é através do sistema de género de uma dada formação socio-histórica que a textualidade se liga à discursividade (Adam, 2011: 33).

temáticos, estruturais ou históricos. As classificações intermediárias estão ligadas ao contexto da enunciação, às condições de produção e à intenção comunicativa e são designadas por “tipos de discurso”. Nesta categoria, existem três tipologias: enunciativas, comunicacionais e situacionais. A análise para classificação das emissões do programa *Em Nome do Ouvinte* num tipo de discurso basear-se-á nas tipologias situacionais, derivadas do conceito de formação sociodiscursiva²⁰, apresentado por M. Foucault (1969, *apud* Petitjean, 1989: 116). As classificações homogêneas, também designadas por “tipos de texto” ou, em J.-M. Adam (2011), por “protótipos de sequência textual” baseiam-se num modelo abstrato, dedutivo, que se realiza completa ou parcialmente num dado domínio de aplicação. J.-M. Adam (2011) identifica cinco protótipos: o da sequência descritiva, narrativa, argumentativa, explicativa e dialogal, ligando o texto à interação: «*Tout texte est la trace langagière d'une interaction sociale, la matérialisation sémiotique d'une action sociohistorique de parole. La narration, la description, l'argumentation, l'explication et le dialogue sont des formes que peut prendre cette conduite discursive*»²¹ (Adam, 2001: 33).

Estas sequências podem combinar-se na estruturação dos textos, criando heterogeneidade, em forma de hierarquização ou de sucessão. Tanto a coerência referencial como a referência relacional participam na construção da representação mental de um texto e permitem incluí-lo numa classificação heterogênea, intermédia ou homogênea. Durante o processo interpretativo, o conhecimento das categorias textuais armazenadas em modelos cognitivos nos falantes interage continuamente com a informação linguisticamente expressa no texto.

2. Aspetos teóricos da relação interlocutiva e da intersubjetividade na linguagem

2.1. A Linguística dos Locutores e a dimensão acional da linguagem

«*Parler, c'est agir*»²²
(Armengaud, 1985: 6)

Em 1916, a obra fundadora *Cours de Linguistique Générale*, de F. Saussure, introduziu conceitos fundamentais como o de língua enquanto sistema ou a distinção entre língua

²⁰ Com este conceito, é possível definir o tipo de discurso, considerando como critério de classificação a atividade social e profissional desenvolvida pelos locutores no contexto de produção dos enunciados.

²¹ Tradução livre da autora: “Qualquer texto é o vestígio linguístico de uma interação social, a materialização semiótica de uma representação sociohistórica de fala. A *narração*, a *descrição*, a *argumentação*, a *explicação* e o *diálogo* são formas que esta conduta discursiva pode tomar” (Adam, 2001: 33).

²² Tradução livre da autora: “Falar, é agir” (Armengaud, 1985: 6).

(«*langue*») e fala («*parole*»). O desenvolvimento posteriores dos estudos linguísticos permitiram identificar dois paradigmas analíticos no estudo da linguagem: a Linguística do Sistema e a Linguística dos Uso/Funcionamento do Sistema (Fonseca, 1994) ou Linguística dos Locutores (Yaguello, 1990). O primeiro centra-se na noção de «*langue*», conceptualizada por F. Saussure e apresentada como um sistema de signos (tipos) tendente para a homogeneidade, com regras combinatórias e de estruturação, cuja unidade de estudo é a frase. Baseia-se no princípio da imanência, focando a sua análise na lógica interna do sistema, as suas regularidades de forma descritiva-informativa-representativa e olhando para os significados como elementos permanentemente estáveis. Assim, a Linguística do Sistema define um campo autónomo para o estudo da linguagem e das línguas, buscando um objeto de análise uno e estável, sem considerar os contextos de enunciação.

O segundo paradigma tem como noção principal a competência de comunicação «*parole*», mais vasta do que a anterior, entendida como um complexo heterogéneo de mecanismos cognitivos e de recursos usados pelos falantes na produção, receção e interpretação de discursos, em estreita relação com o contexto. Culioli (1990) explica que

«lorsqu'un sujet produit un énoncé (c'est à dire une occurrence textuelle, elle-même composée d'occurrences de termes constitutifs), cet énoncé, et chacune de ses parties constitutives, est situé dans un espace énonciatif muni d'un système de coordonnées subjectives et spatio-temporelles, puis dans un champ de relations inter-sujets, et toute occurrence fait partie d'un agrégat structuré d'occurrences qui forment un domaine»²³ (Culioli, 1990: 29).

Abandonando o princípio da imanência, as unidades linguísticas são portadoras de sentido como ocorrências contextualizadas e variáveis. Assim sendo, a Linguística dos Locutores dialoga com várias áreas interdisciplinares e transdisciplinares do saber que, embora situadas no exterior da realidade linguística, determinam a produção discursiva²⁴.

É neste âmbito que, a partir dos anos 70 do século passado, a designação Pragmática Linguística começou a ser usada para indicar o estudo da linguagem relacionada com ações humanas, isto é, saber como os falantes usam as palavras, em contextos determinados e em relações intersubjectivas particulares, para atingir fins comunicativos. São de destacar os

²³ Tradução livre da autora : “ [...] quando um sujeito produz um enunciado (i. e. uma ocorrência textual composta por ocorrências de termos constituintes), esse enunciado, e cada uma das suas partes constituintes, está situado num espaço enunciativo fornecido de um coordenadas subjetivas e espaciotemporais, depois num campo de relações intersujeitos, e qualquer ocorrência faz parte de um agregado estruturado de ocorrências que formam um domínio” (Culioli, 1990: 29).

²⁴ A este propósito, Culioli (1990: 11) refere que «*Prendre en compte l'activité de langage, c'est nécessairement se construire un objet complexe, hétérogène, tel que sa modélisation suppose l'articulation de plusieurs domaines*». Tradução livre da autora : “Considerar a atividade linguística, conduz necessariamente à construção de um objeto complexo, heterogéneo, de tal forma que a sua modelização pressupõe a articulação de diversos domínios” (Culioli, 1990: 11).

contributos de três teorizadores a este respeito: J. L. Austin, J. R. Searle e H. Paul Grice. As suas linhas de análise permitem observar que existe uma dimensão acional da linguagem²⁵, presente em todas as práticas discursivas.

A dimensão acional da linguagem encontra o seu fundamento na definição de sentido de Grice (1957), considerando a intenção comunicativa dos locutores, i. e., o efeito que um emissor tem a intenção de produzir num recetor por meio de uma mensagem: “(1) “*A meant_{NN} something by x*” is (roughly) equivalent to “*A intended the utterance of x to produce some effect in an audience by means of the recognition of this intention.*”²⁶” (Grice, 1957: 385). Por seu lado, o filósofo J. L. Austin (1962) defendeu a dimensão acional da linguagem (“dizer é fazer”) e apresentou o conceito de “atos de fala”, indicando sob esta designação o uso dos enunciados com funcionalidades linguísticas na realização de ações: avisar, pedir, felicitar, ordenar, informar, etc. O pensamento de J. L. Austin, nomeadamente a conceção de enunciado performativo (que liga o enunciado a uma ação, é ativo e pretende influenciar a construção de algo novo) permitiu reconhecer as múltiplas funções que os enunciados têm na interação verbal e a identificação dos fatores que regem as escolhas linguísticas dos locutores e dos efeitos que podem produzir nos comportamentos dos interlocutores.

A partir do pensamento de J. L. Austin, J. R. Searle (1981) dividiu os atos de fala em três categorias distintas:

“Vamos dar um nome a estes diferentes actos, sob o título geral de actos de fala:

a) enunciar palavras (morfemas, frases) = executar *actos de enunciação*

b) referir e predicar = executar *actos proposicionais*

c) afirmar, perguntar, ordenar, prometer, etc. = executar *actos ilocucionais*” (Searle, 1981: 35).

J. R. Searle propõe uma taxinomia dos atos ilocucionais, ou ilocutórios, tendo em conta o objetivo ilocutório dos atos de discurso: i) assertivo (relaciona a verdade expressa no enunciado com o locutor), ii) diretivo (dirige o alocutário para a realização de um ato futuro), iii) compromissivo (o locutor compromete-se a realizar um ato futuro), iv) expressivo (o locutor exprime o estado psicológico especificado na condição de sinceridade), v) declarativo (através do enunciado, o locutor realiza um ato que instaura uma nova realidade, carecendo de uma instituição extralinguística para os realizar) vi)

²⁵ C. Kerbrat-Orecchioni defende a inserção da teoria dos atos de fala numa teoria geral das ações para ganhar em consistência e solidez: «*la théorie des actes de langage ne trouvera consistance et solidité que lorsqu'elle parviendra à s'intégrer dans une théorie générale des actions*» (Kerbrat-Orecchioni, 1986: 57).

²⁶ Tradução livre da autora: “A quer dizer algo através de *x* equivale (aproximadamente) a “A teve intenção_{NN} de enunciar *x* para produzir algum efeito na assistência através do reconhecimento da sua intenção” (Grice, 1957: 385).

declarações assertivas (através do enunciado, o locutor altera a realidade das coisas, comprometendo-se com a verdade presente no enunciado). Introduziu igualmente o conceito de ato indireto - ato ilocutório praticado através do uso de outro - e fez o levantamento dos mecanismos que condicionam o seu sucesso, denominadas condições de felicidade dos atos ilocutórios. Neste âmbito, é necessário distinguir objetivo ilocutório de força ilocutória: “*Illocutionary point is part but not the same as illocutionary force*”²⁷ (Searle, 1979: 3). O objetivo refere-se à orientação dos atos e a força ilocutória²⁸ aos valores ou sentido do ato de discurso, devendo esta ser calculada no contexto interativo dos atos de discurso. Para além dos atos ilocutórios, J. R. Searle explicita a função dos atos que produzem efeitos sobre os falantes, isto é, os atos perlocucionais ou perlocutórios:

“Se considerarmos a noção de acto ilocucional é preciso também considerar as consequências ou *efeitos* que estes têm sobre as acções, pensamentos, ou crenças, dos ouvintes. Por exemplo, ao sustentar um argumento, podemos *persuadir* ou *convencer* alguém; se o aviso de qualquer coisa, posso assustá-lo ou alarmá-lo, pedindo alguma coisa, posso levá-lo a fazê-la; informando-o posso *convencê-lo* (*esclarecê-lo, edifica-lo, inspirá-lo, fazê-lo tomar consciência*). As expressões em itálico designam actos perlocucionais.” (Searle, 1981: 37)

Na relação interlocutiva, a eficácia da comunicação resulta do cumprimento, por parte dos participantes, do princípio de cooperação²⁹ e das máximas conversacionais, enunciadas por H. P. Grice (1975) e divididas em quatro categorias: i) máxima de quantidade (“*Make your contribution as informative as is required (for the current purposes of the exchange); do not make your contribution more informative than is required*”); ii) máxima de qualidade (“*Try to make your contribution one that is true*”); iii) máxima de relação (“*Be relevant*”); iv) máxima de modo (“*Be perspicuous: 1. Avoid obscurity of expression. 2. Avoid ambiguity, 3. Be brief (avoid unnecessary prolixity). 4. Be orderly*”³⁰) (Grice, 1975: 45-46). O entendimento ou o desentendimento que ocorre nas trocas conversacionais depende do uso ou da infração do princípio de cooperação, desdobrado nas máximas conversacionais.

²⁷ Tradução livre da autora: “O objetivo ilocutório faz parte da força ilocutória, mas não é o mesmo” (Searle, 1979: 3).

²⁸ A este propósito, C. Kerbrat-Orecchioni sublinha que nem sempre a força ilocutória se concretiza a nível perlocutório. Neste caso, dizer não é agir, é *pretender* agir. «*Aussi grande soit-elle, la force illocutoire d'un énoncé n'aboutit pas toujours perlocutoirement, et que dire, ce n'est que prétendre faire*» (Kerbrat-Orecchioni, 1986: 293).

²⁹ “Princípio que rege as trocas conversacionais, de acordo com o qual cada participante na conversação deve fazer com que a sua contribuição para a conversa seja apropriada ao propósito desta e ao momento em que é feita” (Lima, 2007: 109).

³⁰ Tradução livre da autora : “Torna a tua contribuição tão informativa quanto é requerido (para as efetivas intenções da troca), não tornes a tua contribuição mais informativa do que é requerido”; “Tenta fazer com que a tua contribuição seja verdadeira”; “Sê relevante” e “Sê claro: 1. Evita a falta de clareza de expressão 2. Evita a ambiguidade 3. Sê breve (evita a prolixidade desnecessária) 4. Sê metódico” (Grice, 1975: 45- 46).

Um locutor pode infringir uma destas máximas – e, conseqüentemente, o princípio da cooperação – mas, simultaneamente, assumir que está a cooperar na conversa: introduz-se então uma implicatura³¹ na conversa. A implicatura contrasta com o que é dito literalmente na conversa e cabe aos interlocutores descodificá-las. Partindo da teorização de Grice e de Searle, C. Kerbrat-Orecchioni (1986: 20) sistematiza os conteúdos dos atos de fala em duas categorias: os explícitos e os implícitos (inferências), podendo estes últimos serem considerados pressupostos (inscritos no enunciado) ou subentendidos (dependentes do contexto da enunciação). Assim, em situação de comunicação, existem saberes partilhados no domínio linguístico e não linguístico, princípios gerais de raciocínio e de inferência e convenções que regem os comportamentos linguísticos³² e que permitem aos participantes realizar o cálculo do implícito. Por vezes, os falantes querem dizer menos do que de facto dizem; outras vezes, os enunciados insinuam, sem querer dizer, o objetivo ilocutório e ainda há casos em que o enunciado contraria a intenção comunicativa³³. Assim, não existe uma relação unívoca entre um enunciado e o valor ilocutório, pois o mesmo ato pode ser realizado de formas diversas e, por sua vez, o mesmo enunciado pode exprimir atos ilocutórios com valores diferentes. A esta possibilidade de pluralidade ilocutória (Kerbrat-Orecchioni, 2005) vem somar-se a existência de atos linguísticos indiretos ou secundários, extremamente frequentes na comunicação do quotidiano³⁴. Como indica a Sociolinguística Interacional (Gumperz, 1989), os problemas na interação podem derivar de equívocos linguísticos, resultantes de situações comunicativas onde os horizontes de expectativas do locutor/interlocutor – derivados, por exemplo, das suas origens culturais – não são os

³¹ Segundo Levinson (1997: 97) “as implicaturas conversacionais representam um exemplo paradigmático da natureza e da força da Pragmática para explicar fenómenos linguísticos”.

³² Neste âmbito, devem ser também tidos em conta os “quadros” (“frames”) que organizam conjuntos de expectativas em estruturas reconhecíveis pelos falantes (Tannen, 2003: 53). Cada situação comunicativa é antecipada segundo critérios de adequação, fornecendo informações para os intervenientes no ato comunicativo poderem dar o seu contributo linguístico ao contexto.

³³ O conhecimento-convívio-relação que os interlocutores têm entre si permite-lhes comunicar/interpretar com maior ou menor facilidade o implícito numa conversa.

³⁴ Ligado às implicaturas conversacionais encontra-se o conceito de “pré-construído”, explicitado por Campos e Xavier (1991): “Pode acontecer porém que, na sua enunciação, isto é, em Sit₀, o enunciador inclua um valor de asserção estrita construído numa outra situação de enunciação. Em Sit₀, essa asserção constitui um **pré-construído**. O conceito de pré-construído implica, portanto, a existência, em Sit₀, de uma outra situação de enunciação. Essa outra situação de enunciação pode corresponder não a um enunciado particular mas a uma classe não finita de enunciados, verbalizados ou não. É o que se passa, por exemplo, com relações de implicação aceites no conjunto de uma comunidade linguístico-cultural ou até universalmente. Nos enunciados com valor concessivo encontram-se muitos exemplos deste tipo de pré-construído:

(101) pode chover a cântaros que eu vou sair

Existe subjacente a (101), uma asserção como, por exemplo, *as pessoas não saem quando chove*, não necessariamente verbalizada, ainda que validada por toda uma comunidade” (Campos e Xavier, 1991: 349-350).

mesmos, havendo uma desadequação ou um erro na interpretação do contexto inserido na situação de comunicação, levando a que o interlocutor não compreenda o ato indirecto (o significado pragmático), implícito, subjacente ao enunciado produzido:

«[...] des difficultés particulières naissent dès lors que des individus d'origines culturelles différentes s'engagent dans des événements de langage publics, qu'il s'agisse de réunions de commission, d'un entretien, de situation d'embauche ou de toute autre situation d'interaction verbale finalisée. [...] Des interactions que l'on considère normalement comme de routine se heurtent à des imprévus ; des stratégies classiques de persuasion et d'argumentation peuvent se révéler inefficaces» (Gumperz, 1989: 8).

O estudo da competência de comunicação em contexto alarga o âmbito de análise dos recursos linguísticos para a situação de produção e de receção e considera o sintagma como parte de um todo (texto) e as unidades linguísticas como ocorrências contextualizadas, onde o significado das unidades linguísticas e o sentido do discurso permite descobrir os mecanismos operatórios da comunicação. Neste paradigma, cabem não só o domínio linguístico, mas também os domínios cognitivo, psicológico, social e cultural do uso da língua pelos sujeitos falantes. Marina Yaguello (1990) explica que a “Linguística dos Locutores” tem com objeto de estudo os enunciados produzidos por um Eu-locutor, em contexto, relativamente a um recetor (Tu) que, por sua vez entra no diálogo comunicativo e se torna locutor. O objeto de estudo deste paradigma é, por isso, muito heterogéneo: abarca a componente cognitiva, dando origem à Linguística Cognitiva, com ligação à Psicologia, entre outras ciências, ou com ligação com a componente sociológica e linguística no âmbito da Sociolinguística Interacional, que engloba a análise de várias condicionantes que influenciam o ato de comunicação entre locutor e alocutário: o texto/discurso produzido contém elementos que podem modificar o grau de conhecimento do alocutário (estados epistémicos/cognitivos), agir sobre as suas emoções ou influenciar o seu comportamento ou demonstrar relações de poder entre os locutores.

Os conceitos de contexto e de enunciação (o ato de dizer) assumem grande relevância: a situação concreta em que os enunciados são ditos, a identidade dos agentes da enunciação, o espaço e o tempo constituem objeto de análise para compreender o que é dito e avaliar a competência comunicativa dos locutores. Fonseca (1992) defende que todo o discurso é imediatamente dominado por uma situação enunciativa, que se organiza em torno das coordenadas Eu-Tu/Aqui/Agora. Esta ideia encontra-se originalmente em Benveniste (1966), autor do Estruturalismo, para quem o Eu (deítico referente ao falante, locutor) se torna referência base da condição comunicativa com o Tu-alocutário, estabelecida em dois

eixos discursivos: o “aqui” (o espaço onde se situa o falante) e o “agora” (presente da enunciação, o tempo que exprime o momento em que se fala). Estes elementos estruturais do sistema linguístico fornecem mutabilidade e heterogeneidade no discurso e encontram-se na base da construção da relação de intersubjetividade. Com o estudo dos deícticos, Benveniste (1966) definiu um conjunto de elementos estruturais fixos mas com sentido variado, sui-referenciais, que apontam para o próprio sujeito falante no acto da enunciação. Os deícticos organizam-se em torno da tríade de coordenadas – pessoal, temporal e espacial³⁵ – e, para serem corretamente interpretados, dependem do contexto da enunciação e dos elementos extralinguísticos que os acompanham.

2.2. A delicadeza na relação interlocutiva

O discurso representa um meio para os falantes alcançarem determinados objetivos comunicativos. Esses objetivos são, por vezes, realizados com o uso de atos linguísticos indiretos (Searle) e de implicaturas (Grice) que, não sendo explícitos, decorrem dos enunciados e carecem de conveniente interpretação por parte dos interlocutores. Conforme indica J. P. Lima, a “principal razão para o uso destas formas indiretas é a delicadeza ou cortesia” (2007: 56). Com efeito, os falantes preferem frequentemente enunciar atos indiretos do discurso e implicaturas na comunicação, usando de tato para com os alocutários e, assim, não ferir susceptibilidade.

Segundo a teoria das “faces”, introduzida por E. Goffman (1967), tal se deve ao facto de, nas trocas discursivas, o *equilíbrio interacional* ser resultante de um “trabalho de figuração” - “*face work*”, segundo E. Goffman (1967: 12) - termo que designa o trabalho realizado por um sujeito para que os seus atos mantenham a representação/imagem que os outros (e ele próprio) têm de si. Segundo esta teoria, cada indivíduo possui uma imagem (“*face*”) que procura proteger ou ver reconhecida e um território (“*territories of the self*”) que procura defender, englobando-se nessa noção o corpo do falante, os seus objetos pessoais, as suas relações, o seu lugar, o seu tempo, os seus dados pessoais e os seus segredos. E. Goffman declara que, idealmente, as trocas discursivas são realizadas tendo em conta normas sociais que servem para estabelecer ou manter relações de equilíbrio entre os falantes, preservando as suas faces, sendo as estruturas linguísticas

³⁵ “*The traditional categories of deixis are person, place and time*” (Levinson, 1997: 62). Tradução livre da autora: “As categorias tradicionais da *deixis* são o sujeito, o lugar e o tempo” (Levinson, 1997: 62).

fundamentalmente determinadas pelos contextos sociais em que ocorrem e, por isso, ritualizadas. Geralmente, esta ritualização manifesta-se em maior grau no início e no fim das trocas discursivas.

Os falantes desenvolvem um jogo verbal ou a representação social da vida quotidiana, buscando um equilíbrio interlocutivo num trabalho de “figuração”. O trabalho de figuração consiste no cuidado que os falantes têm para que ninguém, no decorrer das interações verbais, deteriore ou perca a face e para que o território de todos seja preservado. Neste trabalho contínuo realizado em interação surgem duas dimensões: uma preventiva (que serve para evitar confrontos) e outra reparadora (utilizada para emendar uma situação que não foi possível evitar). As atitudes e a linha de conduta dos falantes em conformidade ou não com este trabalho de figuração manifestam o seu grau de sociabilização e a sua competência no uso dos rituais verbais ligados à delicadeza/cortesia.

A nível histórico, a cortesia e a delicadeza são marcas culturais presentes nas sociedades, verificando-se uma variação do seu funcionamento em sociedades com um *ethos* hierárquico em contraste com sociedades com *ethos* igualitário³⁶. A nível linguístico, a cortesia ou a delicadeza é, segundo J. P. Lima (2007), definida como um

“fenómeno referente à escolha dos meios linguísticos e das estratégias conversacionais adequadas a preservar uma boa relação entre os participantes na comunicação, respeitando o grau de maior ou menor distância social entre eles. A delicadeza reflecte-se, por exemplo, na escolha de pronomes pessoais e formas de tratamento (tu, você, o Sr., o Sr. Dr., ...), bem como na preferência por actos indirectos, no uso de implicações conversacionais, etc. A finalidade das estratégias de delicadeza é preservar a face do interlocutor (e a do próprio falante)” (Lima, 2007: 107).

O quadro teórico, proposto em 1978 por P. Brown e S. Levinson, explica o funcionamento da delicadeza/cortesia partindo da ideia de que os falantes são potencialmente agressivos e utilizam a delicadeza como forma de mitigar este comportamento. Os autores identificam, na imagem que cada falante possui de si, as dimensões goffmanianas, *face* e *território*, dando à primeira a adjetivação de positiva e à segunda a designação de face negativa.

³⁶ Algumas civilizações preservam sinais exteriores de extrema polidez nas relações e nos contactos interpessoais, que é necessário observar para não incorrer em erros interculturais (Gumperz, 1999: 210). Na Europa, existiu uma hierarquização social enraizada na observância de normas de conduta, originárias das cortes senhoriais (de onde deriva etimologicamente o vocábulo cortesia), com preceitos comportamentais que regiam as relações interpessoais e serviam para preservar um equilíbrio de tipo piramidal. A partir do século XVIII, os ideais democráticos introduziram na Europa e na América do Norte uma visão de sociedade com *ethos* igualitário, perdendo-se, em diversos círculos, as marcas linguísticas demonstrativas de autoridade, exceptuando-se meios particulares, como o militar ou do trabalho, onde a hierarquia vincula os sujeitos ao seu lugar. Assim, assiste-se a um esbatimento da delicadeza em sociedades com um *ethos* igualitário, o que pode provocar o surgimento de instabilidades no equilíbrio das relações interpessoais.

Numa relação interlocutiva, com dois falantes, existem assim quatro faces a preservar e os atos ameaçadores do discurso (FTA, de *Face Threatening Act*) podem ser incluídos em quatro categorias: FTA da face positiva do locutor (ex. pedir desculpa), FTA da face positiva do alocutário (ex. criticar uma atitude), FTA da face negativa do locutor (ex. oferta), FTA da face negativa do alocutário (ex. ordem). A delicadeza permite a nível linguístico atenuar o risco de potencial ameaça que resulta da enunciação de um ato ameaçador de discurso. C. Kerbrat-Orecchioni (2002) acrescenta aos FTA atos do discurso que pretendem valorizar as faces dos interlocutores (ex. louvor, agradecimento), designando-os de FFA (*Face Flattering Act*) e estabelece uma distinção entre “cortesia negativa” (evitar ou atenuar um FTA) e “cortesia positiva” (produzir um FFA).

O equilíbrio da relação interlocutiva pode ser posta em causa quando um profissional é questionado sobre o seu trabalho por alguém considerado superior. Neste caso, normalmente, o alocutário sente necessidade de apresentar uma justificação ou um pedido de desculpa, que servem para reparar o equilíbrio interlocutivo fragilizado na interação.

3. Mediação e argumentação na perspetiva interacionista

Uma grande parte da nossa vida é passada em interação linguística. Para além de sermos compreendidos e compreendermos os outros, a comunicação visa influenciar os interlocutores nas práticas diárias ou no reconhecimento do nosso papel social. Neste âmbito, o texto argumentativo assume particular relevância. Usado em vários tipos de discurso em que se pretende apresentar uma tese e justificar uma tomada de posição, está vincadamente presente na vida das sociedades democráticas, onde o recurso à palavra é o meio privilegiado para levar alguém a aderir a projetos de ação de âmbito pessoal, local, nacional ou a ideias que necessitam de aprovação de terceiros.

J. P. Lima (2007) considera que “o único motivo válido para aceitarmos a posição de outrem sobre um dado assunto, ou para revermos a nossa própria posição, é o fornecimento de um bom argumento ou uma boa razão.” (Lima, 2007: 102) Define como bom argumento o que “(i) parte de princípios gerais, aceites consensualmente, (ii) resulta de inferências feitas a partir desses princípios e de proposições verdadeiras, adequadas à realidade que está em discussão, (iii) e em que as inferências feitas são logicamente válidas” (*Ibidem*). Seguindo a proposta de J.-M. Adam (2011), o esquema de base do protótipo da sequência argumentativa comporta dois níveis: um justificativo e outro dialógico.

«Ce schéma comporte deux niveaux:

- *Justificatif* [...] : à ce niveau la prise en compte de l'interlocuteur est faible. La stratégie argumentative est dominée par les connaissances rapportées.
- *Dialogique ou contre-argumentatif* [...] : à ce niveau l'argumentation est négociée avec un contre-argumenteur (auditoire) réel ou potentiel. La stratégie argumentative vise une transformation des connaissances»³⁷ (Adam, 2011: 146).

A análise do nível dialógico ou contra-argumentativo enquadra-se particularmente na perspectiva interacionista (Kerbrat-Orecchioni, 1992) que preconiza a colocação de determinado ato de fala em relação com os anteriores e os posteriores, de forma a manifestar as sequências que se estabelecem no encadeamento de um episódio de comunicação inteiro. Desta forma, o interesse da análise não recai num ato de fala isolado; considerar-se-á a noção de par adjacente, uma sequência mínima de conversa entre dois sujeitos falantes, integrando um ato comunicativo que cria a obrigação de outro ato comunicativo. No caso do programa *Em Nome do Ouvinte*, estas interações são institucionais, assimétricas (Drew e Heritage, 1992) e o discurso radiofónico é de tipo polémico, com existência da refutação (Moeschler, 1981) através do uso de construções contrastivas de focalização (Matos e Prada, 2005). O par adjacente em análise é o de pergunta/resposta, utilizado por múltiplos interlocutores, que introduzem heterogeneidade ao discurso, em diálogo com o elemento-chave do programa: a figura do mediador.

A existência do mediador está ligada à Teoria da Faces, de E. Goffman que, em 1967, observou: “*The surest way for a person to prevent threats to his face is to avoid contacts in which these threats are likely to occur. In all societies one can observe this [...] in the tendency for certain delicate transactions to be conducted by go-betweens*”³⁸ (Goffman, 1967: 15). O mediador transmite garantias de neutralidade nos processos conflituais e é chamado a intervir em situações onde as cargas emotivas podem sobrepor-se à razoabilidade de posições. Tornam-se locutores autorizados³⁹ a entrar em interações que poderiam, à partida, ser apenas duais. Segundo P.-Y. Monette (2000), a presença de agentes mediadores aumentou consideravelmente desde os finais do século passado em

³⁷ Tradução livre da autora: “Este esquema comporta dois níveis: - Justificativo: a esse nível, a consideração pelo interlocutor é fraca. A argumentação é dominada pelos conhecimentos introduzidos. – Dialógico ou contra-argumentativo: a esse nível a argumentação é negociada com um contra-argumentador (auditório), real ou potencial. A estratégia argumentativa visa uma transformação dos conhecimentos” (Adam, 2011: 146).

³⁸ Tradução livre da autora: “O meio mais seguro para uma pessoa prevenir ameaças à sua face é evitar contactos em que essas ameaças são passíveis de ocorrer. Em todas as sociedades, pode-se observar isso [...] na tendência em conduzir transações mais delicadas através de intermediários” (Goffman, 1967: 15).

³⁹ Esta expressão é emprestada de Levinson (1997: 91) que utiliza os termos “*authorized speakers*” para se referir a falantes a quem são reservadas formas especiais de tratamento.

diversos setores da sociedade, na sequência de uma mudança de mentalidades, como forma mais moderada de resolução dos conflitos e como resposta alternativa à via judicial:

«La multiplication des formes de médiation correspond cependant à un indéniable changement de mentalité qui s'est fait jour depuis quelque temps et qui traduit clairement un besoin nouveau d'assouplissement du mode de règlement des antagonismes, exprimés dans des secteurs très variés de la vie en société, tout en répondant d'une part à l'encombrement des voies classiques de résolution de conflits et d'autre part à ce que d'aucuns ont appelé une crise de notre système de régulation sociale»⁴⁰ (Monette, 2000 : 55)

A mediação responde assim a uma carência de âmbito social e está instituída em diversas áreas profissionais. No caso da rádio pública portuguesa, as interações conduzidas pelos mediadores – os “provedores” – entre os profissionais de rádio e os ouvintes seguem a uma organização formal, “*frame*”⁴¹ (Tannen, 1993), obedecem a um contrato de comunicação⁴² (Ravazzolo, 2009) e, segundo Lempereur (2003), seguem um modelo prescritivo estruturado em seis etapas que deve estar subjacente ao processo de mediação: i) introdução da sessão, ii) exploração dos factos, iii) das necessidades iv) das opções, v) compromisso eventual das partes envolvidas vi) conclusão. No esquema tradicional de comunicação de Jakobson, a presença do mediador introduz um fator de complexidade entre as instâncias emissoras e recetoras no processo de enunciação (Kerbrat-Orecchioni, 2006), levando ao estabelecimento de um “tropo comunicacional” (Kerbrat-Orecchioni, 1986):

«Nous parlerons de «trope communicationnel» (portant sur le récepteur) chaque fois que s'opère, sous la pression du contexte, un renversement de la hiérarchie des niveaux de destinataire ; c'est-à-dire chaque fois que le destinataire qui en vertu des marqueurs d'allocution fait en principe de destinataire direct, ne constitue en fait qu'un destinataire secondaire, cependant que le véritable allocutaire, c'est en réalité celui qui a en apparence statut de destinataire indirect»⁴³ (Kerbrat-Orecchioni, 1986: 131).

⁴⁰ Tradução livre da autora : “A multiplicação das formas de mediação corresponde no entanto a uma mudança indeneável de mentalidade que apareceu desde há algum tempo e que traduz claramente uma nova necessidade de suavização do modo de resolução dos antagonismos, expressos em setores muito variados da vida em sociedade, respondendo ao mesmo tempo, por um lado, à obstrução das vias clássicas de resolução de conflitos e, por outro lado, àquilo que alguns chamaram uma crise do nosso sistema de regulação social” (Monette, 2000: 53).

⁴¹ Esta noção foi introduzida por Bateson, em 1955. Outros teorizadores preferem os vocábulos “esquema” (“*schema*”) ou “guião” (“*script*”) (Tannen, 1993: 14). Os quadros representam estruturas de expectativas baseadas em experiências adquiridas e revelam-se na superfície linguística dos falantes (*Idem*: 53).

⁴² O termo foi utilizado por Charaudeau para designar o conjunto de regras que guiam os interlocutores no cumprimento dos seus papéis actanciais, ligados ao seu estatuto e ao objetivo da interação. Trata-se de um sistema de deveres e obrigações que regem o formato mediático (Ravazzolo, 2009: 2).

⁴³ Tradução livre da autora : “Falaremos de « tropo comunicacional » (relativo ao recetor) sempre que se opera, sob pressão do contexto, uma inversão da hierarquia dos níveis do destinatário; i. e. sempre que o destinatário que, em virtude dos marcadores de alocação, tem o papel de destinatário direto, é na realidade um destinatário secundário, enquanto que o verdadeiro alocutário é na realidade aquele que tem aparentemente o estatuto de destinatário indireto” (Kerbrat-Orecchioni, 1986: 131).

Durante a interação com os destinatários diretos/secundários, os mediadores utilizam frequentemente estratégias discursivas de mitigação com “*atenuadores* do valor ilocutório” de atos de discurso (Almeida, 2009: 44) e sequências de justificação (Lopes, 2009) para defender posições de ambas as partes. Somados ao contexto em que se apresenta a interação, estes elementos tornam o discurso radiofônico, que será abordado no próximo capítulo, particularmente rico na diversidade de dados a considerar.

II. O discurso radiofónico: enquadramento institucional e processo de regulação

O ato de produzir um texto, escrito ou oral, e a sua interpretação constituem formas de sociabilidade enraizadas na essência do ser humano: a comunicação verbal.

Enquanto meio de comunicação, a rádio ocupa uma posição particular, pois, na era em que impera a imagem e em que o que é mostrado predomina muitas vezes sobre o que é dito, a rádio permite recentrar o foco da atenção na linguagem, na fala e na voz dos locutores. Apesar de dificilmente conseguir lutar, na batalha das audiências, contra o impacto do audiovisual, a rádio afirma-se no panorama mediático com os seus locutores e, nos seus discursos, com a importância de que se revestem as palavras. Diversas modalidades discursivas apresentam-se no universo radiofónico, é possível proceder à sua identificação e caracterização, pois, como aponta R. Fowler (1994):

“É de sublinhar que, apesar das pessoas conhecerem e utilizarem a língua, têm muito pouca liberdade para inventar ou alterar sentidos ou para se afastarem de padrões de discurso estabelecidos. A língua que utilizam é social ou convencional quanto às suas origens e às regras que governam a prática da fala e da escrita. Trata-se de uma prática social que se manifesta ou realiza nas acções de indivíduos” (Fowler, 1994: 48).

O processo de regulação do discurso na rádio pública encontra-se intimamente ligado à dimensão social da prática discursiva que possui diversos elementos constitutivos e sofreu uma evolução, ligada a alterações contextuais que dominam, a nível histórico e ideológico, as instituições.

1. Elementos constitutivos do discurso radiofónico

Os programas de rádio ancoram-se em práticas comunicativas. Considerando a variedade de programas e de modalidades discursivas existentes, estas práticas incluem a leitura de suportes escritos (noticiários, informações de trânsito, boletim meteorológico); momentos de interação (entrevistas, debates) e monólogos livres (reportagens contendo descrição de acontecimentos, apresentação do alinhamento do programa e das músicas, comentários e reflexões pessoais do animador). Estas práticas discursivas aliam-se a diversos tipos de sequências textuais (J.-M. Adam, 2011) que podem ocorrer em combinações heterogêneas: sequências descritivas, por exemplo, nas informações de trânsito ou no boletim meteorológico; sequências narrativas, presentes nos noticiários e nas reportagens; sequências explicativas, que aparecem nos programas em que são abordadas temáticas

merecedoras de um tratamento aprofundado; sequências argumentativas, existentes no debate de opiniões e, em específico, no programa *Em Nome do Ouvinte*. Neste caso particular, o dialogismo é a base da heterogeneidade constitutiva do discurso e, nesse âmbito, os interlocutores desempenham um papel primordial na construção do sentido. Para esse efeito confluem uma multiplicidade de vozes, convocadas a fim de enunciar pontos de vista e posições diferenciadas, para destinatários, também eles, múltiplos, processos denominados, respetivamente, de “polifonia” e “poliaudição”/“polidestinação” (Fonseca, 1998: 24 e 67). Para demonstrar a valor da polifonia e da poliaudição/polidestinação no discurso, importa referir que a consciência da presença do Outro na produção de um discurso argumentativo se revela fundamental para que seja validado enquanto tal: saber que se está a ser ouvido, antecipar objeções e refutações, analisar respostas, contra-argumentar gera uma reflexão mais aprofundada sobre os assuntos que são abordados e sobre as próprias práticas discursivas⁴⁴.

A multiplicidade de vozes e destinatários, de recursos comunicativos e de interações linguísticas dentro da rádio integra-se no campo mais vasto das transações sociais e tem, hoje, um quádruplo objetivo: a informação, a educação e o entretenimento com vista à captação de audiências (quarto objetivo)⁴⁵.

No que diz respeito ao contexto de produção do discurso radiofónico em Portugal, saliente-se que está atualmente disponível um amplo leque de estações de rádio que os ouvintes podem escolher e, devido à forte concorrência, as emissoras públicas têm hoje necessidade de justificar continuamente a sua existência e, em particular, a utilização do erário público nas suas atividades. Em termos estatísticos, os canais de rádio pública (grupo RTP) representam atualmente uma parte importante do *reach*⁴⁶ semanal de radiodifusão, abrangendo um quinto dos ouvintes de rádio. Com efeito, segundo o Bareme Rádio da *Marktest*, os resultados da vaga de junho de 2014 revelam que 10,7% dos inquiridos ouviram a Antena 1; 8,0% a Antena 3 e a Antena 2 é o canal de rádio com menos

⁴⁴ Na emissão emitida no dia 22-03-2013 do programa *Em Nome do Ouvinte*, José Arantes, um dos convidados, refere que a presença do Outro está inevitavelmente inserida no quadro pressuposicional da atividade radiofónica: “É evidente, quando nós temos um meio como a onda curta, que acaba, há sempre alguém que deixou de ouvir. Há sempre alguém. Senão teríamos de chegar à conclusão que estávamos a emitir em onda curta para zero ouvintes”. (Emissão n.º22, 22-03-2013).

⁴⁵ T. Mendel (2003: 8) refere que “existe uma tendência de adicionar a programação culturalmente orientada ao tradicional trio de metas do serviço público de radiodifusão: educar, informar e entreter”. C. A. Almeida (2012: 68) alude a dois efeitos principais da rádio: um “efeito de entretenimento” e um “efeito de conversação”, resultante das interações entre vários participantes.

⁴⁶ Número ou percentagem de indivíduos que escutaram uma estação de rádio, no período de uma semana (sete dias), independentemente do tempo despendido.

audiência, com 1,3%⁴⁷. Fatores de ordem económica e social, nomeadamente os valores de audiências, explicam as opções editoriais e influenciam a sobrevivência das rádios, tornando-as locais de trabalho de densa complexidade descritiva (Sarangi e Roberts, 1999). Nas práticas discursivas, há que distinguir dois níveis de comunicação dentro do espaço da rádio: o que é realizado entre profissionais/convidados em estúdio (emissão) e o que resulta da transmissão para os ouvintes que ligam o seu aparelho recetor de ondas sonoras (receção). Caso o segundo nível não ocorra, i. é, se não houver ouvintes que escutam as emissões, o primeiro nível deixa de ter finalidade e razão de ser⁴⁸. Existem características que diferenciam substancialmente estes dois níveis de comunicação. Relativamente ao contexto de enunciação, o primeiro nível realiza-se em estúdio, num local preparado para a transmissão de ondas sonoras e com equipamento tecnológico adequado (transmissor, microfone, computador, mesa de som). O locutor de rádio pode estar só a falar, tendo em vista a comunicação com um auditório que não está presente *in loco* e que poderá estar a ouvi-lo ou não. Caso o locutor se encontre no estúdio com outro interveniente, existem momentos de diálogo em que os locutores entram em interação direta, visando os ouvintes de rádio⁴⁹. Como indicam S. Sarangi e C. Roberts (1999):

*“In any workplace setting, participants will constantly define and redefine the situation as part of ongoing interaction. For Goffman, the participants in this structuring process are not just those who are physically present. They may be elsewhere but are treated in strategic ways by those in face-to-face interaction”*⁵⁰ (Sarangi e Roberts, 1999: 2).

O segundo nível de comunicação, o da receção da mensagem, realiza-se *in absentia* e, para existir, pressupõe que haja ouvintes a escutar a emissão de rádio. Os espaços de receção são extremamente diversos e poderão ocorrer num qualquer local onde seja possível instalar um recetor de rádio: no carro, em casa, numa loja, no trabalho, etc. Os dispositivos tecnológicos que fazem a receção de ondas de rádio são também muito variados

⁴⁷ Estudo disponível em: <http://www.marktest.com/wap/private/images/news2014/895/Radio.pdf> [03.01.2015]

⁴⁸ Como na televisão, as emissões/antenas de rádio podem ser excluídas da grelha de programação por falta de audiência. Assim, chegou a discutir-se a manutenção da Antena 2 no grupo de estações de rádio pública.

⁴⁹ Esta diferença evidencia-se particularmente no seguinte exemplo: a emissão da manhã conduzida por António Macedo, na Antena 1, do dia 11-09-2015 tinha dois convidados, os fadistas Maria da Fé e Rodrigo. Depois de terem sido cumprimentados pelo apresentador da emissão, que agradeceu a sua presença no estúdio, Maria da Fé respondeu: “Gosto muito de falar consigo, António Macedo” e Rodrigo retorquiu: “É sempre um prazer falar para os ouvintes da Antena 1”.

⁵⁰ Tradução livre da autora: “Em qualquer cenário relativo ao local de trabalho, os participantes definem e redefinem constantemente a situação como parte da interação contínua. Para Goffman, os participantes neste processo estrutural não são só os que estão fisicamente presentes. Podem se encontrar noutra local mas são tratados de formas estratégicas por aqueles que se encontram numa interação frente a frente.” (Sarangi e Roberts, 1999: 2).

atualmente: MP3, computadores e *smartphones*, entre outros, juntaram-se aos tradicionais transístores. As condições de receção são igualmente bastante díspares, tendo em conta o grau de atenção do ouvinte (ouve-se rádio enquanto se está a trabalhar, a estudar, etc.) e eventuais falhas de cobertura ou dos equipamentos na receção do sinal. Há ainda a referir que, graças às novas tecnologias, não é necessário escutar as emissões em direto: os ouvintes têm a possibilidade de aceder aos *podcasts* dos programas na *Internet*, para gravar ou ouvir quando quiserem. Todos estes fatores estão fora do controlo do locutor de rádio que, ao realizar a sua emissão, desconhece a quantidade de ouvintes que escuta as suas palavras, o modo como são ouvidas, se foi compreendido ou não, que comentário merece o seu desempenho, pois não tem acesso imediato à reação dos seus interlocutores.

O discurso radiofónico é, assim, sujeito à interpretação subjetiva dos ouvintes que realizam apreciações e classificam o que ouvem e, tal como na comunicação do quotidiano, as práticas discursivas na rádio têm como aspetos centrais do seu funcionamento a pluralidade ilocutória e a existência de atos de fala indiretos que, estando presentes nas várias modalidades do discurso radiofónico, tornam o tratamento e a interpretação dos enunciados mais complexos. Compreender e desmontar ambiguidades releva das competências linguísticas, culturais e, inclusivamente, do tacto individual do sujeito recetor, onde se encontram as noções de inferência e de interpretação que variam de indivíduo para indivíduo e dão origem a diversas perspetivas. R. Fowler (1994: 39-40) afirma que: “a estrutura da língua escolhida para uma situação comunicativa determinada dá origem a uma grelha de significados que pode levar a uma certa perspetiva distorcida”, ressaltando, em nota, que não pretende “necessariamente dizer uma perspetiva *errada*, mas sim uma perspetiva a partir de um ângulo específico”. Para a construção destas perspetivas, soma-se o facto de a rádio pública constituir um espaço permanente de tensão onde a língua e o uso que dela é feita pelos locutores assumir particular relevância, devido à sua ligação ao Estado. Com efeito, como indica C. Kerbrat-Orecchioni (2006):

«Même s'il reste vrai qu'un énoncé est en général prise en charge par un locuteur individuel, il est également vrai qu'à un autre niveau d'analyse, l'énonciation peut être considérée (avec plus ou moins de pertinence selon le type d'énoncé dont il s'agit) comme le représentant et le porte-parole d'un groupe social, d'une instance idéologico-institutionnelle»⁵¹ (Kerbrat-Orecchioni, 2006: 203).

⁵¹ Tradução livre da autora: “Mesmo sendo verdade que um enunciado é geralmente da responsabilidade de um locutor individual, é também verdade que, noutra patamar de análise, a enunciação pode ser considerada (com mais ou menos pertinência consoante o tipo de enunciado de que se trata) como representante e portavoz de um grupo social, de uma instância ideológico-institucional” (Kerbrat-Orecchioni, 2006: 203).

Enquanto recetor da mensagem, o ouvinte de rádio assenta unicamente no discurso radiofónico os juízos de valor, opiniões ou críticas sobre o trabalho dos locutores enquanto funcionários do Estado. No caso do programa escolhido para estudo no presente trabalho, a conclusão de que os enunciados abordados pela locutora tratam de questões relacionadas com as queixas dos ouvintes é, frequentemente, resultado de um processo de inferência dos alocutários, que, tal como o uso dos deícticos, segundo Ducrot (1966: 19), «*n'est possible que si l'interlocuteur a une certaine connaissance préalable de la chose dont on parle (soit une perception directe, soit un souvenir ou une représentation intellectuelle*»⁵². Frequentemente, o discurso apresenta deícticos exofóricos, i. e., que remetem para uma realidade que não se encontra contida linguisticamente no discurso radiofónico, mas sim no universo cognitivo dos ouvintes, e é a partir dela que interpretam o que foi dito.

Sendo um meio de comunicação utilizado por mais de 80%⁵³ da população portuguesa, a rádio está naturalmente sujeita ao escrutínio e à apreciação dos ouvintes. Como pode este *feedback* ser realizado? Alguns programas abrem espaço para a ligação entre os dois níveis de comunicação na rádio e permitem a interação entre ouvintes e apresentadores. Na esfera do serviço público, podemos elencar atualmente os seguintes: *A Hora dos Ouvintes*, *Antena Aberta*, *Em Nome do Ouvinte* (Antena 1), *Estação de Serviço* (da Antena 1 Açores) e *Interatividades* (da RDP África). Esporadicamente, outros programas põem aos ouvintes “em linha” para comentar temas ou colocar questões, via telefónica ou por *email*, que serão posteriormente esclarecidas nas emissões. O uso das novas tecnologias (nomeadamente páginas de *Facebook*, *sites* referentes aos programas, telemóveis com ligação à Internet) permite obter uma reação quase imediata dos ouvintes aos conteúdos transmitidos via rádio. Os apresentadores das emissões têm desta forma possibilidade de aceder aos comentários e opiniões dos ouvintes, escolhendo por vezes lançá-los no ar.

Quando vários locutores estão presentes em estúdio, à semelhança de outros contextos, os diálogos na rádio obedecem ao princípio de cooperação (Grice, 1975) e são produtos de um trabalho em que os participantes na interação utilizam constantemente processos de negociação e de sincronização. A este respeito, R. Fowler (1994) observa:

⁵² Tradução livre da autora: “[...] só é possível caso o interlocutor tenha um certo conhecimento prévio daquilo de que se fala (quer uma perceção direta, quer uma lembrança ou uma representação intelectual)” (Ducrot, 1966: 19).

⁵³ Segundo a direção de estudos de meios, *Bareme Rádio* da *Marktest*, 80,9% dos indivíduos inquiridos entre 3 de março e 21 de junho de 2014, numa amostra de 6067 entrevistas, escutaram uma rádio, durante uma semana, independentemente do tempo despendido. Estudo disponível em: <http://www.marktest.com/wap/private/images/news2014/895/Radio.pdf> [03.01.2015].

“como é óbvia a diversidade nas formas de usar a língua e nos modos de pensar que lhe estão associados, quando pessoas de gerações, locais, sexo ou ocupações diferentes se juntam a conversar. Note-se que é preciso estar atento, pois há um princípio de cooperação próprio do diálogo que tende a esbater estas diferenças” (Fowler, 1994: 38).

Deste modo, o estúdio de rádio constitui um espaço de interação invulgar: nele entram não só os profissionais de rádio como também elementos da sociedade civil provenientes de quadrantes diversos, que necessitam de adequar o seu discurso ao local onde se encontram e aos destinatários finais. Apesar de se poder desenrolar no estúdio uma conversa aparentemente informal entre dois interlocutores de meios diferentes, por exemplo, um jornalista e um cantor a lançar o seu disco de estreia, ele deve ser sempre entendido como local de trabalho, com uma finalidade discursiva – por exemplo, a divulgação do disco – e ter em conta os ouvintes que, ausentes do estúdio, escutam a conversa.

Ligado ao princípio de cooperação, as interações verbais que encontramos no discurso radiofónico, se vários locutores estiverem em estúdio, constituem uma sucessão de tomadas de vez, sendo estas entendidas como sequências conversacionais constituídas por contribuições alternadas dos falantes. Dá-se o nome de “vez” a cada contribuição individual e a tomada de vez representa o ponto em que um falante cessa a conversação e outro começa a falar (Lima, 2007: 110). O sistema de tomada de vez (Kerbrat-Orecchioni, 1998: 159) apresenta três princípios básicos: a função de locução deve ser mantida por diversos agentes, em alternância ou sucessivamente; a presença da voz é contínua – há sempre alguém que fala e os intervalos entre as tomadas de vez são reduzidas ao mínimo possível⁵⁴; os locutores falam um de cada vez. Os diálogos na rádio têm assim por base o princípio de alternância, que permite a cada um dos locutores exprimir e responder às solicitações feitas. As regras de alternância explicam a sucessão formal de atos de fala que ocorrem no discurso radiofónico. Ao nível do conteúdo, crescem as regras de coerência e de coesão interna que organizam a conversa segundo um todo encadeado no âmbito sintático e semântico. A este propósito, importa referir que:

“[...] na maioria dos casos, o diálogo desenvolve-se eficazmente porque a conversa desenrola-se de acordo com um plano. Tal não significa que os falantes saibam de antemão que vão dizer a cada passo do diálogo. Como habitualmente acontece na estrutura da língua, estes planos são esquemas abstractos que só inconscientemente conhecemos. Os falantes confiam na experiência que têm do funcionamento de tais chamadas, de modo que vão progressivamente dizendo aquilo que faz avançar a conversa de acordo com o tipo de interacção, com a relação com o interlocutor e com o fim que têm em vista” (Fowler, 1994: 176-177).

⁵⁴ A ausência de voz implica, por parte do ouvinte, a mudança para outra estação de rádio e observa-se que, quando se inicia uma canção na rádio, os locutores continuam frequentemente a falar, sobrepondo a sua voz à banda sonora e cessando no momento exato em que entra a voz do artista.

Na mesma linha de pensamento, C. A. Almeida (2012) sublinha que: “Ambos os participantes planeiam as suas actividades em relação *mútua*, tendo sempre presente esta orientação cognitiva de adequar e interpretar as acções de acordo com as *expectativas mútuas* que uma *macroestrutura pragmática* pode abrir.” (Almeida, 2012: 62). Este princípio leva a que tanto o comportamento dos participantes numa troca discursiva como a forma de tratamento das temáticas sejam totalmente determinados pela relação interlocutiva (Kerbrat-Orecchioni, 1987: 46) e pelo estatuto reconhecido dos e pelos locutores. Neste sentido, conforme indica A. Pinto (1998):

“[...] qualquer texto possui uma dimensão pragmática básica ditada pela inscrição numa situação de enunciação determinada que importa descrever na medida em que esta actua como factor condicionante do texto e fonte implícita de significação do mesmo. Por referência às coordenadas enunciativas EU/TU/AQUI/AGORA do discurso se institui todo um quadro pressuposicional ou quadro de referência que embora não sendo verbalizado, nunca o podendo ser exhaustivamente, viabiliza a própria comunicação com o texto e funciona como factor de amplificação do universo referenciado por este” (Pinto, 1998: 79).

É possível adiantar que o discurso radiofónico presente no programa *Em Nome do Ouvinte* exige uma preparação das trocas discursivas e um cuidado trabalho de figuração (“*face work*”, segundo E. Goffman) ao integrar a opinião dos ouvintes no questionamento que é feito aos responsáveis de programação da rádio pública. O programa assenta em múltiplas vozes do discurso (diferentes EU/TU): voz da locutora de rádio, dos profissionais que são chamados a intervir, a argumentar ou a contra-argumentar, de diversos participantes ouvintes ou que reproduzem as mensagens, permitindo através de um discurso por vezes controverso, o estabelecimento do “equilíbrio interlocutivo”.

Os moldes em que se desenvolve o questionamento dos profissionais de rádio, relativamente às suas práticas discursivas, espelham alterações que foram introduzidas nas instituições e na sociedade no último século. O próximo ponto deste capítulo realiza uma breve resenha histórica dos procedimentos utilizados, permitindo compreender o AQUI e o AGORA que enquadra atualmente o processo de regulação na rádio pública.

2. Processos de regulação institucional na rádio pública portuguesa

A rádio insere-se no tempo e no espaço onde é difundida. O discurso nela produzido reflete as vivências do tempo histórico e é um testemunho sólido das instituições, através da linguagem. Como indica J. Gumperz (1989):

«[...]l'identité sociale et l'ethnicité sont en grande partie produites et reproduites par le langage. C'est parce que le processus par lequel les groupes se forment et construisent les symboles de leur identité est historique que nous sommes en présence de façons de parler particulières. Cet argument permet de simplifier le rapport explicatif entre langue, idéologie et pratiques langagières : le seul fait de comprendre les racines historiques particulières des divergences de langage suffit à rendre compte du caractère spécifique des pratiques communicatives et à maîtriser les processus de changement social»⁵⁵ (Gumperz, 1989: 14).

Igualmente R. Fowler (1994) afirma que:

“Ao longo da história de uma sociedade desenvolvem-se vocabulários e fraseologias que servem as suas “necessidades”, ou seja, os interesses dos grupos dominantes e privilegiados. Estes grupos controlam os meios de legitimação dos sistemas de sentidos preferenciais como as escolas, as bibliotecas e os meios de comunicação. A língua torna-se, assim, parte da prática social dominante” (Fowler, 1994: 53-54).

No decurso da História, o contexto cultural⁵⁶ em que operou a rádio sofreu transformações que explicam os diversos mecanismos de regulação presentes nas práticas discursivas radiofónicas. Segundo N. Ribeiro (2007), a primeira comissão administrativa da rádio pública portuguesa, a Emissora Nacional, foi nomeada no dia 1 de junho de 1934 e esteve em funções durante quase um ano. A rádio acompanhou acontecimentos importantes da vida política (inaugurações de obras públicas, abertura solene da Assembleia Nacional), sendo os programas apresentados por três locutores: Áurea Rodrigues, Maria de Resende e Fernando Pessa, cujas práticas discursivas careciam de regulação. Em março de 1935, o projeto de controlo político das emissões da rádio pública é entregue a Fernando Homem Christo, a quem “competia fiscalizar e depurar de inconveniências políticas e desvios ideológicos todos os conteúdos falados da estação” (Ribeiro, 2007: 178). Na sequência desse trabalho, Fernando Homem Christo propôs a criação de um Serviço Político que superintendesse todos os conteúdos emitidos na rádio, para que esta apoiasse de forma

⁵⁵ Tradução livre da autora: “[...] a identidade social e a etnicidade são em grande parte produzidas e reproduzidas pela linguagem. É porque o processo pelo qual os grupos se formam e constroem os símbolos da sua identidade é histórico que presenciamos formas de falar particulares. Este argumento permite simplificar a relação explicativa entre linguagem, ideologia e práticas de linguagem: compreender as raízes históricas particulares das divergências de linguagem chega para dar conta do caráter específico das práticas comunicativas e para dominar os processos de mudança social” (Gumperz, 1989: 14).

⁵⁶ Como indica R. Fowler (1994: 151), entende-se por contexto cultural “toda a rede de convenções e instituições socio-económicas que constituem a cultura em termos latos, especialmente porque se relacionam com determinados contextos de enunciação e influenciam a estrutura de discurso que ocorre no seu seio”.

eficiente o ideário do Estado Novo, por meio, inclusivamente, de implicaturas conversacionais:

“Não basta que na parte falada se não digam coisas política ou ideologicamente inconvenientes; era preciso que se dissessem coisas política ou ideologicamente convenientes. Era preciso que, além da acção directa de propaganda a exercer pelo Serviço Político, toda a restante parte falada, mesmo a literatura ou de mera cultura geral, secundasse essa acção, embora indirecta e despercebidamente – e quanto mais indirecta e despercebidamente, melhor” (Christo *apud* Ribeiro, 2007: 179).

A fim de realizar a regulação dos momentos falados em rádio, os textos que deviam ser lidos pelos locutores deviam ser entregues à Secretaria de Produção, para revisão, à exceção dos conteúdos dos blocos informativos que se baseavam nos jornais visados pela censura. Para além disso, a admissão dos locutores devia passar pela verificação das suas capacidades em “dizer as coisas políticas naquele tom másculo, imperioso, incisivo e quasi dogmático que esse género de afirmações exige” (Christo *apud* Ribeiro, 2007: 179).

No dia 1 de agosto de 1935, uma nova comissão administrativa, presidida por Henrique Galvão, deu início às emissões oficiais da rádio pública e, no dia 4 de agosto, a Emissora Nacional é inaugurada pelo Presidente da República, Óscar Carmona. A preocupação do Secretariado da Propaganda Nacional é tornar o discurso radiofónico dependente de uma clara ideia de regime e das instituições estatais, ideia integrada na declaração feita em 1935, por António Ferro, na inauguração da Emissora Nacional:

“A primeira grande interrogação de quem toma posse deste lugar é a seguinte: deve a Emissora Nacional acompanhar o gosto do público ou dominá-lo? [...] A Emissora renunciaria ao seu programa essencial, ao próprio título de nobreza que contém o seu nome, se passasse o tempo a satisfazer as exigências mediocres de certas camadas da população de radio-ouvintes, que precisam de ser orientadas, ensinadas e nunca lisonjeadas nas suas baixas tendências. [...] Este organismo falhará, na verdade, se não for, em todas as horas, para além da objectiva propaganda política, o porta-voz da revolução libertadora e renovadora que lhe deu o ser” (Ferro, 1935 *apud* Sousa e Santos, 2003: 2).

A partir de março de 1936, três consultores, nas áreas política, literária e de música gravada, e um inspector de programas fiscalizavam as opções de programação. As palestras temáticas realizadas por colaboradores para quem “a presença regular aos microfones se revelava uma importante forma de aquisição de estatuto na sociedade letrada da época” (Ribeiro, 2007: 187) obedeciam a regras rígidas.

Em 1963, surge um caderno normativo contendo as “Noções a observar na concepção e realização de programas”, da autoria de José Luís da Silva Dias, diretor do Conselho de Programas, com orientações sobre os conteúdos das emissões, as obrigações morais dos profissionais de rádio, a formação da opinião pública, a informação, a propaganda e o

comportamento do próprio ouvinte (Santos, 2011: 215). Em 1965, o regulamento da Emissora Nacional previa vários organismos de fiscalização, destacando-se o Conselho de Programas que analisava quinzenalmente os programas emitidos, examinava os resultados de inquéritos radiofónicos e as reclamações relativas a programas e o Gabinete de Relações Públicas e Análise de Programas, a quem competia, entre outras funções, promover a realização de inquéritos radiofónicos e a análise dos programas emitidos, com vista a determinar o grau da sua aceitação pelo público.

Em todas as ocasiões, sobretudo durante a guerra colonial, procurava-se que o discurso radiofónico obedecesse a regras de grande formalidade, veiculando os acontecimentos favoráveis e tornando-se porta-voz das medidas governativas. Fundamentalmente, o “modelo português era o de uma rádio estatal, ao serviço do governo, e não o de uma rádio pública, ao serviço das pessoas” (Santos, 2011: 199). H. Sousa e L. A. Santos (2003) afirmam que, “na essência, este entendimento muito particular manter-se-ia, quer ao nível do discurso quer ao nível da prática, inalterável até 1974” (Sousa e Santos, 2003: 2).

A revolução de abril, anunciada pela rádio, provocou mudanças sociais que se repercutiram nos discursos, nomeadamente ao nível da liberdade de expressão e da participação cívica, constituindo as estações de rádio locais privilegiados de divulgação de novos ideários. Em 1976 surge a designação Radiodifusão Portuguesa (RDP) para a rádio pública que passa a incluir um serviço de pesquisa de audiências – o Gabinete de Estudos de Radiodifusão (Santos, 2001: 206). Nessa altura, os princípios que caracterizam as rádios públicas são afirmados, nomeadamente “a salvaguarda da sua autonomia em relação aos poderes político e económico; a representação dos trabalhadores nos órgãos de gestão e fiscalização, e dos ouvintes num órgão de base, de forma a permitir um pluralismo ideológico” (Santos, 2011: 248).

Ao nível do discurso e das interações nos locais de trabalho, segundo S. Sarangi e C. Roberts (1999), existe uma nova ordem de trabalho (“*new work order*”) que perpassa as diversas áreas profissionais, caracterizada pelas ideias do novo capitalismo, da necessidade de mudança rápida devido à concorrência, do esbatimento das noções de hierarquia e de responsabilização dos trabalhadores pelos resultados do seu desempenho:

“The new work order is conceptualised as a discourse which constitutes emergent work-related positions and identities. It is based on the ideas of new capitalism and the need to constantly change products and customise them as the only way to survive in the over-competitive marketplace. In terms of division of labour, this has meant pushing down responsibility to the workers [...]. In the new capitalism, hierarchies are reduced, borders between businesses and

*business units are eroded. Decentralization, flexibility, and local organization are the major motifs*⁵⁷ (Sarangi e Roberts, 1999: 9-10).

Em maio de 1984 foi aprovado o estatuto da RDP, que estabeleceu as linhas gerais de programação: informação pluralista e rigorosa; liberdade de acesso às diferentes correntes de pensamento; participação do público e do debate crítico; divulgação da cultura, com particular destaque para os temas ou autores nacionais. Preconizava-se uma programação didática, transversal e adaptada em função dos resultados de consultas periódicas aos públicos, para estimular o desporto, o civismo, o patriotismo e lutar contra a degradação social. Cabia-lhe ainda estabelecer laços com as comunidades portuguesas residentes no estrangeiro e proceder à regionalização das suas emissões (Santos: 2011, 282).

A entrada de Portugal na Comunidade Económica Europeia, em 1985, abriu caminho para o acesso e a aplicação de normas, resoluções e recomendações emanadas das instituições que formam, atualmente, a União Europeia, e que, ao nível da rádio, permitem realizar o enquadramento dos serviços de rádio pública. Neste âmbito, são de referir quatro documentos fundamentais: a resolução n.º1 (1994) sobre as políticas das comunicações de massa; a recomendação n.º10 (1996) relativa à independência do serviço público de radiodifusão; a recomendação n.º23 (2000) sobre a independência e as funções das autoridades de regulação para o setor da radiodifusão e a recomendação 1878 (2009), que aborda o modelo de financiamento da radiodifusão de serviço público.

A resolução n.º1 (1994) estabelece que o serviço público de radiodifusão deve ser um fator de coesão social, dirigido a um vasto público, sem esquecer as minorias. Deve ter um fórum de discussão para debate e uma programação pluralista, de elevada qualidade, que não se submeta às leis do mercado, que se comprometa a difundir informação imparcial e independente e que contribua para a divulgação da diversidade do património cultural nacional e europeu. Relativamente ao processo de regulação da rádio pública, a resolução considera que devem existir meios próprios de controlo, sem indicar quais, e solicita-se às emissoras públicas que publiquem informações sobre as suas atividades e desenvolvam procedimentos que permitam aos ouvintes comentar as suas práticas:

⁵⁷ Tradução livre da autora: “A nova ordem de trabalho é conceptualizada como um discurso que constitui identidades e posições emergentes relacionadas com o trabalho. Baseia-se nas ideias do novo capitalismo e na necessidade de mudar constantemente produtos e de os adequar ao cliente, como única forma de sobreviver num mercado de trabalho supercompetitivo. Em termos de divisão do trabalho, isso significou transferir responsabilidades para os trabalhadores [...]. No novo capitalismo, as hierarquias são reduzidas, as fronteiras entre a gestão e as unidades de trabalho são esbatidas. Descentralização, flexibilidade e organização local são os temas principais” (Sarangi e Roberts, 1999: 9-10).

«Le contrôle et la responsabilité des radiodiffuseurs de service public, en ce qui concerne en particulier l'exécution de leurs missions et l'utilisation de leurs ressources, doivent être garantis par des moyens appropriés.

Les radiodiffuseurs de service public doivent aussi être directement responsables devant le public. À cette fin, les radiodiffuseurs de service public devraient publier périodiquement des informations sur leurs activités et mettre en place des procédures pour permettre aux téléspectateurs et aux auditeurs d'exprimer leur point de vue sur la façon dont ils remplissent leurs missions»⁵⁸ (Resolução n.º1, 1994: 37).

A recomendação n.º10 (1996) do Conselho da Europa afirma que o quadro jurídico deve assegurar a autonomia institucional das emissoras de serviço público, sobretudo em relação à programação, aos recursos humanos, a gestão das finanças internas e à compra e venda de bens e serviços. As diretrizes relativas à garantia de independência do serviço público de radiodifusão determinam que as atividades de programação dos organismos da rádio pública não podem ser sujeitas a nenhuma forma de censura e que a supervisão dos serviços de radiodifusão deve estar legalmente enquadrada:

«Les activités de programmation des organismes de radiodiffusion de service public ne peuvent faire l'objet d'aucune forme de censure.

Aucun contrôle a priori des activités des organismes de radiodiffusion de service public ne peut être exercé par des personnes ou des instances extérieures en dehors des cas exceptionnels prévus par la loi»⁵⁹ (Recomendação n.º10, 1996: 2).

A recomendação n.º23 (2000) prevê a criação de autoridades de regulação do setor de radiodifusão, com a nomeação de profissionais da área, que cumpram as suas funções de forma independente e transparente, reafirmando a sua autonomia em relação ao poder político ou económico. Estabelece que devem ser seguidas regras em caso de destituição dos cargos, a fim de evitar que esta seja entendida como instrumento de pressão política. As autoridades de regulação devem controlar as atividades da rádio, idealmente após a difusão das emissões e não *a priori*. Preconiza-se, para esse efeito, que possam aceder às queixas dos ouvintes, receber informações dos responsáveis e publicar as suas conclusões:

«20. Les autorités de régulation devraient avoir le droit de solliciter et de recevoir des informations des radiodiffuseurs, lorsque cela est nécessaire pour l'exercice de leurs tâches.

⁵⁸ Tradução livre da autora: “O controlo e a responsabilidade dos radiodifusores de serviço público, no que diz respeito em particular à execução das suas missões e à utilização dos seus recursos, devem ser garantidos por meios apropriados.

Os radiodifusores de serviço público devem também ser diretamente responsáveis perante o público. Para isso, os radiodifusores deveriam publicar periodicamente informações sobre as suas atividades e instituir procedimentos para permitir aos telespetadores e aos ouvintes de exprimir o seu ponto de vista sobre a forma como cumprem as suas missões” (Recomendação n.º1, 1994: 37).

⁵⁹ Tradução livre da autora: “As atividades de programação dos organismos de radiodifusão de serviço público não podem ser objeto de nenhuma forma de censura. Nenhum controlo das atividades dos organismos de radiodifusão de serviço público pode ser exercido *a priori* por pessoas ou instâncias exteriores, exceptuando casos excepcionais previstos por lei” (Recomendação n.º10, 1996: 2).

21. *Les autorités de régulation devraient avoir la compétence d'examiner toute plainte concernant les activités des radiodiffuseurs dans leur domaine de compétence et de publier de façon régulière leurs conclusions en la matière»*⁶⁰ (Recomendação n.º23, 2000: 8).

A recomendação 1878 (2009) prevê diversos mecanismos para realizar o financiamento do serviço público, desde subvenções públicas a receitas publicitárias, provenientes da venda de produtos ou da exploração dos arquivos. Sublinha que os serviços de radiodifusão devem respeitar as exigências de qualidade e defende o estabelecimento de meios de controlo das suas atividades, incluindo a apreciação do público ouvinte:

*«En contrepartie du financement public, qui répond à l'intérêt général, les radiodiffuseurs de service public doivent respecter des normes de qualité concernant leurs services et leurs contenus audiovisuels. [...] A cet effet, des mécanismes de contrôle public de la qualité, y compris des procédures d'évaluation par les usagers, devraient être mis en place»*⁶¹ (Recomendação 1878, 2009 : 3).

A independência financeira em relação ao Estado é apenas atingida em 1994, quando a RDP passa a sociedade anónima, deixando o governo de ter controlo diretivo e tutelar nos seus órgãos administrativos. Em 1998, é criada a Alta Autoridade para a Comunicação Social (AACS) que tinha, entre outras, as funções de providenciar pela isenção e rigor da informação; zelar pela independência dos órgãos de comunicação social perante os poderes político e económico e salvaguardar a possibilidade de expressão e confronto, através dos meios de informação, das diversas correntes de opinião. Tinha também, entre outras, a competência de apreciar as condições de acesso aos direitos de resposta, antena e réplica política e pronunciar-se sobre as queixas que lhe fossem apresentados, assim como avaliar, por iniciativa própria ou mediante queixa os comportamentos suscetíveis de configurar violação das normas legais aplicáveis aos órgãos de comunicação social. Podia emitir recomendações e aplicar coimas em caso de violação de normas relativas a condutas legalmente obrigatórias no domínio da comunicação social.

Em 2002, foram reestruturadas as empresas da rádio e da televisão públicas, com uma forte diminuição dos custos no setor, e foi criada a Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC), em 2005, para substituir a AACS. Entre outros objetivos de atuação, a ERC

⁶⁰ Tradução livre da autora: “20. As autoridades de regulação deveriam ter o direito de solicitar e de receber informações dos radiodifusores, quando tal é necessário para o exercício das suas tarefas.

21. As autoridades de regulação deveriam ter a competência de examinar qualquer queixa respeitante as atividades dos radiodifusores no seu domínio de competência e de publicar de forma regular as suas conclusões na matéria” (Recomendação n.º23, 2000: 8).

⁶¹ Tradução livre da autora: “Em contrapartida ao financiamento público, que responde ao interesse geral, os radiodifusores do serviço público devem respeitar as normas de qualidade relativas aos seus serviços e aos seus conteúdos audiovisuais. [...] Para este efeito, mecanismos de controlo público da qualidade, incluindo procedimentos de avaliação pelos utilizadores deveriam ser estabelecidos” (Recomendação 1878, 2009: 3).

assegura o pluralismo cultural e a diversidade de expressão; garante a proteção dos públicos mais sensíveis, relativamente a conteúdos e serviços suscetíveis de prejudicar o seu desenvolvimento; assegura que a informação fornecida pelos prestadores de serviços de natureza editorial se pauta por critérios de exigência e rigor jornalísticos. A ERC pode proceder a averiguações em qualquer entidade do seu âmbito de regulamentação e notifica os denunciados das queixas que lhe são apresentadas (Lei 53/2005).

Em 2006, a rádio e a televisão adotaram outro mecanismo de mediação, que permite a autorregulação: a figura do provedor do ouvinte e do telespetador. Este processo de mediação é particularmente importante para o estudo da construção do equilíbrio interacional entre ouvintes e profissionais da rádio, embora, como refere D. Schiffrin (2001), no passado, a investigação linguística não se tenha debruçado sobre as interações realizadas no contexto dos conflitos, por considerar então que estes constituíam tipos discursivos “desordenados”:

“In the past, the linguistic means of conducting conflict among adults did not receive much attention in either linguistic or anthropological linguistic research, in part because, as Briggs (1996) puts it, conflict constitutes a type of “disorderly discourse””⁶² (Schiffrin, 2001: 650).

No âmbito das suas funções, os provedores produzem atos potencialmente ameaçadores da face dos alocutários (FTA), resultantes das queixas dos ouvintes. Contudo, a nível linguístico, os provedores usam na prática a delicadeza para atenuar o risco potencial que resulta da enunciação dos FTA. Este jogo interlocutivo, contendo o tratamento das queixas dos ouvintes, o questionamento feito aos profissionais de rádio e as suas justificações, acontece, na rádio pública, no programa *Em Nome do Ouvinte*.

⁶² Tradução livre da autora: “No passado, os meios linguísticos de condução de conflitos entre os adultos não mereceu grande atenção na pesquisa linguística ou antropológica, em parte porque, como refere Briggs (1996), o conflito constitui um tipo de “discurso desordenado”” (Schiffrin, 2001: 650).

III. O programa *Em Nome do Ouvinte*

1. O provedor do ouvinte: criação, estatuto e funções

*“Teachers, policemen, judges, bank managers, doctors and social workers – these are roles in our society which carry the right to chastise and admonish, and from whose incumbents one quite expects such messages – indeed, anticipates them”*⁶³
(Goody, 1978: 15).

O provedor é aquele que está encarregado de tomar providências acerca dum assunto; é fornecedor; é também a designação especial atribuída ao chefe de certos estabelecimentos pios. Etimologicamente, este substantivo deriva por sufixação do verbo ‘prover’ que, entre outros, tem os significados de ‘regular’, ‘despachar’, ‘nomear’, ‘acudir’⁶⁴.

O termo ‘provedor’ desenvolveu o sentido prototípico (Silva, 2006) de ‘autoridade’, ‘poder’, ‘ordem’. Seguindo estas linhas de demarcação semântica, o provedor do ouvinte assume o papel de regulador nas estações públicas de rádio, tendo responsabilidades institucionais de mediação entre os ouvintes e os profissionais de rádio. Tendo em conta as funções que lhe são atribuídas, é criado um horizonte de expectativas em relação à sua postura e ao seu desempenho – à sua “face”. Como indica E. Goffman (1967):

*“The line maintained by and for a person during contact with others tends to be of a legitimate institutionalized kind. During a contact of a particular type, an interactant of known or visible attributes can expect to be sustained in a particular face and can feel that it is morally proper that this should be so. Given his attributes and the conventionalized nature of the encounter, he will find a small choice of lines will be open to him and a small choice of faces will be waiting for him”*⁶⁵ (Goffman, 1967: 7).

A autoridade de regulação contida nas funções do provedor remete para a ideia de que, durante uma troca verbal onde esta personagem esteja presente, os participantes se encontram em posições diferenciadas num eixo vertical invisível (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 71) que estrutura implicitamente a relação interpessoal – eixo no qual o provedor ocupa um lugar cimeiro. Segundo esta perspectiva, o provedor encontra-se numa posição dominante e o seu interlocutor está colocado numa posição baixa, de dominado.

⁶³ Tradução livre da autora: “Professores, polícias, juízes, banqueiros, médicos e outros profissionais das áreas sociais – esses são papéis que, na nossa sociedade, conferem o direito a castigar e admoestar, e dos quais é expectável, mercê das suas incumbências, tais mensagens – que, na realidade, são antecipadas” (Goody, 1978: 15).

⁶⁴ Moreno, Augusto (1971) *Dicionário Complementar da Língua Portuguesa*, Editora Educação Nacional, Porto, p. 1140.

⁶⁵ Tradução livre da autora: “A conduta mantida por e para uma pessoa durante o contacto com os outros tende a ser de natureza institucionalmente legitimada. Durante um contacto de um determinado tipo, um interactante com atributos visíveis ou conhecidos pode esperar ser apoiado numa face particular e pode sentir que é moralmente correto que tal aconteça. Dados os seus atributos e a natureza convencional do encontro, ele achará que um leque limitado de condutas estará acessível para ele e que um leque limitado de faces estará à sua disposição” (Goffman, 1967: 7).

Em termos institucionais, a figura do provedor do ouvinte foi criada simultaneamente à do provedor do telespetador, pela lei 2/2006⁶⁶ de 14 de fevereiro da Assembleia da República.

As suas competências encontram-se enunciadas nesse diploma legal e incluem:

- “a) Receber e avaliar a pertinência de queixas e sugestões dos ouvintes e telespetadores sobre os conteúdos difundidos e a respetiva forma de apresentação pelos serviços públicos de rádio e de televisão;
- b) Produzir pareceres sobre as queixas e sugestões recebidas, dirigindo-os aos órgãos de administração e aos demais responsáveis visados;
- c) Indagar e formular conclusões sobre os critérios adoptados e os métodos utilizados na elaboração e apresentação da programação e da informação difundidas pelos serviços públicos de rádio e de televisão;
- d) Transmitir aos ouvintes e telespetadores os seus pareceres sobre os conteúdos difundidos pelos serviços públicos de rádio e de televisão;
- e) Assegurar a edição, nos principais serviços de programas, de um programa semanal sobre matérias da sua competência, com uma duração mínima de quinze minutos, a transmitir em horário adequado;
- f) Elaborar um relatório anual sobre a sua atividade” (Lei 2/2006).

Tal como previsto na alínea e), foi criado no serviço público de radiodifusão portuguesa o programa *Em Nome do Ouvinte*, nome escolhido pelo primeiro provedor, José Nunes Martins. Este programa tem por base uma matriz que se alicerça no discurso polémico, sendo clara a polifonia que ocorre com a realização de vozes várias no discurso: a voz do locutor de rádio do programa em análise, as vozes dos ouvintes que trazem à antena as suas queixas, a voz do provedor do ouvinte e a voz dos discursos que ilustram os argumentos com o convite que se faz a um profissional entendido na matéria ou a uma entidade autorizada a falar sobre um assunto específico em análise. O provedor assume uma posição hierárquica cimeira. Está encarregue, por imposição legal, de conduzir o programa semanal. Em contexto de diálogo, detém o papel de entrevistador nas emissões. A ele cabe seleccionar as questões e os convidados, preparar a emissão, orientar a interação, dirigir a conversação para os temas de interesse e tomar a iniciativa nos momentos de abertura e de fecho das emissões. No desenvolvimento dos diálogos, quando os há, assiste-se a uma divisão de responsabilidades: as intervenções da provedora visam principalmente suscitar a reação do interlocutor. Nessa altura o entrevistado tem a responsabilidade de fornecer informação pertinente e conteúdo à conversa, seguindo as máximas conversacionais (Grice, 1975), passando para ele o protagonismo da troca comunicativa. O relativo silêncio mantido pelo provedor na tomada de vez do seu interlocutor pode ser entendido como

⁶⁶ Esta lei segue a recomendação enunciada, no ano anterior, na lei 53/2005, que define os estatutos da Entidade Reguladora da Concorrência. Esse diploma prevê que a “ERC deve promover a co-regulação e incentivar a adopção de mecanismos de auto-regulação pelas entidades que prosseguem actividades de comunicação social e pelos sindicatos, associações e outras entidades do sector” (Lei 53/2005, artigo 9.º).

consentâneo ou constituir, ao invés, um momento de preparação para uma objeção, ou ainda a abordagem de um novo ângulo da temática em discussão. Ainda cabe ao provedor a função de selecionar a informação pertinente, obtida através das entrevistas ou das pesquisas efetuadas e fazer a edição e gravação dos conteúdos a emitir em antena.

A primeira emissão da 1.^a série foi lançada no ar sete meses após a publicação da lei, em setembro de 2006 e tratou das seguintes questões: queixas sobre propósitos, parcialidade na informação, contestação ao provedor e estatísticas. Desde 2006 e até aos dias de hoje, um longo caminho recheado de obstáculos e dificuldades⁶⁷ foi percorrido e o programa tem agora lugar de destaque no panorama radiofónico português, por constituir um espaço impar de mediação entre ouvintes e profissionais de rádio. Considerando os vários canais da rádio pública portuguesa, o programa *Em Nome do Ouvinte* é transmitido atualmente ao sábado à tarde na Antena 1, ao domingo na Antena 2 e na Antena 3 e à segunda-feira na RDP Açores e RDP Madeira.

O programa do provedor do ouvinte conta até ao momento quatro séries de emissões, em dez anos. Todas foram apresentadas por destacadas personalidades da rádio portuguesa que tiveram como missão assumir as funções de provedor do ouvinte e assegurar o programa semanal de esclarecimento sobre questões da rádio. A 1.^a série (de 2006 a 2008) foi dinamizada por José Nuno Martins; a 2.^a (de 2008 a 2010) esteve a cargo de Adelino Gomes e a 3.^a (de 2010 a 2012) foi apresentada por Mário Figueiredo. Nestas emissões, os provedores questionam as opções de programação dos apresentadores e produtores da rádio pública, usando estratégias discursivas que mitigam as críticas dos ouvintes.

Por outro lado, são justificadas as opções tomadas, com recursos a entrevistas aos apresentadores visados pelas críticas, esclarecimentos sobre a escolha da programação, explicações dadas por autoridades reconhecidas nas matérias abordadas pelos ouvintes. Deste modo, o programa permite a exposição pública de problemas que são dados a conhecer aos provedores. Por sua vez, estes confrontam os profissionais de rádio às questões colocadas, tentando obter respostas e esclarecimentos que satisfaçam os ouvintes e melhorar o desempenho dos profissionais na rádio pública. Poderia equacionar-se a hipótese de o provedor responder individualmente e em privado às mensagens enviadas. O

⁶⁷ O primeiro provedor do ouvinte, José Nunes Martins, descreve pormenorizadamente, nos relatórios de 2006 a 2008, as dificuldades encontradas para cumprir o seu mandato. Problemas técnicos de realização e de tratamento das mensagens, conflitos com a direção, horário de programação desadequado, pouca recetividade e colaboração para a realização da sua atividade são alguns dos problemas citados.

facto de o fazer em público e de as conclusões serem transmitidas nas antena da rádio, para além de cumprir um imperativo legal, transmite a ideia de transparência no processo de apreciação e de discussão das queixas/sugestões.

A 4.^a série do programa *Em Nome do Ouvinte* é conduzida, desde setembro de 2012 até ao presente, por Paula Cordeiro⁶⁸. Com efeito, em maio de 2012, foi escolhida pela RTP para ocupar o cargo de provedora do ouvinte da radiodifusão pública portuguesa e viu, em junho de 2014, o seu mandato renovado por mais dois anos, por unanimidade de votos do Conselho de Opinião da RTP.

2. As regras do jogo de mediação no quadro interacional da 4.^a série do programa

Neste ponto são abordados os elementos que constroem o enquadramento formal da 4.^a série do programa *Em Nome do Ouvinte*. Apresentam-se as formas de contacto (ouvinte-provedora) que estão autorizadas e que podem ser utilizadas pelos ouvintes, os atos ilocutórios expectáveis, assim como a estrutura das emissões do programa. Todos estes elementos colaboram para construir o contexto de enunciação e criar *modelos de interpretação* ou protótipos (Silva, 2006) facilmente reconhecíveis pelos ouvintes. A este propósito, R. Fowler, referindo-se a estes modelos como “estereótipos” (1994) afirma que:

“No que diz respeito aos contextos de enunciação, os cenários e os participantes passam a ser reconhecidos como estereótipos. Os lugares onde o discurso ocorre deixam de ser encarados como locais individualizados para serem olhados como instâncias de instituições ou cenários rotineiros como “igreja”, “sala de aula”, “sala de estar”, “estúdio de TV”, etc. Quanto às pessoas, estas comunicam não apenas enquanto indivíduos mas de acordo com os papéis e estatutos inerentes às suas funções na estrutura social: “sacerdote”, “professor”, “criança”, “vendedor”, “patrão”, etc.” (Fowler, 1994: 149-150).

O papel assumido por Paula Cordeiro enquanto mediadora e locutora nas interações, as funções que decide desempenhar no âmbito da autonomia que a lei lhe confere e as formas de abordagem escolhidas no tratamento dos temas estão descritas em duas emissões do programa, que fazem parte do *corpus* – guiões dos dias 21 de setembro e 28 de dezembro de 2012.

⁶⁸ Doutorada pela Universidade Nova de Lisboa em Ciências da Comunicação em 2007, é professora no Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas e responsável pela unidade de Coordenação de Ciências da Comunicação. As suas áreas de investigação abrangem a rádio, o cinema, a Internet e as indústrias culturais. Colabora com operadores de rádio, é coordenadora de equipas ligadas aos media e membro de várias associações científicas e do conselho consultivo da Associação Portuguesa de Radiodifusão e do *Radio Days Europe*.

Na primeira emissão da 4.^a série, a provedora do ouvinte assume a herança dos três provedores anteriores e solicita a colaboração dos ouvintes para levar a cabo a tarefa de que foi incumbida, reconhecendo a importância do auditório como parceiro indispensável na melhoria do serviço público de rádio:

“Estreio-me nesta difícil missão de suceder a José Nuno Martins, Adelino Gomes e Mário Figueiredo, reputadas figuras dos média e da rádio, e quero assumir desde já o meu compromisso para com todos os que seguem atentamente este programa, bem como todos os ouvintes da rádio pública, convidando-os desde já a participar, escrevendo ou telefonando, usando todos os recursos que o gabinete do provedor disponibiliza. Juntos, podemos contribuir para melhorar a nossa rádio pública, a vossa rádio” (Emissão n.º1, 21-09-2012).

O discurso no programa *Em Nome do Ouvinte* é constituído por uma série de regras normativas que devem ser cumpridas para que os ouvintes possam participar efetivamente na construção de uma rádio que sirva melhor os seus interesses, com as suas mensagens e as suas opiniões. Conforme enuncia J. R. Searle (1981):

“Queremos esclarecer a distinção entre dois tipos de regras, que chamaremos de normativas e constitutivas. [...] as regras normativas governam formas de comportamento pré-existentes ou que existem de modo independente. As regras de cortesia, por exemplo, governam as relações interpessoais que existem independentemente das regras. Mas as regras constitutivas não governam meramente, elas criam ou definem novas formas de comportamento. As regras do futebol ou do xadrez, por exemplo, não dizem apenas como se joga xadrez ou futebol, mas criam a própria possibilidade de jogar tais jogos. Jogar futebol ou jogar xadrez são actividades constituídas pela aplicação das regras a estes jogos” (Searle, 1981: 47-48).

Conforme também indica S. Palrilha (2009: 15), a realização de “actos de fala implica, pois, o domínio de regras que assegurarão a própria realização desses actos, com a garantia de que o interlocutor está integrado nesse jogo”. Assim, para facilitar a resposta ao apelo da provedora realizado na primeira emissão da 4.^a série e ativar o jogo de mediação interrelacional, o *site* da RTP disponibiliza uma página⁶⁹ na *Internet* onde os ouvintes podem enviar críticas, dúvidas, sugestões ou expressar a sua satisfação sobre a programação e sobre a informação das estações do serviço público de rádio. Os contactos para a provedora podem ser realizados através de *email*, por correio ou por telefone. É dada contudo a indicação que o envio das mensagens deve ser feito preferencialmente por escrito, existindo para tal duas justificações. Por um lado, o ato de escrever decorre geralmente de um processo de reflexão maturada e resulta na síntese do pensamento; por outro lado, indicações dadas por escrito permitem um maior apuramento dos procedimentos internos. Ainda assim, são aceites gravações, em casos excepcionais devidamente justificados.

⁶⁹ http://www.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_ouvinte/enviarmensagem.php

As mensagens enviadas pelos ouvintes devem obedecer a critérios específicos, que se encontram também elencados na página da provedora: no caso de mensagens manuscritas, não são consideradas as que ultrapassam uma página; as mensagens enviadas por *email* não devem conter mais de 227 palavras ou 1500 caracteres. Em ambos os casos, deve ser possível a identificação do autor, não sendo aceites mensagens anónimas.

Para que a provedora proceda à análise da mensagem do ouvinte e, porventura, a apresente no programa *Em Nome do Ouvinte*, é exigido o preenchimento dos campos de identificação, tanto em mensagens enviadas por *email* como por correio postal, indicando o nome e o telefone. Desde que explicitamente indicado, é salvaguardado o pedido de reserva quanto à identidade pública do correspondente.

Para simplificar o envio das queixas, sugestões, críticas, dúvidas ou textos de felicitações, existe um formulário disponível *online*, que os ouvintes podem preencher. Caso optem por esta modalidade para contactar a provedora, os ouvintes devem obrigatoriamente indicar o nome, o contacto por *email*, o sexo, a localidade com o respetivo código postal, o país, o telefone, o grau de escolaridade e o assunto da mensagem. É igualmente obrigatório responder duas questões: os ouvintes devem indicar se pretendem que a sua identidade seja preservada e com que frequência costumam visitar a página da provedora. De seguida, os ouvintes têm à sua disposição um espaço para escrever o texto da sua mensagem. Para além disso, são pedidos outros dados facultativos que permitirão caracterizar os autores das mensagens: a idade, a morada, o distrito ou ilha de proveniência, a profissão, o estado civil, o número de pessoas que compõem o agregado familiar e o canal alvo da mensagem. Para ajudar no processo de tratamento das questões, é pedido ao ouvinte que faça uma classificação prévia da mensagem, numa das seguintes categorias: crítica, dúvida, sugestão ou satisfação. Existe no fim do formulário uma chamada de atenção relativa a temas apresentados com linguagem insultuosa, que não serão alvo de desenvolvimento por parte da provedora.

Seguindo a taxinomia da teoria dos atos de fala de J. R. Searle (1962) e considerando o formulário de preenchimento *online*, os ouvintes podem realizar quatro atos ilocutórios: os atos diretivos de pergunta e de proposta e os atos expressivos de crítica e de elogio. Relativamente aos dois primeiros, existe “um apelo ao alocutário no sentido de este ratificar a intenção do locutor de os realizar/concretizar” (Almeida, 1998: 165). Neste contexto particular, note-se que a provedora é um alocutário intermédio das mensagens e

os alocutários finais são os profissionais de rádio, sendo o objetivo ilocutório dos ouvintes a tentativa de introduzir alterações às práticas radiofônicas que são alvo de crítica/questionamento.

Quanto aos atos expressivos de elogio e de crítica, e seguido a tipologia proposta por S. Parilha (2009: 34), estes correspondem à categoria n.º3 - congratular(-se)⁷⁰ - e n.º5 - deplorar/criticar/censurar -, respetivamente. O objetivo ilocutório dos atos expressivos é exprimir um estado psicológico acerca do que é referido no conteúdo proposicional, não existindo direção de ajuste: “Não se procura que o mundo corresponda ao que é dito, também não se procura que o mundo venha a ser como as nossas palavras o apresentam. Procura-se antes responder a um estado de coisas factual [...]” (Palilha, 2009: 30). Contudo, tendo em conta o contexto da enunciação, o objetivo ilocutório dos atos expressivos contidos nos enunciados dos ouvintes pode ir para além da simples expressão de um estado psicológico. Por exemplo, o ato expressivo de elogio “Esta rubrica de Alice Vilaça é uma ideia boa que me desperta interesse” serve para introduzir de seguida um ato de acusar⁷¹, constituindo um ato de ameaça da face negativa da locutora de rádio: “No contexto atual, a rubrica acaba, eh... admito que sem intenção, por colocar-se ao serviço da agenda política de limpar a imagem da emigração e promovê-la, como algo positivo para o país” (Emissão n.º32, 17-05-2013). Esta acusação, aliada aos critérios de seleção dos intervenientes na emissão *Portugueses No Mundo*, fundamenta os atos de pergunta produzidos pela provedora a Alice Vilaça, na tentativa de levar a realizadora a melhorar aspetos que merecem reparos da parte dos ouvintes (ato diretivo). Neste contexto, é possível concluir que os atos ilocutórios realizados para a provedora subordinam-se a um macroato diretivo prototípico, com valor ilocutório de apelo que, implicitamente, está omnipresente: ao felicitar um programa ou um locutor de rádio, os ouvintes desejam que continue na grelha de programação – levando os responsáveis a não praticar a ação de o retirar ou, caso o tenham feito, de o devolver à antena; ao criticar os ouvintes pretendem que os responsáveis melhorem a rádio pública. Segundo J. Fonseca (1992):

“[...] ter-se-á presente que a construção do discurso pelo locutor mobiliza não só [...] as dimensões sequenciais dos actos ilocutórios, mas em particular a sua congregação em complexos ilocutórios ou *macro-atos* devidamente integrados. Tal envolve também uma constante transposição da força ilocutória dos enunciados, que são afectados no domínio

⁷⁰ Segundo S. Parilha (2009: 34) “*congratular* aproxima-se dos actos de *elogiar*, *enaltecer*, *glorificar*, *exaltar* e *felicitar*, já que todos estes têm funções sociais muito semelhantes”.

⁷¹ J. P. Lima (2007: 47) inclui o ato de acusar na classe dos atos assertivos.

textual a *funções ilocutórias* subordinantes ou subordinadas, obtendo, então, no discurso um papel organizador e significativo acrescido” (Fonseca, 1992: 298).

Esta disposição hierárquica dos atos é particularmente notória caso seja encerrado um programa com muita audiência, por exemplo o *Questões de Moral*: “A mensagem de José Silva, de Viseu, é simples: “Como é possível que um programa como Questões de Moral tenha terminado?”. Carlos Pedroso, de Alcácer do Sal, afirma: “O programa era, no meu entender, o que de melhor se fazia em termos culturais, na rádio e televisão de Portugal” (Emissão n.º15, 11-01-2013). Ainda segundo S. Palrilha (2009):

“[...] será mais produtivo analisar os actos ilocutórios expressivos em função dos seus objectivos: a forma como o enunciado se relaciona com os interesses do falante e do seu interlocutor, um critério já mencionado por Searle (1979). Os tipos de efeitos que um falante tenciona provocar ao realizar tais actos são, afinal, as funções sociais desses actos. [...] Como o acto ilocutório é iniciado pelo falante, as suas funções sociais são, muito naturalmente, descritas em termos das intenções desse falante. [...] Estes efeitos “práticos” das escolhas feitas pelo falante são um tema relevante no estudo das funções sociais dos actos ilocutórios” (Palrilha, 2009: 28-29).

Assim, os atos ilocutórios praticados pelos ouvintes, onde se encontram atos expressivos, integram-se num macroato ilocutório diretivo, que apela a uma intervenção da provedora para uma função social determinada: melhorar a rádio pública. O objetivo ilocutório é, em todos os casos, “tentar que o alocutário pratique uma acção, verbal ou não verbal, determinada pelo reconhecimento por este efectuado do conteúdo proposicional do enunciado proferido pelo locutor” (Gouveia, 1996: 392), isto é, levar a provedora a intervir junto dos profissionais da rádio pública, no seguimento da leitura e análise das mensagens enviadas pelos ouvintes. Para além disso, a subordinação de vários atos discursivos a um macroato à partida identificado introduz coerência aos textos em análise:

“[...] uma troca conversacional é tida por coerente quando, independentemente dos diversos enunciados que actualiza ao nível local, há um acto de discurso global que a orienta e organiza, isto é, quando os vários actos de discurso que a compõem não se encontram relacionados localmente, como também estruturados relativamente a esse macro-acto global” (Rodrigues, 1998: 90)

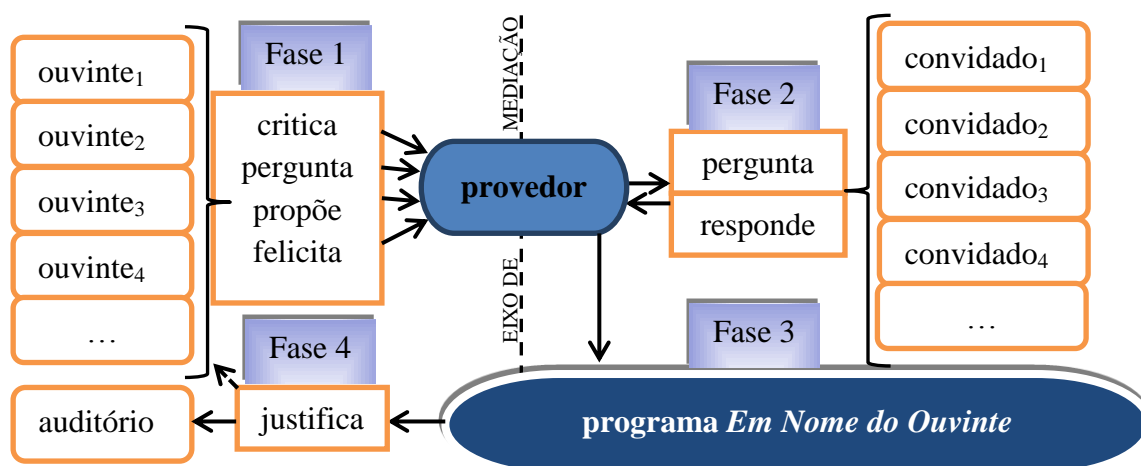
Na realidade, no conjunto das suas mensagens, os ouvintes realizam um ato diretivo, ao dirigir-se à provedora, quando criticam, sugerem, colocam dúvidas ou mesmo expressam a sua satisfação. Esta, por sua vez, encaminha-o para os profissionais de rádio ou as personalidades que considera serem competentes para dar resposta, realizando entrevistas ou usando outro meios para colocar as perguntas, dúvidas ou apresentar acusações e queixas contidas nas mensagens dos ouvintes. O par adjacente prototípico pergunta/resposta configura-se como eixo organizacional das trocas interlocutivas que

compõem o *corpus* do presente trabalho, pressupondo o locutor do ato de pergunta (ouvintes e provedora) a realização, por parte do alocutário a quem foi dirigido (provedora e convidados), de uma resposta, sob forma de asserção que poderá admitir, confirmar, asseverar ou refutar o conteúdo proposicional do ato de pergunta.

Assim, a organização do programa *Em Nome do Ouvinte* assenta numa sucessão ideal de pares adjacentes prototípicos de pergunta e de resposta (pergunta1/resposta1, pergunta2/resposta2, etc.) que correspondem às tomadas de vez da provedora, Paula Cordeiro, e dos seus convidados, respetivamente. A provedora assume-se como vértice convergente das várias trocas interlocutivas, sendo geralmente emissora do ato de pergunta e recetora do ato de resposta, depois de ter analisado e filtrado as mensagens dos ouvintes. Este lugar central corresponde às funções de que é incumbida a nível institucional, enquanto mediadora entre ouvintes e profissionais da rádio. Os ouvintes da rádio pública e os convidados situam-se nas extremidades.

Assim sendo, o esquema interacional (“*frame*”, Tannen, 1993) do programa *Em Nome do Ouvinte* apresenta uma estrutura complexa, dividida no tempo, que podemos descrever por quatro fases e representar da seguinte forma:

Figura 3.1: Esquema interacional do programa *Em Nome do Ouvinte*



Cada fase corresponde ao desenvolvimento temporal no esquema global das interações. Na primeira, os ouvintes realizam atos ilocutórios, dirigidos à provedora, seguindo as regras de participação do programa. Depois de selecionar as mensagens, a provedora contacta profissionais e especialistas para realizar a fase 2, na qual são explanadas as dúvidas, críticas, sugestões dos ouvintes, assim como as asserções dos convidados em relação às temáticas abordadas. A fase 3 corresponde à edição do programa: a provedora escolhe as

partes das entrevistas relevantes, recorre à voz *off* e introduz sequências que conferem coerência relacional à emissão. Na última fase, o momento em que a emissão é lançada em antena, para justificar as práticas dos profissionais de rádio, o auditório torna-se recetor da mensagem, integrando, ou não, os primeiros emissores que deram início à interação.

As interações realizadas ao longo das emissões são sequências estruturadas que podem ser descritas segundo unidades formais. São também através delas que se constroem identidades, que se afirmam ou contestam estatutos e que se concretizam rituais sociais, relacionados com a teoria das faces e de delicadeza que os determina e os explica. Ao receber as críticas, sugestões e mensagens de felicitações dos ouvintes acerca do desempenho dum locutor de rádio, a provedora procede a uma avaliação e a uma seleção/distribuição das questões abordadas. Tendo em conta critérios de seleção, a provedora tem possibilidade de escolher as mensagens que serão alvo de análise e às quais responderá nas emissões do programa, desempenhando assim claramente o papel central no jogo de mediação do quadro interacional da 4.^a série do programa:

“[...] é minha intenção que [o programa *Em Nome do Ouvinte*] se assuma como um ponto de encontro entre ouvintes e profissionais. Será, portanto, um espaço mediado por mim enquanto provedora para procurar analisar a relação entre aquilo de que os ouvintes se queixam e a prática profissional [...], tentando sempre procurar, junto dos profissionais de rádio pública, perceber de que forma podem, essas sugestões e críticas construtivas, contribuir para melhorar o serviço público de rádio para o tornar cada vez mais próximo de cada ouvinte” (Emissão n.º1, 21-09-2012).

A avaliação das mensagens é, antes de mais, subjetiva e recai no binómio veracidade/falsidade das afirmações e argumentos apresentados pelos ouvintes. Dando-se o caso de as questões carecerem de fundamentação lógica, a provedora poderá ainda assim escolher realizar o seu tratamento numa emissão do programa. Com que intuito? O de desconstruir preconceitos ou ideias erróneas existentes nas mensagens dos ouvintes, dando oportunidade aos profissionais de rádio de apresentar os seus pontos de vista.

Um dos critérios para a análise, a avaliação e a seleção dos temas a abordar pode ter em conta fatores numéricos. Assim, a provedora irá escolher questões que são repetidamente e colocadas por um número não negligenciável de ouvintes, de modo a esclarecer e satisfazer, numa única emissão, uma quantidade apreciável do auditório.

A abordagem dos temas, feita durante as emissões do programa pela provedora, comporta dois tipos de exigências. Por um lado, a provedora é obrigada a dar seguimento às queixas e críticas dos ouvintes, confrontando os profissionais de rádio nelas nomeados. Por outro lado, durante as trocas comunicativas, a provedora deve procurar preservar a face dos seus

interlocutores – resguardando, também, a sua própria face – de modo a estabelecer uma boa relação entre todos na comunicação e, assim, criar um programa de serviço público construtivo. Neste contexto, as trocas comunicativas obedecem a rituais que imperam na conversação. Como provedora, Paula Cordeiro tem obrigações resultantes do seu estatuto e da imposição legal que o criou, contudo a sua conduta no decorrer do processo de regulação e nunca poderá ser ocasião para melindrar os seus alocutários. Em última instância, eles tornam-se protagonistas do programa e deles depende em grande parte o sucesso das emissões. Quem aceitaria ser participante de um programa cujo locutor tem o intuito de vexar e ferir susceptibilidades? Paula Cordeiro afirma ser uma característica essencial do provedor a mediação responsável e refletida entre ouvintes e profissionais de rádio:

“O Provedor existe para representar e defender as perspectivas dos ouvintes, o que não significa que possa fazer valer a vontade individual de cada um, em função dos seus gostos ou interesses pessoais. A defesa das perspectivas dos ouvintes deve ser entendida como um todo, no quadro da concepção de serviço público, bem como da missão e contrato de concessão da empresa. Paralelamente, cabe-lhe a garantia da fiabilidade desse mesmo serviço público, supervisão da ética e códigos deontológicos, bem como a promoção da credibilidade e boa imagem dos seus profissionais, o que, na maior parte das vezes, parece incompatível. Especialmente quando se pensa no Provedor como a figura persecutória que existe para apontar falhas, como quem aponta o dedo, ressaltando-as numa perspectiva meramente crítica” (Cordeiro, 2015: 12).

Segundo C. Kerbrat-Orecchioni (1987), o processo de preservação das faces sobrepõe-se ao da exigência de esclarecimento:

«[...] *les énoncés sont tiraillés entre deux types d'exigences, celles de la vérité d'un côté, et de l'autre, celles du ménagement des faces – les premières cédant partiellement le pas aux secondes, et les considérations d'ordre relationnel l'emportant largement sur les considérations relatives au contenu de l'énoncé (et c'est ce qui explique la différence spectaculaire qui s'observe entre les propos tenus par un même locuteur sur un même X, en l'absence de X, et en sa présence)*»⁷² (Kerbrat-Orecchioni, 1987: 46).

Nesta linha de pensamento e pressupondo que os objetos das críticas dos ouvintes se encontram geralmente presentes no programa, a provedora terá como principal cuidado não ferir a face dos seus convidados⁷³. Segundo C. Kerbrat-Orecchioni (1987), o desenrolar das

⁷² Tradução livre da autora: “[...] os enunciados estão divididos entre dois tipos de exigências, por um lado as da verdade, e, por outro, as da gestão cuidadosa das faces – as primeiras cedem parcialmente o lugar às segundas, e as considerações de ordem *relacional* sobrepõem-se largamente às considerações relativas ao *conteúdo* do enunciado (e é o que explica a diferença espectacular que se observa entre as palavras ditas por um mesmo locutor acerca de um mesmo X, na ausência de X, e na sua presença)” (Kerbrat-Orecchioni, 1987: 46).

⁷³ No relatório relativo ao ano de 2006, o primeiro provedor do ouvinte, José Nunes Martins, demonstra que a sua atuação é potencialmente ameaçadora da face dos profissionais de rádio. Por sua iniciativa e em conjunto com o provedor do telespetador, Paquete de Oliveira, realizou-se em junho de 2006 o encontro nacional de provedores que reuniu provedores e ex-provedores de imprensa. Afirma José Nunes Martins: “Foram

trocas comunicativas nas emissões não depende tanto do conteúdo temático a tratar, mas é dominado pela relação interlocutiva que é estabelecida entre os participantes:

*«Tel est le principal enseignement de la linguistique des interactions : les comportements des interactants sont entièrement déterminés par la relation interlocutive, et le traitement des objets de discours, par la nature de ceux qui y participent, en «face à face», à l'échange verbal»*⁷⁴ (Ibidem).

Interessam, no presente estudo, as interações verbais realizadas num espaço de mediação particular, onde cabe à provedora desempenhar o papel de intermediário entre ouvintes e apresentadores de programas da rádio pública portuguesa. É responsável pela gestão das trocas comunicativas e, enquanto locutora principal do programa, tanto as sequências de abertura como de fecho da emissão realizam-se por sua iniciativa⁷⁵, recorrendo a estratégias discursivas que permitem o enquadramento dos atos de discurso, que analisaremos em pormenor nos capítulos 4 e 5. Estas sequências apresentam um carácter fortemente ritualizado (Almeida, 2012: 121) e contribuem, no caso das de abertura, para contextualizar os temas que serão abordados na emissão e introduzir os eventuais convidados que participarão nas trocas discursivas. A sequência de fecho realiza-se sob forma de agradecimento ou de síntese, e é frequentemente anunciada por momentos de pré-fecho, incorporados no final da conversa. A sequência de fecho da emissão assume a delicada função de organizar o fim da troca discursiva. Segundo C. A. Almeida (2012):

“É precisamente nesta sequência de fecho que o locutor revela de forma mais evidente o seu papel de verdadeiro gestor das trocas: o locutor de rádio tem a prerrogativa de iniciar a sequência de fecho, ao contrário das conversas realizadas em contexto mundano, onde as saudações de fecho não constituem apanágio de um interlocutor particular” (Almeida, 2012: 174).

Enquanto mediador entre profissionais de rádio e ouvintes, o provedor pode ser levado a adotar vários tipos de postura. No exercício da sua atividade, Paula Cordeiro (2014) refere

especialmente relevantes as conclusões extraídas no Encontro que apontaram quer para o carácter potencialmente conflitual, quer para a natureza solitária da acção do Provedor” (Martins, 2007: 5).

⁷⁴ Tradução livre da autora: “Tal é o principal ensinamento da linguística das interações: os comportamentos dos interatantes são inteiramente dominados pela relação interlocutiva, e o tratamento dos objetos do discurso, pela natureza dos que nele participam, em “face à face”, na troca verbal” (Ibidem).

⁷⁵ As sequências de abertura e fecho realizam-se por iniciativa da provedora, mas nem sempre são produzidas pela sua voz. Frequentemente, recorre a outrem para “abrir” a emissão, cabendo a apresentação da temática a uma voz *off*, por exemplo:

“**00:25 Voz off masculina:** Esta semana, no programa *Em Nome do Ouvinte*, a provedora entrevista João Barreiros para, em conjunto, desvendarem as características do mais recente projeto da RTP, o RTP Ensina” (Emissão n.º77, 16-05-2014).

que procura a conciliação e que quer abrir espaço para a correção das práticas radiofónicas num espírito de entajuda:

“[...] estava certa de que continuariam a surgir mensagens sugerindo que a Provedora alterasse horários de programas, substituísse apresentadores e, mesmo, desse por finalizados alguns programas e rubricas. Lamento desiludir os ouvintes, mas questionar, ou aconselhar, continuam como elementos base na minha abordagem a este tipo de questões” (Cordeiro, 2014: 12).

Apesar de não ser censória, a relação entre a provedora e os alvos do seu questionamento é assimétrica e desigual, sendo esta desigualdade criada pelo contexto da elocução e dependente do estatuto. Consequentemente, coloca-se a questão de saber o que determina o posicionamento dos interlocutores, tal como refere C. Kerbrat-Orecchioni (1992):

«Qu'est-ce qui fait que l'un des interactants va éventuellement s'imposer comme leader de la conversation, reléguant complémentarment l'autre dans une position subalterne ? Réponse : ce sont un certain nombre de faits sémiotiques pertinents, que j'appellerai des «placèmes», ou plus noblement, des «taxèmes», lesquels sont à considérer à la fois comme des indicateurs de places (ou selon Flahault, des «insignes»), et des donneurs de places (qu'ils allouent au cours du développement de l'échange)»⁷⁶ (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 75).

No caso de Paula Cordeiro, identificamos dois tipos de taxemas não verbais. Os primeiros são de carácter pessoal e englobam as qualidades profissionais demonstradas: o seu percurso académico, o domínio dos temas ligados à rádio, a competência oratória, por último, o desempenho do cargo de provedora confiado pela administração da RTP a partir de 2011. Sobre este ponto, Paula Cordeiro (2014: 13) refere que “O Provedor do Ouvinte tem, por inerência de funções, uma autoridade delegada que, contudo, de nada serve se não lhe for reconhecida, de forma natural, essa mesma autoridade.” Para além disso, a atual provedora do ouvinte reconhece ter desenvolvido características pessoais que a levam a afirmar:

“Admito ser uma pessoa de consensos. [...]. Pessoalmente, jamais recorrerá a uma abordagem *bulldozer*, daquelas que leva tudo avante sem olhar a consequências para atingir os objectivos. Se é certo que encontrei muitos aspectos que necessitam ser melhorados na rádio pública, também é certo que entendo os condicionalismos e constrangimentos inerentes. Talvez por uma questão de género, opto naturalmente por uma abordagem de concertação. [...] Nesse sentido, procuro desenvolver uma mensagem construtiva que possa ser aceite e interiorizada, prossequindo o objectivo final de melhorar os conteúdos e sua apresentação no serviço público de rádio” (Cordeiro, 2014: 13)”

No que diz respeito ao taxemas verbais, serão considerados nos dois próximos capítulos os que se localizam ao nível da estrutura e do conteúdo da interação.

⁷⁶ Tradução livre da autora: “O que é que leva a que um dos interagentes vá eventualmente impor-se como líder da conversa, relegando complementarmente o outro para uma posição subalterna? Resposta: são um certo número de factos semióticos pertinentes, que chamarei “placemas”, ou melhor, “taxemas”, que devem ser considerados ao mesmo tempo como indicadores de lugares (ou segundo Flahault, “insignes”), e dadores de lugares (que eles legam durante o desenvolvimento da troca)” (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 75).

3. Apresentação do *corpus*

As emissões das quatro séries do programa *Em Nome do Ouvinte* encontram-se organizadas cronologicamente na tabela que se segue:

Tabela 3.1: Apresentação das séries do programa *Em Nome do Ouvinte*

Série	Provedor do Ouvinte	Datas	N.º de emissões
I	José Nuno Martins	de setembro de 2006 a abril de 2008	75
Link: http://www.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_ouvinte/guioes1.php Guiões escritos acessíveis/áudio MP3 indisponíveis.			
II	Adelino Gomes	de agosto de 2008 a julho de 2010	87
Link: http://www.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_ouvinte/guioes2.php Guiões escritos acessíveis das emissões n.º 1 a 35, 38, 40, 45, 48, 54, 55, 56, 65, 67, 68, 69, 79, 84, 86, 87 Guiões escritos que reenviam para página de erro: emissões n.º 36, 37, 39, 41 a 44, 46, 47, 49 a 53, 57 a 64, 66, 70 a 78, 80 a 83, 85			
III	Mário Figueiredo	de setembro de 2010 a junho de 2012	75
Link: http://www.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_ouvinte/guioes3.php Sem guiões escritos/áudio MP3 indisponíveis			
IV	Paula Cordeiro	de setembro 2012 até 15-01-2016	142
Link: http://www.rtp.pt/play/p933/em-nome-do-ouvinte-iv Todas as emissões em podcast – áudio MP3 disponíveis			

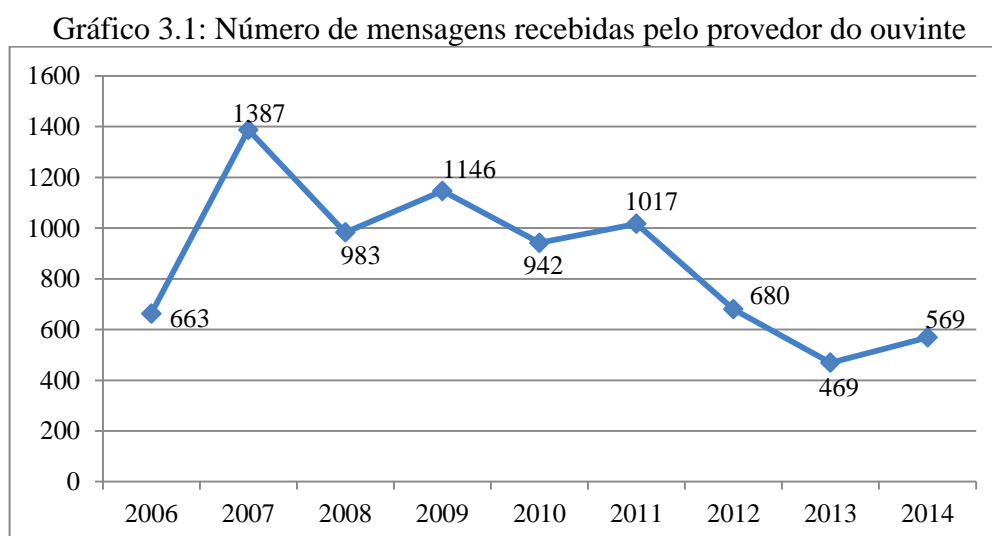
Ao contrário do que se poderia imaginar, a era da televisão e das novas tecnologias de informação não substituiu a rádio nem a relegou para o esquecimento⁷⁷. As estações de rádio apropriaram-se das novidades tecnológicas para diversificar conteúdos, aumentar o seu alcance e o seu auditório. Atualmente, é possível voltar atrás no tempo e escutar de uma emissão que já tenha sido lançada no ar, em qualquer momento ou lugar, acedendo com o computador pessoal aos *podcasts* disponibilizados nos *sites* das estações radiofónicas via *web*. Para ouvir rádio, para além dos habituais transístores, podemos utilizar aparelhos que fazem hoje parte do quotidiano, sem grandes investimentos⁷⁸.

⁷⁷ Em 1979, a banda britânica *The Buggles* renunciou o fim dos artistas de rádio com o *single*, ainda hoje muito popular, *Video killed the Radio Star*. O videoclip da canção foi o primeiro escolhido pela *MTV* americana a ser exibido nesse canal de televisão. Curiosamente, na era em se assiste ao predomínio da *web*, a letra foi retomada em 2010 pelo grupo americano *The Limousines*, com uma nova versão intitulada: *Internet killed the Video Star*.

⁷⁸ Graças à aplicação *TuneIn Radio*, por exemplo, disponível no *Googleplay*, os detentores de *smartphones* podem ter acesso gratuito a mais de 100.000 estações de rádio do mundo inteiro.

A seleção do *corpus* para análise incidiu nos *podcasts* em formato áudio MP3 da 4.^a série do programa, disponibilizados no *site* da RTP e que permitem analisar o que Catherine Kerbrat-Orecchioni apelida de taxemas prosódicos e vocais (1992: 75). Das quatro séries, unicamente a conduzida por Paula Cordeiro permite esta abordagem com todos os elementos verbais disponíveis: os apresentadores dos programas da rádio pública portuguesa são diretamente confrontados com as queixas dos ouvintes, assumindo Paula Cordeiro neste jogo de interação discursiva, principalmente mas não só, o papel de porta-voz. Para além da presença evidente da provedora, o *corpus* apresenta produções de diversos interlocutores convidados por Paula Cordeiro a fim de expressar opiniões e apresentar justificações relativas aos temas previamente escolhidos pela locutora. Os temas são seleccionados de entre as críticas, sugestões e mensagens de felicitações dos ouvintes ou por ser pertinente a sua análise do ponto de vista da provedora.

Desde o início do programa, em 2006, até 2014, os relatórios entregues periodicamente pelos quatro provedores permitem contabilizar um total de 7856 mensagens enviadas pelos ouvintes, distribuídas como se segue:



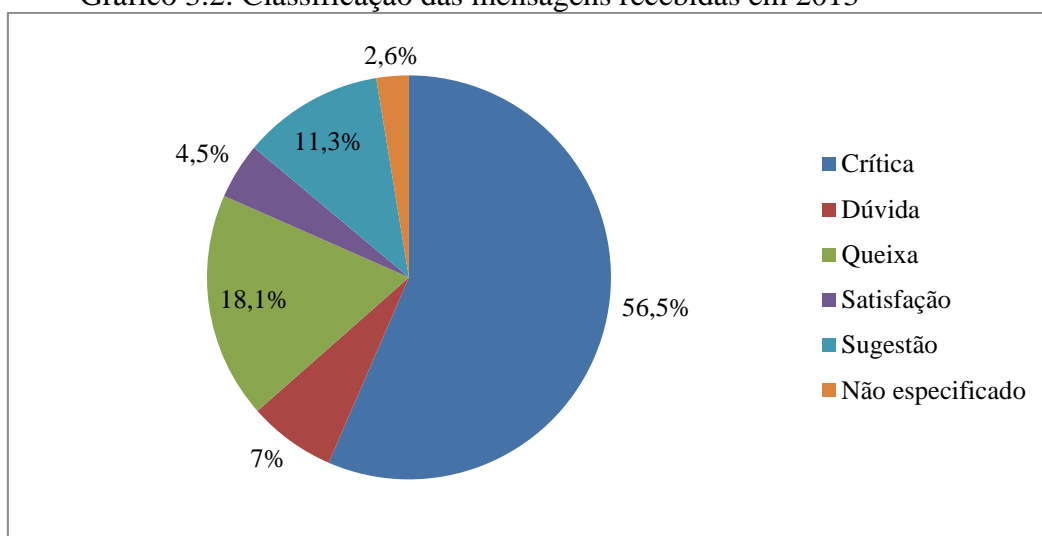
Fonte: P. Cordeiro (2015: 17)

Em 2013 e 2014, foram recebidas mais de mil mensagens, não contando o segundo semestre de 2012, data em que começou a 4.^a série e cujo relatório não apresenta números que possam ser reproduzidos no presente trabalho de forma estatística. Nos relatórios subsequentes da 4.^a série do programa, as mensagens são classificadas tendo em conta diversos indicadores, obtidos através do portal do provedor *online*. A nível estatístico, o relatório de 2013 apresenta os seguintes dados: a tipologia das mensagens (crítica, dúvida,

queixa, satisfação, sugestão ou outra); as áreas temáticas visadas nas mensagens; a distribuição das mensagens pelas antenas de rádio pública; os programas e rubricas visados na Antena 1, 2 e 3; a distribuição geográfica, por faixa etária e por escolaridade dos autores das mensagens. Acresce, no relatório de 2014, a distribuição dos autores das mensagens por género e dos residentes fora de Portugal, tendo sido retirada a indicação dos programas, as rubricas e as áreas visados na Antena 1, 2 e 3.

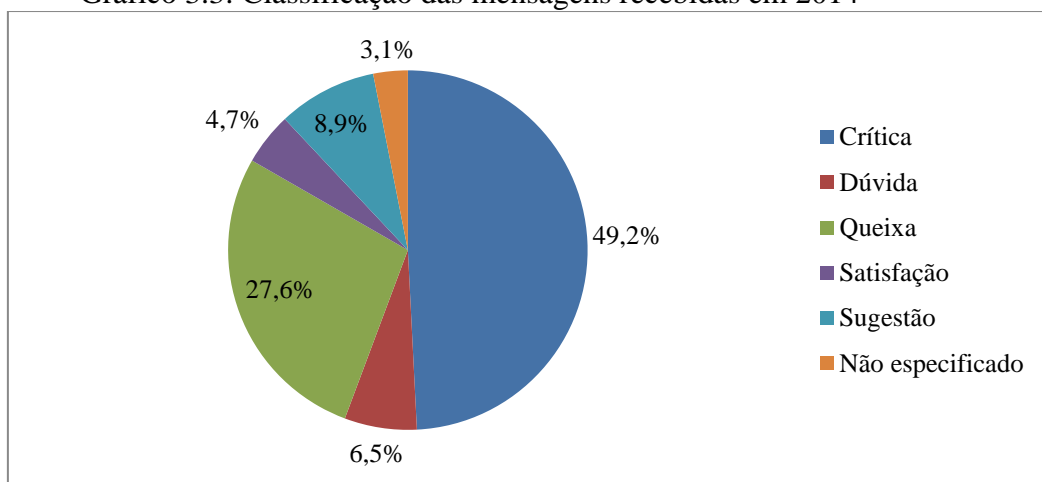
No presente trabalho, selecionou-se a informação pertinente para a análise das trocas interlocutivas: a tipologia e as áreas visadas pelos ouvintes nas mensagens enviadas à provedora, sendo este último indicador referente apenas ao ano de 2013, por não constar no relatório de 2014.

Gráfico 3.2: Classificação das mensagens recebidas em 2013



Fonte: P. Cordeiro (2014: 18)

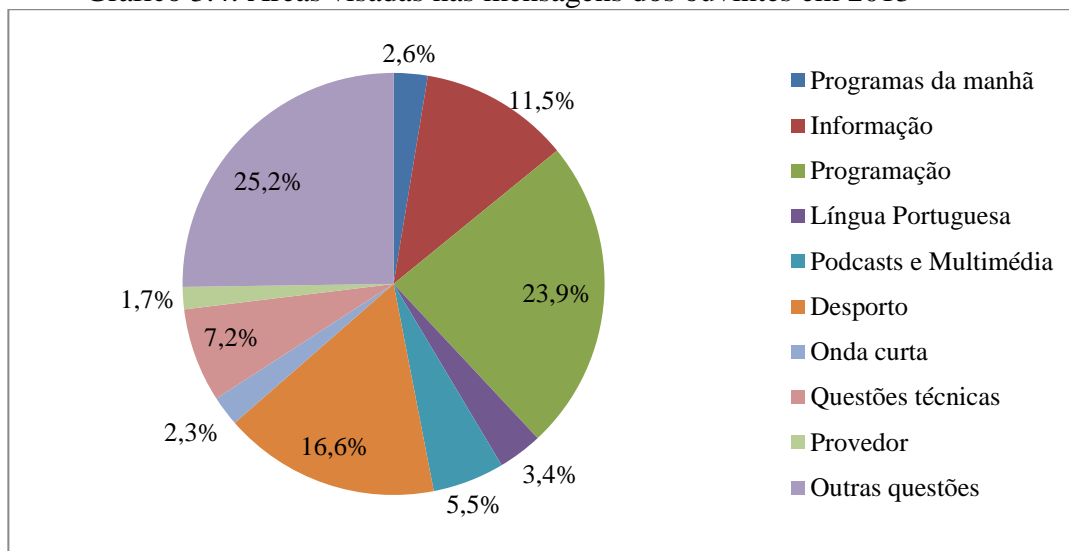
Gráfico 3.3: Classificação das mensagens recebidas em 2014



Fonte: P. Cordeiro (2015: 19)

Registou-se, de 2013 para 2014, uma diminuição das críticas e das sugestões dos ouvintes da rádio pública assim como redução pouco significativa de dúvidas colocadas à provedora. Acentuou-se contudo, em termos percentuais, o volume de queixas recebidas e verifica-se um leve aumento de mensagens de satisfação.

Gráfico 3.4: Áreas visadas nas mensagens dos ouvintes em 2013



Fonte: P. Cordeiro (2014: 19)

As áreas mais visadas pelas mensagens dos ouvintes da rádio pública em 2013 e que se encontram identificadas prendem-se com questões de programação (23,9%) e com o desporto (16,6%). De seguida são referidas a informação (11,5%), questões técnicas (7,2%), os *podcasts*/multimédia (5,5%) e questões do uso da língua portuguesa (3,4%). Todavia, mais de um quarto das mensagens refere-se a outras questões, que não se inserem nestas áreas temáticas e que não estão identificadas.

Tendo em conta a tipologia e as áreas de incidência das mensagens, o formato do programa *Em Nome do Ouvinte* permite aceder a três “polos” distintos no discurso: (1) as queixas dos ouvintes; (2) o “redizer” por Paula Cordeiro, a ação de mediadora e o seu questionamento; (3) as justificações dos apresentadores e responsáveis da rádio pública.

Considerando os estudos portugueses multidisciplinares, escolheram-se, de entre os temas abordados no programa, até 30 de maio de 2014, os que debatem o papel de divulgação da língua e cultura portuguesas que a rádio pública assume, bem como a sua missão de aproximação entre falantes portugueses no mundo. Para além disso, também foram selecionadas as emissões em que Paula Cordeiro faz a apresentação do formato do programa e reflete sobre o seu papel enquanto provedora dos ouvintes. O *corpus* está assim

delimitado a dezasseis emissões, cada uma representando um episódio completo de comunicação e cujos assuntos se apresentam na tabela seguinte:

Tabela 3.2: Emissões constantes do *corpus* do trabalho

Série/Emissão Data	Assunto
IV/01 21-09-2012	A provedora, Paula Cordeiro, apresenta o formato do programa e lança os temas para as próximas emissões.
IV/05 26-10-2012	Língua Portuguesa. Três convidados ajudam a provedora a compreender a comunicação na rádio: Regina Rocha, linguista e professora de Português, Alice Trindade, professora universitária, e José Mário Costa, coordenador de Centro de Formação da RTP.
IV/06 02-11-2012	Música. Portuguesa. Estrangeira. A playlist. Paula Cordeiro com Rui Pêgo, João Almeida, Jorge Gonçalves e José Mariño.
IV/13 28-12-2012	O ano em balanço. A rádio pública, os profissionais, os programas e conteúdos e a audiência em análise. A missão do provedor do ouvinte e as suas opções na abordagem das situações.
IV/15 11-01-2013	Lei da rádio, lei da publicidade e contrato de concessão em análise. O que pode ou não fazer a rádio pública. Enquadramento da RDP.
IV/16 18-01-2013	O que é a cultura na rádio? A cultura, os produtos culturais e a promoção na rádio.
IV/17 25-01-2013	Cultura na rádio: critérios e prioridades culturais em análise no programa desta semana.
IV/18 01-02-2013	A programação da rádio pública: que cultura é divulgada na rádio pública?
IV/20 22-02-2013	A suspensão da Onda Curta na RDP Internacional. <i>A Hora do Sexo</i> em análise, com a participação de Quintino Aires.
IV/22 22-03-2013	RDP Internacional. Sem Onda Curta, qual a estratégia de internacionalização da rádio? Uma entrevista a José Arantes, Director do Serviço Internacional.
IV/32 17-05-2013	Portugueses no Mundo, em análise no programa <i>Em Nome do Ouvinte</i> , com a participação de Alice Vilaça.
IV/37 12-07-2013	RDP Açores: especificidades regionais do serviço público de rádio analisadas com Sidónio Bettencourt.
IV/45 04-10-2013	Qual é o lugar da Poesia na Rádio Pública? Primeira parte de uma conversa com quatro poetas: Nuno Júdice, José Manuel Mendes, Pedro Mexia e Sebastião Lima Rego.
IV/46 11-10-2013	Continuação do debate sobre Literatura e Arte na Rádio Pública com os poetas Nuno Júdice, José Manuel Mendes, Pedro Mexia e Sebastião Lima Rego.
IV/49 01-11-2013	Língua portuguesa na rádio: debate com Edite Prada (linguista), Ramón Font (jornalista) e John Malloy (formador).
IV/77 16-05-2014	RTP Ensina: O novo portal de educação da RTP em análise no programa desta semana.

Com o *corpus* acima indicado, é possível analisar a função dos atos de fala na construção da relação interlocutiva, estabelecendo ligações à teoria da delicadeza (Brown e Levinson, 1978), o estatuto dos interlocutores e o recurso aos atos linguísticos indiretos como estratégias conversacionais. Por se tratar de emissões de um programa radiofônico, não é possível fazer a análise de marcadores não verbais, como sejam os gestos, a distância física entre os locutores, a postura, a expressão facial ou os olhares⁷⁹. A análise recairá exclusivamente sobre os dados paraverbais (prosódicos e vocais), nomeadamente a intensidade/modulação da voz na articulação das palavras.

As emissões escolhidas que servem de suporte ao *corpus* do trabalho foram registadas em guiões de trabalho que se encontram em anexo, seguindo as convenções da língua escrita. A leitura do estudo de M. C. Ramilo e T. Freitas (2002), que tem como referência a recolha do corpus de materiais orais, audiovisuais e escritos dos media, evidencia as dificuldades na transcrição do oral. A transcrição do corpus realizada no âmbito do presente trabalho mantém grande parte dos sinais ortográficos e procedemos também à transcrição de outros registos que se afastam da chamada “norma linguística”.

Na transcrição do corpus deste estudo, utilizámos os seguintes sinais diacríticos:

, pausa breve

. pausa longa

? interrogação

! exclamação

... outras pausas: interrupções, entoação suspensiva, prolongamento enfático

– x – sequências intercaladas (com espaço à esquerda e à direita)

“ ” citações

(...) sequência incompreensível

[x] comentário e/ou o que se ouviu

x enunciados simultâneos

eh qualquer fático/hesitação

hum qualquer acordo

AAA maiúsculas para a marcação da entoação enfática (aumento de intensidade de um segmento)

⁷⁹ Existem já programas de rádio que permitem aos ouvintes visualizar as emissões, seguindo-as em direto ou através de gravações audiovisuais, via *Internet*. Foi o caso, por exemplo, do programa realizado para comemorar os 80 anos da rádio pública, em agosto de 2015.

Cada tomada de vez, i. e., o momento em que um falante começa a fazer uso da palavra, é assinalada a negrito no guião, com os minutos e segundos em que ocorre na gravação. O termo *Jingle* em itálico remete para um breve trecho musical que divide a emissão. Decidiu-se manter, a nível escrito, os termos originais do discurso oral, apesar de poderem existir manifestos lapsos. Quando tal acontece, a palavra está assinalada com a indicação [sic], por exemplo “elogiar José Manuel Rosendo pelo seu percurso na rádio pública e PARTICULARmente pelo prémio *Gazeta* de rádio, atribuídos [sic]” (Emissão n.º1, 21-09-2012). Foi utilizada a indicação [sic] quando um falante estrangeiro utiliza, numa frase em Português, expressões ou construções sintáticas próprias da sua língua, por exemplo, observemos o seguinte enunciado transcrito: “Em Portugal sempre praticou-se uma [sic] magnífica rádio” (Emissão n.º49, 01-11-2013). É igualmente recorrente o uso de “tar” em vez de “estar”. Neste caso e noutros semelhantes, o apóstrofo indica a elisão de uma sílaba. Recorreu-se à transcrição fonética sempre que o sistema convencional da língua escrita se revelava insuficiente para fazer a reprodução exata do discurso, nomeadamente, quando são levantadas questões relativas a erros de pronúncia, por exemplo “dou-lhe o caso da Gulbenkian. Um diz [guʔbɛkj'ẽ], outro diz [guʔb'ẽkjẽ]” (Emissão n.º5, 26-10-2012).

As conversas produzem-se segundo regras de construção complexas e hierarquizadas (Kerbrat-Orecchiani, 1998: 210), tendo por base unidades que estão encaixadas segundo regras de alternância e de coesão interna. Por isso procedeu-se à análise das emissões do *corpus* segundo um modelo funcional, i. e., atribuíram-se às unidades funções pertinentes de ordem ilocutória e interacional, focalizando-se a análise particularmente nos atos de ameaça da face, nas marcas linguísticas de delicadeza, nas sequências de justificação e nos atos de valorização da face.

Foram realizados quatro anexos, em CD-ROM, que se encontram no verso da contracapa do presente trabalho. O anexo I apresenta os *podcasts* e o anexo II os guiões escritos das emissões que constituem o *corpus* do trabalho. O anexo III elenca os atos de enunciação onde é realizado um ato de ameaça da face, por tema. O anexo IV integra um ficheiro EXCEL para tratamento dos dados empíricos, com quatro folhas ativas: a primeira diz respeito aos intervenientes/personalidades citadas nas emissões do programa *Em Nome do Ouvinte*; a segunda lista os atos de ameaça da face; na terceira folha são analisadas as marcas de delicadeza no discurso; a quarta folha apresenta os atos de valorização da face constantes do *corpus*.

IV. A base do processo de regulação: o ato de ameaça da face

A realização do discurso convoca não só o conhecimento da língua ao nível lexical e sintático mas também ao nível das convenções de contextualização e informações gerais sobre o enquadramento do discurso e os participantes nele envolvido (Gumperz, 1989: 24). Quem ouve a rádio pública constrói legitimamente um universo de convenções de contextualização e de informação que espera ver ser realizado. Definir este universo é um processo complexo e marcadamente subjetivo, pois varia de indivíduo para indivíduo, contudo é possível encontrar denominadores comuns que, *grosso modo*, são os que se seguem: o ouvinte da rádio pública quer ouvir programas de interesse que se enquadram no serviço público, quer ouvir música de produção nacional e não quer ouvir anúncios publicitários. Eric Barendt (*apud* Mendel, 2011: 6) identifica seis principais características que ajudam a definir o universo de expectativas que enquadra os serviços da rádio pública: i) abrangência geral em termos geográficos; ii) atenção à identidade e à cultura nacional; iii) independência tanto de interesses do Estado quanto comerciais; iv) imparcialidade dos programas; v) alcance e variedade dos programas; e vi) financiamento, em grande parte, por meio de taxa geral paga pelos consumidores. Três destas características são de natureza estrutural – abrangência geográfica, independência e financiamento. As restantes relacionam-se com o conteúdo dos programas.

Estabelecidas estas expectativas, os ouvintes usam-nas para identificar as intenções comunicativas que estão por detrás dos enunciados dos locutores de rádio ou das suas escolhas de programação. As convenções de contextualização são utilizadas pelo auditório para orientar a sua interpretação do que é dito e feito na rádio, conforme o universo de expectativas que foi criado. Consequentemente, as críticas, queixas e sugestões à provedora surgem porque a interpretação é subjetiva e as intenções comunicativas dos locutores podem ser entendidas como não coincidentes com o universo de expectativas dos ouvintes, causando estranhamento e, consequentemente, a necessidade de esclarecimento, concretizada, por exemplo, num ato de pergunta.

Nos primórdios da rádio pública, em 1936, um vogal da Comissão de Programas e um técnico da Emissora Nacional tinham a seu cargo avaliar as qualidades vocais dos locutores. Caso fossem insuficientes, estavam proibidos de entrar em estúdio. A forma de falar dos locutores era, igualmente, controlada e, se necessário, sancionada, de forma unilateral, pelos órgãos de chefia:

“Foram igualmente estabelecidas regras mais rígidas para a leitura dos noticiários, podendo os locutores sofrer punições caso utilizassem inflexões de voz indesejáveis. Aliás, era

frequentemente recomendado aos locutores que mantivessem um tom sóbrio em qualquer tipo de apresentação:

“Recomenda-se ao locutor Fernando Peça [sic] que deve evitar certas familiaridades que usa ao microfone. Por exemplo: No Retiro da Severa despede-se: «Até já» ou «Até logo». Evite-se essa forma de locução” (Henrique Galvão, Ordem de serviço n.º6, 11-01-1937 *apud* Ribeiro, 2007: 186).

Atualmente, as mensagens dos ouvintes são, em grande parte, a base de trabalho da provedora e as suas questões, queixas, dúvidas e sugestões constituem um ponto de partida que justifica a análise do que é produzido nas estações de rádio pública, permite determinar as razões que levam a que ocorram determinadas situações e se tomem certas decisões, e, por fim, utilizar as práticas e os saberes desvelados para antecipar as realidades futuras.

O programa *Em Nome do Ouvinte* utiliza o modelo dialoal e dialógico como suporte para conhecer os bastidores da rádio. Este processo é paradigmático das sociedades democráticas atuais, nas quais se privilegiam os conceitos de liberdade de expressão e de opinião e onde imperam as relações interlocutivas. Como afirma Paula Cordeiro:

“Depois de um longo percurso de carácter instrumental e com uma comunicação fundamentada num modelo consensual de subserviência ao regime, a rádio inovou a sua comunicação e desenvolveu novos modelos de carácter dialógico, baseados num cariz fortemente emotivo e experimentalista, contrastantes com o cunho monocórdico que vigorou até meados da década de setenta em virtude do regime político autoritarista instalado até então”(Cordeiro, 2004: 2).

Hoje em dia, as estações de rádio pública têm assumido não só o papel de locutoras como também de ouvintes do seu auditório, possibilitando a existência de uma multiplicidade de vozes, que são convocadas para dar o seu contributo no entendimento das práticas e dos saberes manifestados no quotidiano. Cabe ao locutor de rádio preparar o discurso que será desenvolvido durante os programas, fazer a seleção das vozes discursivas, organizar a dinâmica das trocas interlocutivas e fazer a gestão da enunciação, tendo em conta o desenvolvimento das sequências apresentadas pelos interactantes.

1. O ato de ameaça da face

E. Goffman (1956, 1967) desenvolveu um modelo conceptual de análise das interacções, que remete para a metáfora shakespeariana de que “*All the world’s a stage*” (Tradução livre da autora: “O mundo inteiro é um palco”) e defende a ideia de que, em interação social, os participantes se manifestam através do desempenho de papéis. Muitas metáforas empregadas por E. Goffman estão ligadas ao mundo teatral, o que sublinha o lado de representação dramática na comunicação: “*The perspective employed in this report is that*

*of the theatrical performance; the principles derived are dramaturgical*⁸⁰ (Goffman, 1956: *preface*). Assim, o lugar da interação é apresentado como um palco onde os participantes na interação se definem como atores e transmitem uma imagem de si, a sua face, tentando valorizá-la através dos seus atos. O termo “face” encerra “*the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact*”⁸¹ (Goffman, 1967: 5). Na interação, os participantes procuram o reconhecimento dos papéis sociais desempenhados e têm uma necessidade de valorização da sua imagem, que levam a que sejam revelados aspetos identitários mais suscetíveis de atrair a simpatia e a estima dos outros, por um lado, e a camuflar defeitos que podem ser interpretados como aspetos negativos da imagem, por outro lado. Durante as interações, especialmente nas trocas interlocutivas, fica estabelecida uma relação de “aceitação mútua” das faces que são constituídas: “*This kind of mutual acceptance seems to be a basic structural feature of interaction, especially the interaction of face-to-face talk*”⁸² (Goffman, 1967: 11). A construção da face nunca se constitui como dado adquirido, ela é atualizada sempre que existe uma interação e o desempenho do papel assumido, podendo convocar no outro o desempenho de um papel complementar (ex: professor/estudante; juiz/réu; mediador/participantes na mediação). Cada actante realiza um “trabalho de figuração” (*Face-work*), durante o qual utiliza diversas estratégias de valorização (ou de atenuação) que lhe permitem preservar a sua imagem e não perder a face perante possíveis atos de ameaça, que podem ser realizados a nível discursivo: “ao fazermos uma pergunta, ao executarmos um pedido, estamos a invadir a ‘territorialidade do outro’, estamos a ameaçar a sua ‘face’” (Rodrigues, 1998: 95).

Esta noção de face foi retomada em 1978 por Brown e Levinson, que identificaram, para cada indivíduo, duas faces, no quadro do sistema de delicadeza: a face positiva que contem as diferentes imagens de si, o lado narcísico de cada participante e a face negativa que engloba os territórios (afetivo, corporal, material e espacial). A intrusão neste espaço pessoal pode ser interpretada como uma agressão e, a nível linguístico, constitui atos ameaçadores da face dos alocutários (*Face Threatening Acts* ou FTA).

⁸⁰ Tradução livre da autora: “A perspetiva usada neste estudo é a de desempenho teatral, os princípios derivados são dramaturgicos” (Goffman, 1956: prefácio).

⁸¹ Tradução livre da autora: “o valor social positivo que uma pessoa reclama como seu através da linha de ação que os outros assumem que ela adotou durante um contacto particular” (Goffman, 1967: 5).

⁸² Tradução livre da autora: “Este tipo de aceitação mútua parece ser uma característica básica estrutural da interação, especialmente na interação de conversa face a face” (Goffman, 1967: 11).

Liga-se este efeito de ameaça à noção de efeito perlocutório ou ato perlocutório que, segundo J. L. Austin (1962), se distingue do ato locutório (produção de um enunciado segundo as regras gramaticais da língua) e do ato ilocutório (pedido, pergunta, asserção, etc.). O acto perlocutório é o efeito produzido pelo enunciado no alocutário - irritação, ofensa, alívio, etc. -, sendo difícil de identificar pois o efeito produzido pode não corresponder à intenção comunicativa: “*Saying something will often, or even normally, produce certain consequential effects upon the feelings, thoughts, or actions of the audience, or of the speaker, or of other persons: and it may be done with the design, intention, or purpose of producing them [...]*”⁸³ (Austin, 1962: 101). Entende-se assim que a realização de um ato de ameaça da face (FTA) poderá conduzir, por parte do alocutário que o recebeu e que o entende como tal, i. é, reconhece a sua intenção comunicativa (Grice, 1975), a uma reação de contra-ameaça (anti-FTA).

No contexto da interlocução em apreço, os intervenientes no programa *Em Nome do Ouvinte* reconhecem a intenção comunicativa da provedora: o serem chamados à antena não é fruto do acaso nem se inscreve, quando é feito o ato de convite, no quadro de realização de uma conversa amena entre dois locutores de rádio. A natureza configurativa do programa pressupõe que os profissionais de rádio vão ser confrontados a atos de ameaça da face que, por convenção, exigem uma reação tendo em vista a credibilização da rádio pública e a confirmação dos seus papéis institucionais. Não reagir ou não responder significaria mostrar incapacidade e falta de competência em desempenhar esses papéis. É por isso essencial atender ao carácter sequencial e interativo inscrito nos atos de ameaça da face, observando de que forma são atenuados e que argumentos são utilizados para os contrariar, no quadro do discurso polémico. Os atos de ameaça da face não surgem de forma gratuita, sobretudo em contextos formais e públicos como são as emissões do programa *Em Nome do Ouvinte*. Importa por isso analisar a sua ocorrência numa dimensão sequencial, que permite criar uma organização e uma estruturação do discurso tendo em conta determinados objetivos. É no âmbito da troca interlocutiva que se cria o jogo de mediação, no qual o locutor e o alocutário participam e se influenciam reciprocamente para ratificar e confirmar os seus papéis institucionais. Neste âmbito, o ato de ameaça da face

⁸³ Tradução livre da autora : “Dizer algo irá frequentemente, ou mesmo habitualmente, produzir certos efeitos consequentes sobre os sentimentos, os pensamentos ou as acções do auditório, do falante, ou de outras pessoas: e isso pode ser feito com o desígnio, a intenção ou o propósito de os produzir [...]” (Austin, 1962: 101).

não é encarado como ato isolado, pelo contrário, é uma característica do primeiro vetor do par adjacente⁸⁴ pergunta/resposta, acusação/justificação ou crítica/aceitação-refutação, que poderá ferir a face positiva ou intrometer-se no âmbito da face negativa. Por outro lado, a prerrogativa de realizar atos de ameaça da face, em contextos públicos e formais, é, à partida, próprio de quem afigure o estatuto de autoridade e de regulador nas instituições (juiz, professor, polícia, provedor, por exemplo), pois as perguntas, as queixas, as críticas e as sugestões são aceites de quem está posicionado num lugar superior, não de alguém considerado igual ou subalterno. Este papel, desempenhado por Paula Cordeiro enquanto provedora do ouvinte, procura restabelecer o equilíbrio interacional entre a rádio e os ouvintes ocasionalmente quebrado. C. Kerbrat-Orecchioni (1994) refere que:

«[...] lorsqu'une offense quelconque a été commise (ou doit être commise) par l'un des participants envers un autre participant, il revient à l'offenseur, s'il désire que soit rétabli l'équilibre rituel» de l'interaction, d'essayer de neutraliser cette offense en produisant compensatoirement une activité réparatrice»⁸⁵ (Kerbrat-Orecchioni, 1994: 149).

No contexto da rádio pública, as emissões da 4.^a série do programa constituem, na prática, os momentos de atividade reparadora, durante os quais a provedora do ouvinte expõe as questões advindas das mensagens que recebeu, interroga os profissionais de rádio visados ou especialistas nas matérias, analisa detalhadamente as justificações apresentadas, procurando abordar todos os ângulos dos temas em debate e, por fim, resume as conclusões a que é possível chegar com os dados obtidos durante as trocas interlocutivas, esperando satisfazer a exigência dos ouvintes da rádio pública.

2. Temas e caracterização dos intervenientes nas emissões d'*Em Nome do Ouvinte*

O *corpus* em análise apresenta uma continuidade temática relativa à veiculação de sentido e aos componentes sociais, expressivos e comunicativos, que está ligada ao contexto da enunciação e à coerência textual, ou textura externa (Fonseca, 1992). Com efeito, na primeira emissão da 4.^a série do programa, a provedora lança os temas que ficaram em aberto de programas anteriores, da 3.^a série, e que mereceram a atenção da Entidade

⁸⁴ Este conceito, introduzido pelo sociólogo norte-americano H. Sacks (1935-1975) define duas, ou mais, sequências em par, da tal forma que a realização do primeiro vetor do par exige a realização do segundo. Assim, as contribuições alternadas dos locutores podem ser estruturalmente organizadas por pares adjacentes, em que a segunda parte do par está sempre ligada à primeira.

⁸⁵ Tradução livre da autora: “[...] quando uma ofensa qualquer foi cometida (ou vai ser cometida) por um dos participantes em relação a outro participante, cabe ao ofensor, se ele deseja que seja restabelecido o ‘equilíbrio ritual’ da interação, tentar neutralizar a ofensa, produzindo compensatoriamente uma atividade reparadora” (Kerbrat-Orecchioni, 1994: 149).

Reguladora para a Comunicação Social (ERC): a suspensão da onda curta, a extinção do projeto da radiodifusão sonora digital (DAB) e o encerramento das emissões regionais autónomas difundidas a partir dos centros regionais do Porto, Coimbra e Faro.

Os problemas que se levantam na sequência da suspensão da onda curta são alvo de análise em mais duas emissões, a primeira no dia 22 de fevereiro de 2013 e a segunda um mês depois, a 22 de março. Na primeira, a suspensão da onda curta partilha o tempo de antena com questões sobre o programa *A Hora do Sexo*, emitido na rádio pública.

No final do ano de 2012, a provedora questiona o seu papel, apresenta o seu posicionamento face às questões que os ouvintes lhe fazem chegar e justifica a sua forma de abordagem junto dos profissionais de rádio. No início de 2013, é feito o enquadramento da rádio pública a nível legal, no que diz respeito nomeadamente à lei da publicidade e ao contrato de concessão, que mereceram reparos por parte dos ouvintes. Esta emissão aborda ainda outra questão: o fim do programa emitido pela Antena 2, *Questões de Moral*⁸⁶.

O uso da língua portuguesa pelos locutores de rádio merece a realização de duas emissões: uma no dia 26 de outubro de 2012 e outra um ano depois, no dia 11 de novembro de 2013. Questionar a relação da rádio pública com a arte e a cultura é motivo para a realização de seis emissões: a de dia 2 de novembro recai sobre a música; três emissões seguidas, em janeiro e fevereiro de 2013, analisam os produtos culturais em geral e duas emissões, em outubro de 2013, tratam da literatura e da poesia.

O programa que contribui para dar a conhecer Portugueses espalhados pelo mundo, o *Portugueses no Mundo*, de Alice Vilaça, é tema para a emissão de 17 de maio de 2013. No dia 12 de julho de 2013, são apresentadas as especificidades do serviço de rádio pública fora de Portugal continental, com uma emissão dedicada aos Açores. No final dessa emissão, a provedora indica:

“Estivemos com Sidónio Bettencourt, subdiretor do centro regional dos Açores da RTP e responsável pelo serviço público de rádio nesta região autónoma. Na próxima semana, vamos falar do que acontece na Madeira e tentar perceber o que une e o que separa o desempenho desta atividade nas duas regiões insulares” (Emissão n.º37, 12-07-2013).

Contudo, o programa seguinte disponibilizado data de 26 de julho de 2013 e aborda as relações de interdependência entre o ensino da comunicação e a prática profissional, não

⁸⁶ Embora os programas *Questões de Moral* e *A Hora do Sexo* não se integrem diretamente no âmbito da divulgação da língua e cultura portuguesas, nem com a missão que a rádio tem de aproximação entre falantes portugueses no mundo, optou-se pela sua inserção uma vez que pertenciam à mesma emissão.

havendo possibilidade de conhecer, a seguir à emissão sobre os Açores, as especificidades regionais do serviço de rádio pública na Madeira.

A presença da rádio nos novos espaços de interação mediática, através da *web*, é o assunto abordado na última emissão do *corpus* do presente trabalho, com a apresentação do *site* RTP Ensina.

Em resumo, a tabela seguinte apresenta os temas, o âmbito geral em que se inserem e que interessam para o presente trabalho, assim como o número de emissões realizadas sobre cada tema, até dia 30 de maio de 2014.

Tabela 4.1: Temas das emissões do *corpus*

Âmbito geral	Temas	N.º de emissões
Divulgação da língua e cultura portuguesas Aproximação da rádio com os falantes portugueses no mundo	A rádio pública e a arte/a cultura	6
	Suspensão de serviços de rádio	3
	O uso da língua portuguesa	2
	Programa: <i>Portugueses no Mundo</i>	1
	A rádio pública nos Açores	1
	A rádio pública na <i>web</i> : RTP Ensina	1
Outros	Enquadramento da rádio	1
	Missão da provedora	1
	Programa: <i>A Hora do Sexo</i>	1
	Programa: <i>Questões de Moral</i>	1

Observa-se que alguns temas abordados nas emissões do *corpus* carecem de uma análise mais detalhada e não conseguem ser esgotados apenas numa emissão. É o caso da relação entre a rádio pública e a arte/a cultura, que merece um claro lugar de destaque, com a realização de seis emissões; a suspensão de serviços de rádio, com duas; e o uso da língua portuguesa, com três. Do *corpus* em análise, apenas uma emissão partilha dois temas distintos, a do dia 22 de fevereiro, com a abordagem ao programa *A Hora do Sexo* e à suspensão da onda curta. Contudo, este último tema já havia sido tratado numa emissão prévia e é, novamente, abordado numa emissão posterior. Os restantes temas são tratados numa emissão apenas, com duração entre 15 a 20 minutos.

As questões são tratadas pela provedora e por um conjunto de convidados, especialistas e profissionais de rádio, ou personalidades citadas, que convergem, numa multiplicidade de

vozes, para a enunciação de posições relativamente aos temas lançados. Esta polifonia (Fonseca, 1998b: 24 e 67) ao nível do discurso agrega, para além da provedora do ouvinte Paula Cordeiro, 33 locutores, cujos dados identificativos e caracterização, feita pela responsável do programa na apresentação dos seus convidados, se elencam na tabela a seguir apresentada:

Tabela 4.2: Intervenientes nas emissões do *corpus*

Guião	Nome	Caracterização
21-09-2012	José Manuel Rosendo ⁸⁷	Jornalista com longa experiência em rádio, é desde 1993 repórter na Antena 1. Recebeu o prémio Gazeta de rádio 2011.
21-09-2012	Adelino Gomes	Jornalista, antigo diretor da RDP e ex-provedor do ouvinte.
21-09-2012	Arons de Carvalho	Professor universitário, doutorado em Ciências da Comunicação, antigo secretário de estado da comunicação social e conselheiro da entidade reguladora para a comunicação social.
21-09-2012	João Duque	Economista que liderou o grupo de trabalho criado pelo governo para a definição do conceito de serviço público.
21-09-2012	Francisco Rui Cádima	Professor catedrático de Ciências da Comunicação, especialista em serviço público da televisão.
21-09-2012	Rui Encarnação	Deputado do PSD.
26-10-2012	José Mário Costa	Coordenador do centro de formação da RTP na vertente rádio. Responsável pela criação de um prontuário sonoro na RTP.
26-10-2012	Alice Trindade	Doutora investigadora nas áreas de estudos americanos, jornalismo literário e cultura, é também presidente da <i>International Association for Literary Journalism Studies</i> .
26-10-2012 28-12-2012	Maria Regina Rocha	Destacada linguista, é licenciada em Filologia Românica, mestre em Ciências da Educação e professora na Escola Superior de Educação de Coimbra, onde leciona várias disciplinas na área da língua portuguesa.
02-11-2012	Rui Pêgo	Diretor de programas da Antena 1, Antena 2 e Antena 3.
02-11-2012	Jorge Gonçalves	Diretor das antenas internacionais de rádio.
02-11-2012 11-01-2013	João Almeida	Diretor-adjunto para a Antena 2.
02-11-2012 25-01-2013	José Mariño	Editor musical da Antena 1 e Antena 3.

⁸⁷ José Manuel Rosendo é citado pela provedora como exemplo no domínio jornalístico. O seu trabalho foi recompensado “pela qualidade, a densidade informativa, o estilo sóbrio e competente do jornalista da rádio pública” (Emissão n.º1, 21-09-2012).

28-12-2012	Estrela Serrano	Investigadora e presidente do Centro de Investigação Media e Jornalismo, doutorada em Sociologia da Comunicação e do Jornalismo. Foi membro do Conselho Regulador da Comunicação Social.
28-12-2012	Jaime Fernandes	Locutor, jornalista e realizador de rádio. Com um longo percurso ligado à rádio e à televisão, fez carreira no Rádio Clube Português, na Rádio Comercial e na RTP.
11-01-2013	Joel Costa ⁸⁸	Colaborador da rádio pública e autor do programa <i>Questões de Moral</i> .
25-01-2013	Tiago Alves	Subdiretor da Antena 1 e realizador do <i>Cinemax</i> .
25-01-2013	Edgar Canelas	Realizador dos programas <i>Alma Lusa</i> e <i>Vozes da Lusofonia</i> .
25-01-2013	Ana Daniela Soares	Realizadora da rubrica <i>À Volta dos Livros</i> .
01-02-2013	Miguel Guedes	Vocalista dos <i>Blind Zero</i> .
01-02-2013	Armando Carvalheda	Apresentador do programa <i>Viva a Música</i> .
22-02-2013	Quintino Aires	Especialista em questões sexuais e sexualidade e protagonista da rubrica <i>A Hora do Sexo</i> .
22-03-2013	José Arantes	Jornalista, assessor político, secretário de estado, diretor do serviço internacional que engloba a RTP Internacional, a RTP África, a RDP Internacional e a RDP África.
17-05-2013	Alice Vilaça	Realizadora do programa <i>Portugueses no Mundo</i> .
12-07-2013	Sidónio Bettencourt	Subdiretor do centro regional dos Açores.
04-10-2013 11-10-2013	José Manuel Mendes	Poeta e professor universitário, presidente da Associação Portuguesa de Escritores.
04-10-2013 11-10-2013	Nuno Júdice	Poeta, ensaísta, ficcionista e também professor.
04-10-2013 11-10-2013	Pedro Mexia	Poeta e crítico literário.
04-10-2013 11-10-2013	Sebastião Lima Rego	Poeta e antigo membro da Alta Autoridade para a Comunicação Social e do Conselho de Opinião da RTP.
01-11-2013	Edite Prada	Linguista, licenciada em Línguas e Literaturas Modernas e mestre em Estudos Portugueses, é professora do secundário e membro do conselho consultivo do <i>Ciberdúvidas</i> .
01-11-2013	Ramón Font	Jornalista catalão, já foi correspondente da rádio nacional de Espanha e diretor da TVE em Barcelona. Colabora com o centro de formação da RTP.
01-11-2013	John Malloy	Professor e diretor de estudos da <i>The Language Company</i> .
16-05-2014	João Barreiros	Coordenador de conteúdos multimédia sobre a produção da RTP.

⁸⁸ Joel Costa é citado por Paula Cordeiro sobre o fim do programa *Questões de Moral*. Não prestou declarações gravadas, contudo a sua posição é transmitida, de forma indireta, pela provedora.

Apenas uma emissão, a do dia 18 de janeiro de 2013, relativa ao enquadramento da rádio, é inteiramente realizada por Paula Cordeiro, sem a presença de personalidades convidadas. Ainda assim, a polifonia continua presente, observando-se um movimento de alternância de tomada de vez entre a voz da provedora e uma voz *off* masculina, que vai, ao longo da emissão, introduzindo os temas a tratar. Esta alternância de tomada de vez entre vozes diferenciadas, presente com muito mais frequência nas restantes emissões do *corpus*, cria o ritmo do programa e permite especialmente captar e manter a atenção do ouvinte, levando-o a interessar-se pelo desenvolvimento temático das emissões. Sendo considerada a matéria-prima principal para execução do trabalho na rádio, a voz é o meio facilitador, para o ouvinte, que distingue não só os intervenientes, como também os diversos momentos de execução da emissão.

Assim sendo, a convocação de múltiplas vozes no programa *Em Nome do Ouvinte*, resultantes também em múltiplas tomadas de vez⁸⁹, concorre para dois objetivos comunicativos essenciais: primeiramente, participar na análise dos temas invocados pela provedora e, em segundo lugar, tornar o programa mais atrativo de ser escutado pelos ouvintes da rádio pública, imprimindo-lhe um carácter de interatividade, que auxilia o processo de comunicação tendo em vista o auditório. Para além das tomadas de vez, breves trechos musicais (*Jingle*), que funcionam ao jeito de mudança de parágrafos radiofónicos, ajudam a pontuar a divisão orgânica das emissões e a introdução de novas temáticas.

Os convidados da provedora aceitam geralmente responder aos pedidos de participação no programa. Do *corpus* em análise, apenas um ex-colaborador da rádio pública, Joel Costa, recusou prestar declarações para o programa, tendo todavia a sua posição sobre o tema em análise (a suspensão do programa *Questões de Moral*) sido transmitida pela voz de Paula Cordeiro. Outra personalidade não participante, mas citada por Paula Cordeiro na sua emissão de estreia da 4.^a série do programa *Em Nome do Ouvinte*, é José Manuel Rosendo, por este ter recebido um prémio pelo seu trabalho enquanto jornalista da Antena 1, constituindo um exemplo da qualidade informativa da rádio pública para os seus colegas de profissão.

É possível observar que algumas emissões são realizadas com os mesmos intervenientes, demonstrando que a análise dos temas merece um aprofundamento que se estende em vários momentos do programa, sequenciais ou não. Assim, a emissão do dia 11 de outubro

⁸⁹ É possível contabilizar na emissão do *corpus* com menos intervenientes (a de 18-01-2013) onze tomadas de vez em quinze minutos e quinze segundos.

de 2013 repete os mesmos convidados dos do dia 04 - José Manuel Mendes, Nuno Júdice, Pedro Mexia e Sebastião Lima Rego – sendo uma continuação da primeira. Maria Regina Rocha, José Mariño e João Almeida são convidados em emissões distanciadas no tempo, que recaem sobre o mesmo tema: o uso da língua portuguesa, a música na rádio pública e programas da Antena 2, respetivamente. Paula Cordeiro recorre deste modo a alguns dos intervenientes já convidados anteriormente quando é necessário abordar um tema da sua área de especialidade.

As dezasseis emissões do *corpus* permitiram fazer o levantamento de 174 ocorrências onde é possível identificar a realização de atos de ameaça da face. Mais de três quartos destas ocorrências (75,9%) são enunciados por Paula Cordeiro, confirmando assim a sua função enquanto provedora do ouvinte, regulamentada pela lei n.º 2/2006, de 14 de fevereiro, e a sua visão do desempenho deste cargo, indicada no final do primeiro ano em que inicia as suas funções:

“[...] não cabe ao provedor avaliar critérios editoriais, técnicos ou estratégias de programação. O provedor não pode substituir o responsável por qualquer uma das áreas. Questioná-lo profissionalmente e as suas escolas? Logicamente que sim. Trazer à antena da rádio questões sensíveis, queixas ou críticas de ouvintes, sim, é da competência do provedor” (Emissão n.º13, 28-12-2012).

Em segundo lugar, é possível verificar que a voz *off* masculina realiza por catorze vezes um ato de ameaça da face, correspondente a 8% do total das ocorrências. Na prática, a voz *off* constitui um *alter-ego* da provedora, utilizando-se a diferenciação vocal para conferir um carácter polifónico e a noção de interatividade ao programa, sendo todavia o enunciado previamente organizado por Paula Cordeiro.

Verifica-se igualmente que, das dezasseis emissões consideradas, metade não contam com a presença da voz *off*, estando o trabalho de abordagem dos temas totalmente a cargo da voz da provedora: as de 21-09-2012, 02-11-2012, 25-01-2013, 01-02-2013, 22-03-2013, 12-07-2013, 04-10-2013 e 11-03-2013. Nas restantes oito emissões, a soma das ocorrências do ato de ameaça da face, realizadas pela provedora e pela voz *off*, que a substitui na abordagem aos temas, totaliza 146 enunciados, que representam 85,4% do total dos atos de ameaça da face contabilizados. Os restantes enunciados distribuem-se por mais onze locutores, convidados da provedora para o programa: Ramón Font, John Malloy, Regina Rocha, Sidónio Bettencourt, José Arantes, José Mário Costa, Quintino Aires, Alice Trindade, Edite Prada, Pedro Mexia e Sebastião Lima Rego. O número de atos de

enunciação onde foi possível identificar o ato de ameaça da face, praticados por estes locutores está contabilizado na tabela que se segue:

Tabela 4.3: Distribuição dos enunciados com o ato de ameaça da face, por locutor

Locutor	Nº de ocorrências	%
Paula Cordeiro	132	75,9%
Voz <i>off</i> masculina	14	8,0%
Ramón Font	7	4,0%
John Malloy	4	2,3%
Regina Rocha	4	2,3%
Sidónio Bettencourt	3	1,7%
José Arantes	2	1,1%
José Mário Costa	2	1,1%
Quintino Aires	2	1,1%
Alice Trindade	1	0,6%
Edite Prada	1	0,6%
Pedro Mexia	1	0,6%
Sebastião Lima Rego	1	0,6%
Total	174	100%

Observa-se que a iniciativa de realizar o ato de ameaça da face não cabe apenas à provedora e à voz *off*. Verifica-se que, em 33 locutores convidados a participar no programa, um terço decidiu, em algumas situações que serão analisadas detalhadamente neste capítulo, realizar, por sua vez, um ato de pergunta, de crítica ou de queixa. Os atos ilocutórios de ameaça da face praticados por estes entrevistados são variados e podem constituir atos indiretos (justificar as suas decisões, opções e práticas na rádio pública, defendendo assim a sua face), com um possível efeito perlocutório (convencer a provedora e, através do seu programa, os ouvintes, da sua justeza). Tanto o efeito perlocutório como a compreensão da realização dos atos indiretos são marcados pela subjetividade. J. Fonseca (1992) sublinha que:

“[...] a nossa actividade ilocutória se prolonga por aspectos perlocutórios, em que se deve atentar as suas incidências nas relações intersubjectivas e no desenrolar da interacção, e ainda que ela se desenvolve amplamente de modo indirecto. Na codificação e na decodificação dos *actos indirectos* operam princípios comunicativo-interactivos que devem ser gradualmente dominados pelos aprendentes, pois que a indirectão está ligada a factores fortemente actuantes na comunicação, em particular à salvaguarda da *face* dos intervenientes, à obtenção de eficácia para o discurso, à manipulação que todos e sempre exercemos na actividade discursiva, mesmo a mais banal” (Fonseca, 1992: 297-298).

A abordagem dos temas pela provedora assenta no princípio da relevância (Grice, 1975; Sperber e Wilson, 2002), que é justificada, na sua maioria, pelas mensagens dos ouvintes e,

por vezes, pela pertinência da sua análise no contexto de atualidade. Através das mensagens dos ouvintes, a provedora tem acesso à percepção ou representação que os ouvintes têm da rádio pública, procede à transferência e interpretação das suas representações cognitivas e pode confrontá-las com as dos profissionais de rádio ou outros especialistas (Duarte, 2003).

A análise do *corpus* permitiu classificar os enunciados onde se realizam atos de ameaça da face em 23 temas, conforme se pode observar na tabela que se segue:

Tabela 4.4: Distribuição do número de atos de ameaça da face, por tema

N.º	Temas	N.º de ocorrências	%
1	Erros linguísticos	29	16,7%
2	RTP na <i>web</i> : <i>sites</i> RTP e RTP Ensina	23	13,2%
3	Produtos culturais	13	7,5%
4	Música	12	6,9%
5	Programa <i>Portugueses no Mundo</i>	11	6,3%
6	Relação da rádio pública com a literatura	11	6,3%
7	Locutores - vozes e interação	10	5,7%
8	RDP Internacional	10	5,7%
9	Programa <i>A Hora do Sexo</i>	9	5,2%
10	Onda curta	9	5,2%
11	Rádio pública nas regiões autónomas	8	4,6%
12	Publicidade na rádio	5	2,9%
13	Fim dum programa/de emissões	5	2,9%
14	Papel/identidade da rádio	4	2,3%
15	Questões gerais	4	2,3%
16	Serviço público	4	2,3%
17	Alinhamento das emissões	1	0,6%
18	Concessão da RTP	1	0,6%
19	Critérios para seleção de temas	1	0,6%
20	Futebol	1	0,6%
21	Parceria entre Estado e privados	1	0,6%
22	Preparação das emissões	1	0,6%
23	Programas da Antena 2	1	0,6%
Total		174	100%

Deste modo, as emissões do *corpus* apresentam uma grande variação de ocorrências com o ato de ameaça da face e situações de enunciação particulares, com contextos diferenciados, referidos ou implícitos no discurso, que importa descrever para identificar as coordenadas subjetivas, espaciais e temporais, assim como o campo das relações intersujeitos (Culioli,

1990). Com efeito, as emissões do programa apresentam dados e factos situados no tempo e no espaço e que poderão, ou não, ser comuns aos locutores e aos alocutários/ouvintes. Para compreender a troca interlocutiva, é necessário considerar a situação de produção/receção e as unidades linguísticas como ocorrências contextualizadas, verificando-se grande heterogeneidade nos domínios cognitivo, social e cultural do uso da língua pelos sujeitos falantes. A variação das coordenadas Eu (Paula Cordeiro/voz *off*) - Tu (entrevistados/ouvintes)/Aqui/Agora (Benveniste, 1966; Yaguello, 1990; Fonseca, 1992), que constituem os elementos estruturais das trocas interlocutivas na emissão, fornece versatilidade e heterogeneidade ao programa.

2.1. Uso da língua portuguesa pelos locutores de rádio

A maioria dos enunciados onde é possível identificar o ato de ameaça da face prende-se com os erros linguísticos que são cometidos pelos profissionais da rádio pública, constituindo mais de um sexto (16,7%) do total dos enunciados, com 29 ocorrências, indicados na tabela III.1 do anexo III.

Das 29 ocorrências, dezassete são da autoria de Paula Cordeiro, onde são colocadas dúvidas relativas à pronúncia de palavras em Português e em Inglês, ao uso desnecessário de estrangeirismos e à má conjugação verbal. Para além disso, a provedora alarga a discussão dos problemas de pronúncia ao âmbito das marcas: “E quando estamos a falar de, de marcas?” (Emissão n.º 5, 26-10-2012), referindo-se a formas reiteradas de uso que se constituem como norma: “Há eh... deverá haver aqui um esforço por parte desse jornalista em pronunciar corretamente ou poderá ele pronunciar de acordo com a forma como a maior parte dos Portugueses pronuncia essa palavra?” (Emissão n.º5, 26-10-2012). O fator tempo é igualmente colocado à consideração de Regina Rocha, uma das intervenientes na emissão do dia 26-10-2012:

“Uma coisa é nós termos um texto escrito, eh..., estarmos em estúdio, e gravá-lo, sabemos que podemos repetir, corrigir, etc. Outra coisa é nós estarmos no ar, perante o microfone, com a pressão do tempo, com a pressão do... das folhas à nossa frente ou do computador e tudo isso pode de alguma forma influenciar a própria prestação. Concorda com esta ideia?” (Emissão n.º5, 26-10-2012).

Dois enunciados, sendo um bastante longo, são realizados pela voz *off* para introduzir o tema, referindo as mensagens dos ouvintes que fizeram chegar à provedora as suas queixas. Mas, enquanto ouvinte da rádio pública, Paula Cordeiro acusa também: “Eu

encontro frases mal construídas, dicções sofríveis, muita falta de expressividade ao microfone” (Emissão n.º49, 01-11-2013).

No programa em que recebe convidados falantes de língua castelhana e inglesa, Paula Cordeiro aprofunda o tema do uso da língua, pedindo-lhes opinião sobre a experiência vivida nos seus países e a relação com a língua portuguesa: “Não há aqui uma certa influência do Inglês? (Risos) E agora olho para o John Malloy” (Emissão n.º49, 01-11-2013). Igualmente:

“Ramón, qual a sua experiência em relação a essa questão, ao nível do, do castelhana? Na sua opinião, deveremos aportuguesar a leitura das palavras eh... devemos utilizar expressões que não são portuguesas na, na, na rádio em Portugal? Eh... concorda com a utilização de expressões estrangeiras quando existe o equivalente na língua portuguesa? Qual é a experiência que relata do, do contexto em Espanha... a este nível?” (Emissão n.º49, 01-11-2013).

Relativamente ao uso da língua portuguesa pelos locutores de rádio, os intervenientes convidados por Paula Cordeiro também produzem enunciados onde ocorre o ato de ameaça da face (sobretudo, da face positiva do alocutário, ainda que a face negativa deste último seja também visada). Regina Rocha questiona a falta de preparação dos profissionais de rádio em questões de fonologia e a falta de cuidado, nomeadamente na articulação das palavras e na conjugação verbal, dando o exemplo da conjugação do verbo ‘ter’ na primeira pessoa do plural no presente do conjuntivo. José Mário Branco aponta a falta de rigor que leva à normatividade de termos originalmente estranhos à língua, Alice Trindade levanta o problema da pronúncia em Inglês, exemplificando com a marca *Apple*.

Na emissão n.º49, realizada no dia 01-11-2013, Ramón Font e John Malloy protagonizam o único momento em que existe uma interação contendo o par adjacente pergunta/resposta **entre** convidados. Com efeito, as interações das outras emissões em apreço realizam-se entre a provedora que pergunta e um dos convidados que responde, ficando os restantes convidados do programa à espera da sua vez para serem interpelados, questionados e responder. Esta é, aliás, uma das regras da locução, sobretudo no contexto radiofónico. Nesta situação única, depois de Ramón Font ter sugerido a existência de uma relação causa/efeito entre o desaparecimento da figura do corretor linguístico e as falhas no uso da língua na rádio, John Malloy toma a iniciativa de perguntar: “Acha então que o papel do corretor é indispensável eh... hoje em dia?” (Emissão n.º49, 01-11-2015). Note-se que o ato de pergunta é autorizado pela provedora - “John, por favor” - que desempenha, a partir daí, a função de mediadora entre os intervenientes, havendo necessidade, no final da emissão e depois da discordância de Ramón Font relativamente a uma afirmação de John Malloy

sobre a função da rádio, de restabelecer o equilíbrio interacional, que o ato de pergunta quebrou, entre estes dois convidados com a sugestão apontada por Ramón Font e repetida por Paula Cordeiro: “Temos de fazer um outro programa (risos) sobre, sobre essa questão” (Emissão n.º49, 01-11-2015). Fica patente o caráter de poliaudição (Fonseca, 1998b: 24 e 67) de que se reveste o programa: embora dirigidas à provedora, as respostas dos intervenientes são não só ouvidas por ela, que questionou, como também pelos restantes convidados, que estão presentes em estúdio e que podem sentir-se impelidos a intervir sem interpelação da provedora. Por fim, a poliaudição abarca o universo de ouvintes que compõem o auditório do programa *Em Nome do Ouvinte* e que estiveram atentos às respostas dadas pelos convidados. Note-se que este universo não é coincidente com o universo dos ouvintes que enviaram mensagens à provedora: por um lado, alarga-se aos ouvintes que também sintonizam a rádio mas não enviaram mensagens; por outro, os ouvintes que enviaram mensagens à provedora poderão não assistir à transmissão das emissões em que os convidados respondem às suas dúvidas. Como sublinha C. Kerbrat-Orecchioni (1986: 293) dizer não é agir, é *pretender* agir. Esta afirmação aplica-se particularmente ao caso do programa *Em Nome do Ouvinte*. Os atos ilocutórios realizados nas emissões do programa poderão ser mal sucedidos, caso os destinatários finais - os ouvintes que enviaram as mensagens - não tenham a possibilidade de ouvir as respostas e justificações obtidas pela provedora.

2.2. A RTP na *web*: *sites* RTP e RTP Ensina

Considerando as emissões que tratam do trabalho da rádio pública na promoção e divulgação da língua e cultura portuguesas, nomeadamente no seu papel de aproximação com os falantes de Português no mundo, os *sites* da RTP e RTP Ensina, sendo este último um portal há pouco estreado na *web*, são os temas que levantam igualmente um número significativo de atos de enunciação onde é realizado o ato de ameaça da face (13,2%).

Em termos contextuais, a rádio pública socorre-se das novas tecnologias de informação para alargar o seu auditório e concorrer no meio de comunicação mais usado nos dias de hoje nas sociedades desenvolvidas: a *Internet*. Assim, a RTP lança-se no ambiente *online* em 1997 e, em 2011, nasce o RTP *Play*, que permite aceder a emissões em direto de televisão e rádio e programas RTP em *on-demand*. Em 2014, é criada a aplicação para

smartphones App 5i RTP e são realizados dois projetos de grande envergadura: o portal RTP Ensina e o *site* do Arquivo RTP.

As 22 ocorrências onde é possível identificar atos de ameaça da face estão listadas na tabela III.2. do anexo III, onde se observa que a maioria, 20, têm como locutora Paula Cordeiro, que introduz dois subtemas na emissão do dia 21-09-2012: mudanças no *site* da RTP e problemas relativos à disponibilização de *podcasts* de programas. Contudo, não são dadas respostas, fazendo-se apenas a afirmação de que estes problemas existem, e Paula Cordeiro passa rapidamente para outro assunto: o prémio Gazeta de rádio 2011 recebido pelo jornalista e repórter da Antena 1, José Manuel Rosendo. Este ato do discurso constitui um ato de valorização da face (*Face Flattering Act* - Kerbrat-Orecchioni, 2002), que será analisado mais em detalhe no próximo capítulo, no âmbito do sistema de delicadeza/cortesias (Brown e Levinson, 1978).

Na emissão do dia 26-01-2013, relativa aos erros linguísticos cometidos pelos profissionais de rádio em antena, José Mário Costa levanta o problema da localização do prontuário sonoro na página da RTP, procurando assim justificar alguma falta de preparação dos locutores de rádio, com a dificuldade em encontrar este instrumento de trabalho:

“A começar porque... acho que a RTP ainda não se apercebeu da importância de um instrumento destes, em termos até de prestígio. Está praticamente eh... enfim... disfarçado na própria página, já houve maior relevância, aliás como uma série de temas da língua portuguesa, e hoje é preciso que alguém saiba muito concretamente que existe um prontuário e anda ali à procura e com alguma dificuldade encontra” (Emissão n.º5, 26-10-2012).

Este ato de enunciação é interpretado como um ato ilocutório de justificar (“porque”), e poderá ter um duplo efeito perlocutório: primeiro, pretende fazer tomar consciência aos alocutários - e à RTP - da pouca relevância atribuída ao prontuário sonoro no *site* e, implicitamente, inclui um ato de pergunta: “por que razão foi o prontuário relegado a um lugar de menor destaque?”; por outro lado, permite desculpar os locutores de rádio pela falta de utilização deste instrumento para melhorar o seu desempenho profissional. Para além disso, o ato de pergunta no programa pode servir de mote para informar o auditório de novas funcionalidades introduzidas no universo RTP, motivando o ato ilocutório de descrever o trabalho realizado, via *web*, pela empresa pública e, deste modo, divulgá-lo aos ouvintes. Assim, todo o processo de mediação da emissão do dia 16-05-2014 está direcionado para comunicar a abertura do novo portal da RTP na *Internet* e para publicitar junto do auditório o material audiovisual que se encontra disponível *online*: “A RTP lançou muito recentemente um novo portal. Chama-se RTP Ensina. Eu começaria por lhe

perguntar exatamente o que é este... este novo desafio da RTP” (Emissão n.º77, 16-05-2014). Neste caso, a provedora do ouvinte assume um papel de mediação inverso ao habitual: em vez de trazer a voz dos ouvintes, torna-se um agente de divulgação das propostas da administração da RTP para a amplificação do uso dos conteúdos *media*. A primeira abordagem das questões está a cargo da voz *off*. De seguida, os atos de perguntar realizados por Paula Cordeiro ao convidado, João Barreiros, coordenador de conteúdos multimédia sobre a produção da RTP, recaem sobre a definição do projeto, a sua caracterização, o modo de seleção e de organização dos conteúdos, o seu contributo para o serviço público, as estratégias de operacionalização, a sua relação com a rádio e perspectivas de futuro quanto aos conteúdos multimédia. Nesta emissão, Paula Cordeiro produz o ato de pergunta, enunciado anteriormente nas emissões de 21-09-2012 e 26-10-2013, relativo à dificuldade em realizar a pesquisa dos conteúdos disponibilizados no *site*. Desta forma, o ato de resposta de João Barreiros, convidado desta terceira emissão, completa o ato de pergunta enunciado nas duas primeiras, verificando-se assim uma interrelação entre emissões relativamente à concretização do par adjacente pergunta/resposta.

2.3. A relação da rádio pública com a arte/a cultura

Vários subtemas motivam a produção de enunciados onde se verifica o ato de ameaça da face na relação da rádio pública com a arte/a cultura: os produtos culturais, a música e a literatura na rádio pública, elencados nas tabelas III.3, III.4 e III.5 do anexo III. Ao primeiro subtema são dedicadas três emissões: a de 18-01-2013, a de 25-01-2013 e a de 01-02-2013, com treze enunciados, correspondentes a 7,5% do total. Dez são da autoria de Paula Cordeiro e três da voz *off*, cabendo a esta a função de introduzir os subtemas na forma afirmativa – “No programa *Em Nome do Ouvinte* desta semana, a provedora dedica-se à cultura e à sua exposição nas rádios públicas”/“Os conteúdos culturais na rádio, os criadores, os produtores, os programadores e os promotores. As relações entre os produtos culturais e a rádio, na perspetiva da provedora” – ou na forma interrogativa, como podemos verificar nos seguintes exemplos: “O que é a cultura na rádio? Informação, entretenimento ou promoção? Como enquadrar um conteúdo que surge tantas vezes sob a forma de notícia, outras tantas como entretenimento, e por vezes como *spot* promocional?” (Emissão n.º16, 18-01-2013). Nos atos de enunciação produzidos por Paula Cordeiro, na

emissão do dia 18-01-2013, são questionados os critérios de escolha dos produtos culturais, a relação da rádio pública com os responsáveis de marketing cultural, a classificação dos programas que divulgam a cultura.

A emissão do dia 25-01-2013, também sobre cultura, apresenta, juntamente com a emissão do dia 11-10-2013, a menor incidência de enunciados onde é possível identificar o ato de ameaça da face – apenas três conforme se observa na tabela seguinte:

Tabela 4.5: Distribuição do número de atos de ameaça da face, por emissão

Emissão	N.º de ocorrências
21-09-2012	12
26-10-2012	19
02-11-2012	12
28-12-2012	13
11-01-2013	7
18-01-2013	8
25-01-2013	3
01-02-2013	4
22-02-2013	16
22-03-2013	11
17-05-2013	11
12-07-2013	8
04-10-2013	9
11-10-2013	3
01-11-2013	19
16-05-2014	19
Total	174

Na emissão do dia 25-01-2013, fica patente o grande cuidado na edição dos conteúdos das entrevistas aos profissionais: são apenas disponibilizadas as partes essenciais e conclusivas das entrevistas realizadas, não tendo o ouvinte acesso à totalidade da interação linguística produzida. O tema desta emissão prende-se com as prioridades e os critérios de seleção dos produtos culturais divulgados, assim como o contributo da rádio para a sua promoção.

A música na rádio pública constitui o tema de 6,9% do total de ocorrências onde foi identificado o ato de ameaça da face, com 12 enunciados, conforme tabela III.4 do anexo III. Paula Cordeiro tem a exclusividade de realização dos atos de ameaça da face: aos quatro profissionais de rádio presentes, João Almeida, Jorge Gonçalves, José Mariño e Rui Pêgo, pede esclarecimentos sobre o conceito de *playlist*, os critérios para a escolha das

músicas, do excesso de repetição e da falta de música portuguesa de que alguns ouvintes se queixam e do contributo da rádio pública para a divulgação da música portuguesa.

A relação da rádio pública com a literatura motiva a realização de onze ocorrências (6,3%) onde é possível identificar o ato de ameaça da face, em duas emissões consecutivas: a do dia 04-10-2013 e a do dia 11-10-2013. Paula Cordeiro questiona os seus convidados, os poetas José Manuel Mendes, Nuno Júdice, Pedro Mexia e Sebastião Lima Rego, sobre os deveres da rádio pública na divulgação da atividade literária, a correspondência aos interesses do público, o desaparecimento de géneros como a poesia e o teatro radiofónicos e os programas que falam de livros e não de literatura.

Na primeira emissão, para além de Paula Cordeiro, também dois dos entrevistados produzem um ato ilocutório de pergunta: Sebastião Lima Rego faz alusão à preocupação dos profissionais de rádio para adequar os programas aos interesses da maioria (“Será que há audiência?” – Emissão n.º45, 04-10-2013) e, após a intervenção de Paula Cordeiro e a sua solicitação para serem dadas mais opiniões, Pedro Mexia contrapõe esta posição com o seguinte ato ilocutório de pergunta: “São poucos, são poucos, qual é o problema de serem poucos?” com o efeito perlocutório de convencer em primeira instância a provedora e os restantes convidados da necessidade de haver programas direcionados para grupos minoritários do auditório. Note-se a possibilidade de criação do par adjacente pergunta/resposta com dois atos de pergunta: à pergunta “Será que há audiência?” segue-se uma outra pergunta que funciona como ato de réplica, respondendo implicitamente à primeira pergunta: “qual é o problema de serem poucos?”. Este segundo ato de pergunta tem no seu conteúdo proposicional a resposta de que há audiência, mas esta é constituída por poucos ouvintes, deslocando assim o ângulo da pergunta para a temática que diz respeito ao critério de seleção dos conteúdos, partindo do interesse da maioria para se focar agora no respeito das minorias.

2.4. A emigração em debate no programa *Portugueses no Mundo*

A RTP emite desde 2010, na Antena 1, um programa intitulado *Portugueses no Mundo*, apresentado por Alice Vilaça, que entrevista emigrantes portugueses e dá conta da sua experiência no estrangeiro. Este programa foi alvo de crítica por parte dos ouvintes, relacionando-o com objetivos políticos enunciados pelos governantes e liga-se a um

fenómeno da emigração, que se reavivou em resultado das dificuldades económicas vividas em Portugal. Com efeito, a partir do início da crise, vários governantes portugueses aconselharam por diversas ocasiões aos desempregados a via da emigração: o primeiro-ministro, Pedro Passos Coelho; Alexandre Mestre, secretário de estado do desporto e Miguel Relvas, então ministro-adjunto e dos assuntos parlamentares. Dado este contexto, vários ouvintes solicitaram à provedora do ouvinte que interviesse em seu nome, pedindo esclarecimentos à apresentadora, tendo sido esta questionada na emissão de 17-05-2013.

A emissão apresenta onze ocorrências onde é possível identificar um ato de ameaça da face, correspondendo a 6,3% do total (tabela III.6 do anexo III). Destas, três são produzidas pela voz *off*, que cita as mensagens dos ouvintes, onde existem elementos que introduzem um tipo de modalidade apreciativa, de claro sentido pejorativo: “dececiona-me a forma como [a emissão] é executada”/“Aparenta ser uma mera ferramenta de incentivo à emigração”/“Hoje acabou-se a minha paciência” (Emissão n.º32, 17-05-2013). Os restantes enunciados são produzidos por Paula Cordeiro que questiona a apresentadora sobre a origem do programa, o seu formato, a possibilidade de uma intenção política velada (promover a emigração) e os critérios de seleção dos entrevistados. O número de atos de pergunta que recaem sobre este item corresponde, em proporção, ao aspeto que motiva mais reparos dos ouvintes, segundo Paula Cordeiro: “E como é que é feita a seleção dos entrevistados? Porque essa é outra crítica que muitas vezes é feita, por serem apresentados sempre casos de sucesso” (Emissão n.º32 – 17-05-2013).

2.5. Formas de internacionalização da rádio pública portuguesa

A RDP Internacional apresenta-se como “o grande elo de ligação dos portugueses no Mundo”⁹⁰ e está disponível para as comunidades portuguesas, luso-descendentes e lusófonas espalhadas em todo o mundo. É possível aceder à RDP Internacional via satélite, Internet e FM, dependendo a sua captação da localização e possibilidades tecnológicas do recetor.

Até 2011, a RDP Internacional estava disponível em onda curta, contudo as emissões foram suspensas a partir de 1 de junho de 2011, na sequência de uma decisão política, tendo sido apresentado o argumento de que os seus custos eram excessivamente elevados e de que a captação das emissões da RDP Internacional já se encontrava assegurada através

⁹⁰ <http://www.rtp.pt/rdpinternacional>

de satélite e da rede *Internet*, pelo que a onda curta era um meio obsoleto de receção. A suspensão da onda curta motivou forte contestação, salientando-se a oposição de Mário Figueiredo, então provedor do ouvinte, tendo este afirmado que a justificação apresentada pelo governo de que a onda curta era um meio ultrapassado em termos tecnológicos esbarrava contra os avultados investimentos que estavam a ser feitos por rádios de referência como a *BBC* ou a *Deutsche Welle*, na aposta da onda curta como meio de transmissão internacional⁹¹. Foram referidas que as razões para a suspensão da onda curta estavam apenas ligadas a interesses de ordem económica, nomeadamente a venda dos terrenos onde se encontrava instalada a estrutura principal do sinal transmissor.

Em 2013, Paula Cordeiro retoma este tema e, nas emissões de 21-09-2012, de 28-12-2012, de 22-02-2013 e de 22-03-2013 são produzidos nove atos de enunciação onde é possível identificar um ato de ameaça da face, conforme pode ser observado na tabela III.7 do anexo III, correspondendo a 5,2% do total de enunciados. Sete são da autoria da provedora e duas, na parte final da terceira emissão onde este tema é abordado, são realizados por José Arantes, diretor do serviço internacional que engloba a RTP Internacional, a RTP África, RDP Internacional e RDP África. Nas três primeiras emissões, Paula Cordeiro aflora o problema da suspensão da onda curta, ligando-o ao mandato do provedor anterior, Mário Figueiredo; refere as poucas mensagens dos ouvintes sobre o tema, sugerindo que a decisão de suspensão poderá ter sido acertada; por fim, menciona a quantidade de ouvintes que terão deixado de ouvir o canal internacional da RDP. Na emissão de 22-03-2013, a provedora questiona José Arantes, o coordenador de conteúdos multimédia sobre a produção da RTP, acerca do impacto que a suspensão da onda curta teve sobre os ouvintes com menos recursos económicos e tecnológicos e sobre a impossibilidade de saber a quantidade de ouvintes que deixaram de poder a RDP Internacional. Nesta emissão, é abordado um aspeto a salientar: não será possível a esses ouvintes apresentar queixa à provedora por também não conseguirem os meios para o fazer, não havendo dados objetivos para realizar um estudo sobre as consequências reais do fim da onda curta nas comunidades de falantes de Português no mundo. Durante a emissão, a provedora realiza o seguinte ato de pergunta a José Arantes, procurando implicitamente confirmar as afirmações do seu convidado:

⁹¹ Fonte: agência *Lusa*. Notícia publicada no *Público* em 30/08/2011, disponível em <http://www.publico.pt/economia/noticia/rtp-fecha-emissoes-da-rdp-internacional-em-onda-curta-por-ser-obsoleta-1509828> [09.10.2015]

“E podemos então afirmar que... o facto de as emissões em onda curta terem sido definitivamente suspensas não faz com que os ouvintes percam as emissões da RDP Internacional? [...] disseminar os conteúdos por rádios comunitárias e mesmo rádios locais nas diferentes partes do mundo poderá ser uma... digamos que quase substituição das emissões em onda curta?” (Emissão n.º20, 22-02-2013).

Próximo do final da emissão, José Arantes produz dois atos ilocutórios de pergunta com o possível efeito perlocutório de convencer a provedora, e o auditório, de que a decisão que levou à suspensão da onda curta foi acertada, por um lado e, por outro, realizar um ato indireto de refutação da ideia de que as verbas para a onda curta seriam desviadas da RTP:

Será que os, os meios empregues na onda curta não estarão muito melhor empregues para chegar aos nossos ouvintes noutra, noutra... domínio? (...) Porque é que nós não canalizamos esse custo que... tínhamos na onda curta para por exemplo expandir a nossa emissão nas redes FM e estimular as pessoas que nos ouviam na onda curta a irem procurar-nos noutras meios? (Emissão n.º20, 22-03-2013)

Ainda na emissão de 22-03-2013, Paula Cordeiro convida, José Arantes para responder as suas questões sobre as formas atuais de distribuição da RDP Internacional e as alternativas à onda curta. Dez atos de enunciação com atos de ameaça da face, produzidos exclusivamente pela provedora, foram identificados e elencados na tabela III.8 do anexo III e representam 5,7% do total. São questionadas as formas de distribuição, na prática, dos canais da RDP Internacional, nomeadamente nos operadores de rádio satélite; a capacidade das comunidades lusófonas espalhadas no mundo terem acesso aos serviços de satélite e *Internet*; a estratégia da RTP para os canais internacionais no que concerne à programação e à ligação com rádios comunitárias. Os três últimos atos ilocutórios de pergunta, realizados por Paula Cordeiro, procuram confirmar as afirmações do alocutário, contendo já no seu conteúdo proposicional a resposta ao ato de pergunta: “Rádios comunitárias, portanto?”/“estão a pensar também numa, digamos que retransmissão de conteúdos através de rádios comunitárias?”/“Portanto, desconstrói-se completamente a minha ideia de que estaria reservado à RDP Internacional um papel menor?” (Emissão n.º22, 22-03-2013). Tendo em conta a tipologia proposta por M. C. C Rodrigues (1998), a provedora realiza perguntas orientadas, uma vez que não apresenta um pedido de informação, mas pretende antes dirigir o discurso do alocutário no sentido de confirmar o valor de verdade do conteúdo proposicional expresso na pergunta: “Através de uma pergunta orientada, L₁ expressa aquilo que julga ser verdade, ou aquilo que crê como óbvio e irrefutável e ao mesmo tempo convida L₂ a confirmar as suas assunções e a corroborar essa evidência” (Rodrigues, 1998: 52)

2.6. Especificidades regionais da rádio pública

A emissão do dia 12-07-2013 é dedicada à rádio pública nos Açores, que apresenta especificidades no seu modo de funcionamento, como sublinha T. Mendel (2011):

“Pode-se apontar que esse princípio [o serviço público estar disponível para todos] não significa necessariamente que todas as regiões em um país receberão serviços idênticos. De fato, uma obrigação central de muitas emissoras públicas é precisamente a de prover serviços sob medida para diferentes regiões, de modo a garantir a disponibilidade de notícias locais e questões da atualidade na programação. As novas tecnologias têm facilitado muito esse trabalho de ajustar o produto da programação às necessidades e aos interesses do público, incluindo a adaptação geográfica” (Mendel, 2011: 7).

A provedora tem como convidado Sidónio Bettencourt, subdiretor do centro regional dos Açores da RTP e responsável pelo serviço público de rádio nesta região autónoma. Durante a emissão, foi possível identificar oito atos de ameaça da face, correspondendo a 4,6% do total das ocorrências (tabela III.9 do anexo III). Cinco são produzidos por Paula Cordeiro, que procura identificar as características da rádio pública nos Açores, questionando Sidónio Bettencourt sobre as principais dificuldades encontradas para realizar o trabalho na estação, o seu modo de funcionamento e a sua organização no que diz respeito aos recursos humanos. Depois de fazer uma descrição pormenorizada das dificuldades sentidas na produção de conteúdos, sobretudo devido à falta de profissionais preparados e a tempo inteiro na rádio, Sidónio Bettencourt produz os seguintes atos de pergunta:

“eu como é que posso arranjar um programa para uma pessoa da semana todas as semanas, da segunda à sexta, quando ela tem a dispensa para ir às aulas e depois no outro dia tem um teste e não pode vir? [...] O que é que, o que é que nós fazemos?” (Emissão n.º37, 12-07-2013)

Enquanto provedora do ouvinte, Paula Cordeiro não substitui os membros dirigentes da RTP, não tendo, assim, possibilidade de fornecer uma resposta à questão colocada por Sidónio Bettencourt. Este ato ilocutório tem o efeito perlocutório de convencer a provedora, e os ouvintes, que se torna evidente – e inquestionável – que o melhor está a ser feito com os recursos disponíveis. Para sair deste impasse interlocutivo que interrompe o seu trabalho de mediação, pondo em risco a continuação da entrevista e dos subsequentes atos de pergunta que quer realizar, Paula Cordeiro recorre ao ato de pergunta, reenviando a questão para Sidónio Bettencourt: “Quer avançar alguns critérios?”. Este usa de duas estruturas interrogativas para responder, na prática, ao ato de pergunta realizado por si-próprio: “Portanto porque é que não é utilizado mais a RTP Internacional ou os meios internacionais...?”/ “...porque, porque é que não fazemos por exemplo a partir dos Açores? Cá está se tivéssemos mais gente – as emissões da madrugada podiam ser feitas a

partir dos Açores, da Madeira” (Emissão n.º37, 12-07-2013). Mais uma vez, estas estruturas interrogativas não constituem verdadeiras perguntas, dado que não realizam um pedido de informação e já têm a resposta no seu conteúdo proposicional. Trata-se de perguntas retóricas, que constituem uma resposta àquilo que supostamente é perguntado (Rodrigues, 1998: 56).

3. Modos de receção dialógica da mensagem: aceitação, refutação e mitigação

A dimensão interativa da língua, particularmente presente no jogo de mediação, não permite encarar o ato de ameaça da face de forma isolada. Com efeito, este constitui o primeiro vetor de pares adjacentes diversos, assumidos pelos locutores e os alocutários nas emissões que, em conjunto, participam na construção dos esclarecimentos a prestar aos ouvintes da rádio pública e na preservação da sua face. Forma-se deste modo uma rede de interdependência, construídas pelos participantes no jogo de mediação, onde se estruturam sequencialmente atos de ameaça da face e diversas formas de reação à realização destes atos, justificando as decisões tomadas e as opções escolhidas para a prática radiofónica.

Neste âmbito, as sequências argumentativas assumem particular relevância, pois, para além de sermos compreendidos e compreendermos os outros, a comunicação visa influenciar os interlocutores nas práticas diárias ou no reconhecimento do seu papel social. Usadas em vários tipos de discurso em que se pretende apresentar uma tese e justificar uma tomada de posição, estão vincadamente presente na vida das sociedades democráticas, onde o recurso a esquemas justificativos e dialógicos (Adam, 2011: 146) é o meio privilegiado para os locutores convencerem os alocutários da justeza das suas opiniões. É neste modelo que se enquadra o jogo de mediação. A análise das sequências dos atos de discurso permite identificar mecanismos que estabelecem relações lógicas e nexos entre eles, sendo estes demonstrações de processos cognitivos dos falantes.

Confrontados a um ato de ameaça da sua face positiva/negativa, os alocutário procuram defender a sua imagem, utilizando um leque alargado de sequências, das quais se destaca a justificação, para demonstrar a justeza das suas posições.

J. P. Lima considera que “o único motivo válido para aceitarmos a posição de outrem sobre um dado assunto, ou para revermos a nossa própria posição, é o fornecimento de um bom argumento ou uma boa razão” (2007: 102). Define como bom argumento o que “(i) parte de princípios gerais, aceites consensualmente, (ii) resulta de inferências feitas a partir

desses princípios e de proposições verdadeiras, adequadas à realidade que está em discussão, (iii) e em que as inferências feitas são logicamente válidas” (2007: 102). No decorrer das trocas interlocutiva nos *podcasts* das emissões do programa *Em Nome do Ouvinte* que compõem o corpus do trabalho, foi possível identificar variadas sequências que estão acopladas, antes e depois dos atos prototípicos de pergunta e de resposta, e que fazem a apresentação de argumentos sustentadores para a produção dos mesmos.

Passando à análise destas sequências, e considerando a Teoria da Estrutura Retórica (Mann e Thompson, 1988), os textos organizam-se com o uso de relações discursivas que permitem explicitar os mecanismos mentais lógicos inerentes ao processo de interpretação textual em causa na produção e na receção do discurso. O trabalho de análise dos *podcasts* transcritos nos guiões das emissões do programa *Em Nome do Ouvinte* permite identificar as principais relações discursivas que são inferidas entre os seus segmentos constitutivos, assinaladas por marcadores linguísticos ou conectores, tais como as conjunções e locuções conjuncionais que constituem os mecanismos de coesão textual e que poderão estar implícitos (Lopes, 2009: 242). Estas indicam os processos mentais lógicos nos quais se baseiam as sequências argumentativas (Adam, 2009) produzidas pelos locutores do programa *Em Nome do Ouvinte*, onde se enquadram as relações discursivas de justificação (Lopes, 2009) que raramente são realizadas de forma isolada. Seguindo a proposta de A. C. M. Lopes (2009), a justificação é entendida como uma relação de coerência pragmática expressa por uma sequência de atos de fala combinado com um processo de inferência, através dos quais o locutor retira de premissas que enuncia conclusões pessoais que pretende veicular e ver aceites pelos seus interlocutores. As sequências de justificação integram-se no quadro da coerência referencial, convocando para o domínio da interpretação discursiva um conjunto de saberes que advém do conhecimento do mundo que os falantes adquirem ao longo da sua vida. As sequências de justificação são muito variáveis consoante o locutor, ancoram-se em dados contextuais e a progressão textual opera-se através da introdução de informação nova, estabelecendo-se as relações de sentido com outras sequências. Neste âmbito, destacam-se particularmente relações discursivas de ADIÇÃO, AVALIAÇÃO, CAUSA, CIRCUNSTÂNCIA, COMPARAÇÃO, CONCESSÃO, CONDIÇÃO, CONTRASTE, DISJUNÇÃO ALTERNATIVA, FIM, LISTA, LOCALIZAÇÃO TEMPORAL, OPOSIÇÃO, PARALELISMO e RESULTADO, juntamente com as de JUSTIFICAÇÃO que estão ao serviço da aceitação, refutação ou

mitigação da mensagem transmitida pelo locutor/ouvintes. Nesta análise são consideradas as emissões que abordam o trabalho da rádio pública na divulgação da língua e da cultura portuguesas e foram escolhidas sequências que resumem o posicionamento dos locutores relativamente aos temas abordados nas emissões, mostrando a justificação como sequência ‘pivot’ à volta da qual se desenvolve a argumentação.

Na primeira emissão dedicada aos erros dos locutores de rádio, a provedora inicia a abordagem do tema, mitigando a aceitação das queixas dos ouvintes pelo facto de estes demonstrarem problemas na interpretação do que é dito na rádio, introduzindo uma relação discursiva de RESULTADO, seguida de uma de JUSTIFICAÇÃO, de CONCESSÃO e terminando numa de RESULTADO:

“(1)O ouvinte está normalmente dedicado a outras atividades, ouvindo rádio em simultâneo. E também (2)por isso tantas vezes há interpretações menos corretas daquilo que foi dito. (3)Porque aquilo que se diz nem sempre é o que se ouve. (4)O programa de hoje procura desmistificar esta relação dos profissionais com as palavras e a língua, defendendo que (5)muito embora o ritmo da rádio seja dos mais rápidos na comunicação social, a rádio, especialmente a rádio pública, é também uma referência no panorama mediático português. E, (6)por isso, os atropelos à língua são de evitar, como explica Regina Rocha” (Emissão n.º5, 26-10-2012).

Os três convidados da emissão, Alice Trindade, Regina Rocha e José Mário Costa destacam a importância de bem falar na rádio, referem os instrumentos que os locutores de rádio têm à sua disposição para melhorar o seu desempenho, nomeadamente o prontuário sonoro e exemplificam erros linguísticos que são ouvidos, tentando encontrar razões para serem cometidos. Na seguinte asserção, que resume a posição dos convidados, Regina Rocha utiliza relações discursivas de OPOSIÇÃO, de JUSTIFICAÇÃO e de FIM para fundamentar a sua argumentação:

“(1)A questão de falar eh... na rádio naturalmente que tem que ver com aqueles aspetos da articulação, do ritmo, entoação, de que não vou falar propriamente. (2)Mas às vezes deveria haver maior cuidado, vou já dizendo, nessa preocupação (3)visto que como na rádio nós não estamos a ver as pessoas eh... (4)uma boa articulação, um ritmo adequado é, é fundamental (5)para que eh... quem esteja a ouvir compreenda bem o que está a ser dito” (Emissão n.º5, 26-10-2012).

A emissão n.º6, dedicada à música portuguesa na rádio pública, tanto a provedora como os convidados refutam a acusação de existir pouca música portuguesa na rádio pública. Rui Pêgo é o primeiro a fazê-lo, apoiado pela provedora, usando uma sequência onde está presente uma relação discursiva de JUSTIFICAÇÃO:

“Rui Pêgo: (1)No caso da Antena 1, ehm... não percebo como se pode dizer uma coisa dessas, (2)porque a Antena 1 transmite neste momento praticamente em torno dos cem por cento de música portuguesa, noventa e sete vírgula qualquer coisa por cento de música portuguesa. Portuguesa e...

Paula Cordeiro: Se me permite a correção...
Rui Pêgo: Portuguesa e de expressão...
Paula Cordeiro: Noventa e oito ponto oito.
Rui Pêgo: Noventa e oito ponto oito” (Emissão n.º6, 02-11-2012).

Jorge Gonçalves opta por afastar a acusação, distanciando-se assim do FTA à sua face negativa contido no ato de pergunta, com o uso de duas sequências com relações discursivas de JUSTIFICAÇÃO, estando a primeira associada a uma DISJUNÇÃO ALTERNATIVA e a segunda a uma CONCESSÃO:

“(1)No que diz respeito às antenas internacionais, eh... a questão ainda não se coloca, ap... aparentemente, (2)porque a RDP Internacional é fundamentalmente música portuguesa. (3)Ou música portuguesa ou em alguns espaços, (4)porque são espaços de programação eeh de, com muito, com uma componente de programas de autor, em alguns espaços de música eh... feita por jovens portugueses (5)embora em língua estrangeira” (Emissão n.º6, 02-11-2012).

Neste caso, o locutor Jorge Gonçalves evita realizar uma asserção que refute liminarmente a existência de críticas injustificadas por parte dos ouvintes, minimizando o FTA que tal asserção também poderia constituir através da anulação da pergunta (“a questão ainda não se coloca ap,... aparentemente”), incluindo esta anulação um item linguístico igualmente atenuador, o advérbio de modo “aparentemente”.

José Mariño refuta igualmente a acusação de existir muita repetição de músicas, uma vez que ela é uma componente essencial da rádio. A seguinte asserção apresenta uma relação discursiva de CIRCUNSTÂNCIA, seguida de OPOSIÇÃO, terminando com relações discursivas de JUSTIFICAÇÃO e de CONDIÇÃO:

“(1)Eh... a questão da repetição é, é uma questão que se coloca (2)sempre que, que se fala em, em playlist. Ehm... (3)mas no caso da Antena 1 não faz, não faz qualquer sentido, (4)porque (5)se compararmos a... a repetição que algumas canções eh ou de que algumas canções são alvo em rádios eh... nacionais tal como a Antena 1, vamos reparar que há uma diferença abissal” (Emissão n.º6, 02-11-2012).

Neste processo de refutação, a provedora salienta o conceito de playlist, afirmando que os ouvintes poderão desconhecer a sua função. A asserção que produz a esse respeito contém relações discursivas de OPOSIÇÃO e de LISTA: “(1)É uma ferramenta que eh... muitos ouvintes, enfim, na generalidade, já ouviram falar, (2)mas eu tenho muitas dúvidas sobre (3)se efetivamente sabem eh... o que é a playlist, para que serve e como se utiliza” (Emissão n.º6, 02-11-2012).

As emissões n.º16, n.º17 e n.º18 são dedicadas à cultura na rádio. Na primeira, a provedora analisa os programas culturais enquanto meios de divulgação ao serviço do marketing económico e refere a atuação dos promotores culturais que reservam para a rádio pública

produtos com menos audiência. Ao longo da asserção feita a esse respeito, é possível identificar uma relação discursiva de COMPARAÇÃO, seguida de JUSTIFICAÇÃO e de AVALIAÇÃO, a repetição do recurso à relação discursiva de JUSTIFICAÇÃO, associada a uma de ADIÇÃO:

“(1)Do lado da rádio pública, aceita-se, numa atitude de rien à faire, (2)como se não houvesse solução. (3)Porque o argumento usado para a promoção de produtos culturais é o mesmo que é utilizado para a venda de publicidade. (4)E neste campeonato, felizmente a rádio pública não joga. (5)Esse argumento são as audiências. (6)Porque os anunciantes, no caso quem promove eventos e produtos culturais, querem chegar à maior audiência possível (7)e concluem com alguma razão que na rádio pública as audiências poderão não favorecer a promoção do seu produto ou evento cultural” (Emissão n.º16, 18-01-2013).

A emissão n.º17 contém uma sucessão de exemplos dados pela provedora e pelos seus convidados, José Mariño, Tiago Alves, Edgar Canelas e Ana Daniela Soares, que evidenciam os serviços prestados pela rádio pública na divulgação dos produtos culturais, por exemplo, na divulgação de obras literárias. A esse propósito, a seguinte asserção de Ana Daniela Soares recorre ao uso de duas relações discursivas de JUSTIFICAÇÃO, acopladas antes e depois do núcleo, e de uma relação discursiva de OPOSIÇÃO que, apesar de ser introduzida pela conjunção adversativa “mas”, poderá ser entendida como ADIÇÃO:

“(1)Sendo [Uma vez que é] uma rubrica de divulgação literária, (2)tentamos que À Volta dos Livros seja o mais variada possível, nos géneros abordados, ou seja, o romance claro que ocupa grande parte das nossas emissões, (3)pois é o género que mais se publica em Portugal. (4)Mas [E] damos também espaço a ensaios filosóficos, históricos, políticos; à poesia e também à literatura infanto-juvenil” (Emissão n.º17, 25-01-2013).

As sequências argumentativas apresentadas pelos convidados, de que a acima citada é exemplo, permitem à provedora refutar a ideia de que a rádio pública seria subserviente aos interesses económicos: “Na verdade, ao contrário do que muitas vezes possamos pensar, a rádio não é um altifalante do que criadores, produtores ou promotores querem fazer divulgar” (Emissão n.º17, 25-01-2013). A mesma posição é defendida na emissão seguinte, n.º18, onde são elencados diversos programas cujo propósito assenta na divulgação de produtos culturais. A emissão conta com o testemunho de Miguel Guedes que afirma a importância da Antena 3 no panorama musical português. A asserção exemplificativa do seu posicionamento a este respeito contém uma relação discursiva de LOCALIZAÇÃO TEMPORAL, seguida uma relação discursiva de RESULTADO, de JUSTIFICAÇÃO, de ADIÇÃO seguida de CAUSA, de RESULTADO, de LISTA, de CONTRASTE, de OPOSIÇÃO e de RESULTADO:

“(1)Eu lembro-me (2)quando... os Blind Zero começaram há cerca de 19 anos eh... começaram concomitantemente com a Antena 3. (3)Eh e a Antena 3 foi e continua a ser um veículo fundamental (4)para se compreender, para..., para se perceber, para se chegar ao contacto com muitíssimas bandas portuguesas. (5)Eh, independentemente da língua em que... em que se expressam, (6)porque a língua musical é universal, para chegar ao contacto com elas! Eh... eh... lembro-me da importância que isso teve no nosso percurso (7)e sei (8)porque falo com, com... com, com outros colegas, com outros artistas da importância que nomeadamente a Antena 3 tem para as novas bandas (9)no sentido de se... de se tornarem visíveis, (10)de terem antena, de poderem falar, (11)não só, não só passar... que a sua música passe mais ou menos, com mais ou menos playlists, isso já é, é outro, é, é outro tipo de... de análise que podemos ter, (12)mas fundamentalmente (13)para existirem, para passarem algumas vezes e para poderem falar sobre a música que fazem” (Emissão n.º18, 01-02-2013).

A emissão n.º20 versa a suspensão da onda curta. A provedora realiza a constatação de um dado adquirido, recorrendo ao uso de uma relação discursiva de JUSTIFICAÇÃO, presente na locução “agora que” seguida de LISTA: “(1)Agora que [Uma vez que] a suspensão da onda curta se tornou definitiva, (2)temos portanto uma RDP Internacional que se escuta (3)por satélite na televisão, na Internet através do computador ou de plataformas móveis e em FM apenas em Timor” (Emissão n.º20, 22-02-2013). A provedora apresenta a atuação da *BBC* (que aposta na onda curta) e da *Deutsche Welle* (que efectuou cortes no serviço), sem conseguir chegar a uma conclusão sobre os benefícios/danos que a suspensão da onda curta tem na divulgação da língua e da cultura portuguesa: “Ficam as dúvidas para as quais não encontrei, ainda, resposta” (Emissão n.º20, 22-02-2013). A emissão realizada um mês depois tem como convidado, José Arantes, e pretende dissipar as dúvidas subsistentes da emissão n.º20. O diretor do serviço internacional da RDP defende que a suspensão da onda curta foi uma decisão acertada, refutando as críticas e queixas dos ouvintes a este respeito. Defende igualmente que os meios financeiros previsivelmente dedicados à onda curta serão aplicados no investimento às alternativas de FM e a associação a rádios comunitárias como forma de aproximação às populações lusófonas. A asserção exemplificativa desta posição contém uma relação discursiva de OPOSIÇÃO, seguida de JUSTIFICAÇÃO, de RESULTADO, de DISJUNÇÃO ALTERNATIVA, de ADIÇÃO e, por fim de RESULTADO:

“(1)Mas essa decisão tem... tem um racional muito forte. (2)É que [porque] hoje quem nos ouve não está na ponta duma onda curta. Quem nos ouve está no, na ponta duma ligação Internet. É... consumidor duma... FM local. (3) E portanto nós o nosso, o nosso objetivo não é usar um meio preciso, não é... usar a Net (4) ou usar a onda curta. O nosso objetivo é chegar onde estão os nossos ouvintes. (5) E os nossos ouvintes estão na ponta duma ligação... web, ‘tão, estão numa rádio local em FM. (6) [por isso] Eh... é aí que nós temos que os procurar” (Emissão n.º22, 22-03-2013).

Relativamente ao programa *Portugueses no Mundo* e ao longo da conversa com a provedora na emissão de 17-05-2013, Alice Vilaça apresenta sequências argumentativas, que pretendem fundamentar as suas opções na escolha dos entrevistados (o principal motivo de queixa dos ouvintes) e na realização do programa: o seu lançamento e as declarações dos governantes são uma coincidência; quis dar um toque pessoal e mais humano à emissão; não lhe atribui características jornalísticas; tem uma rede de contactos estável e dificuldades em encontrar quem queira participar no programa; faz, a seu modo, serviço público. No seguinte trecho exemplificativo, onde explica como é feita a seleção dos intervenientes - o aspeto mais criticado pelos ouvintes - é possível identificar relações discursivas de RESULTADO, de LISTA, de JUSTIFICAÇÃO, de CONCESSÃO e de COMPARAÇÃO:

“(1)Socorro-me de alguém que esteja num fuso horário à frente do nosso (risos), (2)portanto, alguém que esteja na Austrália, na China, em Macau, em Díli. (3)Alguém que já foi Português no mundo, que conhece outros Portugueses que lá estão, e é... neste aspeto que eles são a minha rede de contactos, não é? (4)Eh... isto acontece muitas vezes, lá está, (5)pela falta de resposta (6)porque as pessoas podem achar que não é urgente – (7)muitas vezes também não mando os pedidos com urgência, (8)como é lógico” (Emissão n.º32, 17-05-2013).

A provedora coopera na preservação das faces positiva e negativa da apresentadora Alice Vilaça (na sua imagem como profissional e nas opções que tomou no seu trabalho), atenuando o que esta considera uma “acusação (...) relacionada com a declaração do primeiro-ministro” (FTA). No final da emissão, a provedora aceita as críticas dos ouvintes relativamente à seleção dos convidados, mas refuta a ideia de associar o programa a objetivos políticos de convite à saída do país. A asserção contém uma relação discursiva de OPOSIÇÃO e de JUSTIFICAÇÃO:

“(1)Em conclusão, parece-me que as críticas que os ouvintes me fizeram chegar farão sentido, (2)contudo, (3)pelo facto do [porque] *Portugueses no Mundo* ser um espaço de conversa integrado no programa da manhã da Antena 1 desde 2010, não deveria ser entendido manifestamente como um estímulo à emigração” (Emissão n.º32, 17-05-2013).

Na emissão n.º37, dedicada às especificidades da rádio pública nos Açores, Sidónio Bettencourt afirma a falta de recursos humanos e o peso que a televisão tem na sequência da fusão dos dois meios de comunicação dentro da RTP, em detrimento da rádio. Na asserção seguinte, é possível identificar uma relação discursiva de JUSTIFICAÇÃO, de PARALELISMO, de OPOSIÇÃO, de LISTA, de ADIÇÃO, de PARALELISMO e, finalmente, de CAUSA:

“[Há constrangimento dentro da RTP] (1)E, e a rádio em particular, (2)porque a rádio fez um percurso, a rádio fez um percurso. (3)E a... RDP na altura fez um percurso, quer dizer eu

percebo que... que se calhar um... uma fusão era importante, (4)mas elas já eram do Estado, (5)eram separadas, tinham caminhos feitos, tinham uma estratégia definida e tinham feito a sua contenção ao longo dos tempos (6)e hoje temos estúdios metidos em edifícios completamente obsoletos que são da televisão, (7)e hoje temos eh... falta de, de espaço e de jornalistas (8)porque a absorção está na... naquele... centro” (Emissão n.º37, 12-07-2013)

Ao longo da emissão, a provedora usa estratégias de delicadeza negativa para atenuar os FTA à face negativa do alocutário, contidos nos atos de perguntar. Deste modo, reformula o discurso do alocutário, reforçando o conteúdo proposicional das suas asserções (“Ou seja, a absorção canaliza para a televisão”) ou repete a parte final da asserção (“por exemplo o programa da tarde podia sair da Horta.”/“Podia, podia sair da Horta) para atingir o mesmo objetivo no processo de figuração. Nesta emissão, a provedora não enuncia conclusões no final da troca interlocutiva, deixando esta tarefa a cargo dos ouvintes do programa.

A relação da rádio pública com a literatura é debatida por Paula Cordeiro com quatro convidados, José Manuel Mendes, Nuno Júdice, Pedro Mexia e Sebastião Lima Rêgo, em duas emissões consecutivas. Nelas, Nuno Júdice, José Manuel Mendes e Pedro Mexia defendem que a rádio pública deve desenvolver mais conteúdos respeitantes à literatura e aos seus autores, nomeadamente numa perspetiva de arquivo, acrescentando Sebastião Lima Rêgo a sugestão de se ler poesia na rádio, apoiada por José Manuel Mendes. Na asserção que este locutor produz é possível identificar relações discursivas de ADIÇÃO, de JUSTIFICAÇÃO, seguidas de duas relações discursivas de ADIÇÃO, uma de OPOSIÇÃO, de PARALELISMO, de RESULTADO e de ADIÇÃO:

“(1)Tivemos essa experiência num passado... mais ou menos remoto eh... (2) [e] seria possível recuperá-la, (3)[pois] eu próprio tive essa experiência enquanto leitor de poesia, ehm... na televisão e na rádio. (4)E é possível conciliar critérios de exigência eh... com eh... o serviço público eh... (5)e re... e obter um retorno verdadeiramente gratificante. (6) [Mas] Não é verdade o argumento segundo o qual não há público eh... argumento de resto refutado ainda agora pelo Pedro de forma eh... muito clara, (7)como também não é verdade a ideia de que uma programação eh feita com esses objetivos é algo que se situa fora do cânone presente. Eh... (8)porquanto penso ehm... o serviço público comporta, (9)e do meu ponto de vista exige, que se regresses a soluções deste género” (Emissão n.º46, 11-10-2013).

Neste programa, os convidados frisam a necessidade das estações de rádio pública respeitarem o conceito de diversidade e os interesses das minorias, em contraponto à ditadura das audiências. Para isso, defendem a existência de uma programação que introduza o hábito regular de se ouvir literatura na rádio, por exemplo, textos poéticos. Neste campo há um dado a salientar: Pedro Mexia refere a força ilocutória expressa pelas palavras e sublinha que elas não necessitam do auxílio da música para diminuir ou

aumentar a sua intensidade durante a enunciação. A sua asserção a este respeito contém relações discursivas de OPOSIÇÃO, de ADIÇÃO e de CIRCUNSTÂNCIA, seguidas também por relações discursivas de ADIÇÃO, de CIRCUNSTÂNCIA, de JUSTIFICAÇÃO, de AVALIAÇÃO, de CONDIÇÃO e de ADIÇÃO:

“(1)Isso no Hitchcock funciona (2)mas outras vezes, noutros, noutros cineastas é ridículo. (3)E eu no... e eu (4)sempre que eu, que às vezes estou a ouvir um poema (5)e sempre que começa um piano em fundo eu, (6)bom eu desligo (7)porque eu, porque está-me a estragar, está-me, está-me eh... (8)a forçar uma, uma emoção tão falsa sobre o poema que (9)se ele for bom (10)não precisa de nenhuma ajuda (11)e até a dispenso” (Emissão n.º46, 11-10-2013).

Na segunda emissão dedicada aos erros linguísticos cometidos pelos profissionais de rádio, a provedora admite: “os ouvintes queixam-se e, reconheço, queixam-se com razão” (Emissão n.º49, 01-11-2013). Os três especialistas convidados, Edite Prada, John Malloy e Ramón Font constataam igualmente falhas no discurso dos locutores de rádio, ao nível da fonologia, da qualidade vocal, do ritmo e da preparação do discurso. Para suprir este problema, Edite Prada defende que as opções para pronunciar palavras que o uso vai estabelecendo como norma deve ser editorial. Refere também a diversidade social como causa da variação linguística ouvida na rádio pública. A sua asserção a este respeito contém uma relação discursiva de JUSTIFICAÇÃO, de COMPARAÇÃO, de ADIÇÃO e de OPOSIÇÃO, sendo esta introduzida pelo marcador discursivo “agora”:

“(1)As coisas eh... mudaram. (2)[porque] Chegaram a si... a determinadas profissões como a rádio provavelmente camadas sociais (3)que não chegariam noutros tempos em que chegaria uma elite muito mais bem preparada eh... eventualmente, não é? De base. (4)E, e há aqui algo e a, a diversidade... também há uma, uma ideia de que a diversidade linguística é rica, (5)agora [mas] até que ponto é que essa riqueza pode vir para um microfone de emissão a nível nacional?” (Emissão n.º49, 01-11-2013).

A última intervenção de John Malloy, contestada em parte por Ramón Font no que diz respeito ao papel da rádio na educação do público, afirma a necessidade de aliar o talento ao conhecimento. Na sua asserção, é possível identificar relações discursivas de COMPARAÇÃO, de RESULTADO, de OPOSIÇÃO, de JUSTIFICAÇÃO e de ADIÇÃO:

“(1)Eu só queria terminar eh... por dizer que a rádio, (2)como todos os meios de comunicação, tem o seu papel em educar eh... as pessoas. (3)Portanto, talento, sim senhor, (4)mas também uma pessoa que domina bem... eh... neste caso o... o Português, (5)e um Português rico, (6)porque assim consegue educar eh... todas as pessoas, eh...(7)[e] não estou a falar só de jovens, de todas as idades” (Emissão n.º49, 01-11-2013).

A última emissão do *corpus* apresenta o *site* RTP Ensina como portal de divulgação de conteúdos do arquivo da RTP, utilizados sobretudo em contexto escolar. João Barreiros, convidado pela provedora, explica as funcionalidades deste meio e responde a queixas dos ouvintes sobre o acesso a alguns programas, lembrando que, para além de dificuldades

técnicas que possam estar na base dessas dificuldades, existem direitos a respeitar. A asserção produzida a este respeito contém uma relação discursiva de ADIÇÃO, de OPOSIÇÃO, de RESULTADO, de ADIÇÃO, de JUSTIFICAÇÃO e de CIRCUNSTÂNCIA:

“(1)As pessoas têm muito a ideia que isto tudo é gratuito, não é? Criou-se ao longo do tempo a ideia de que a Internet é gratuita, (2)e tendencialmente é, eh... grande parte das coisas são gratuitas, (3)mas nem tudo. (4)E portanto... eh... esse é, esse é um problema, é um tema (5)e percebe-se que os detentores dos, dos direitos não queiram eh... que, que, que esse programa vá cair na Internet, (5)porque (6)à partir do momento em que cai...” (Emissão n.º77, 16-05-2014).

No excerto em apreço, a relação discursiva de JUSTIFICAÇÃO está presente (“porque”) mas o conteúdo proposicional encontra-se implícito: os detentores dos direitos não querem que o programa vá para a Internet, porque perdem o controlo da divulgação do programa – e os lucros financeiros da sua venda. Desta forma, as mensagens dos ouvintes são em parte refutadas: alguns programas estão indisponíveis, não devido a problemas técnicos, mas devido ao cumprimento de normas respeitantes aos direitos de autores. Esta justificação fornece um argumento para a questão relativa aos problemas de disponibilização de *podcasts* e de mudanças no site da RTP, referida na emissão de 21-09-2012 e que tinha, a esse momento, ficado sem resposta. Neste caso, a relação sequencial do par adjacente pergunta-resposta encontra-se espaçada no tempo, diluindo a sua característica de adjacência e dando primazia à noção de relevância condicional (Rodrigues, 1998: 100). Este princípio determina que, aquando da realização do primeiro vetor de um par adjacente (ex. acusação), são criadas expectativas de realização do segundo vetor do par adjacente, que poderá ser imediatamente sequencial ou não. Se o segundo vetor não for realizado, torna-se relevante e notada a sua ausência; se for realizado, a sequência fica encerrada.

V. Estratégias discursivas de delicadeza ao serviço da mediação

1. Posicionamento no âmbito do sistema de delicadeza de Brown e Levinson

No final do ano de 2012, a provedora apresenta o seu posicionamento face às questões que os ouvintes lhe fazem chegar e justifica a sua forma de abordagem junto dos profissionais de rádio:

“Trazer à antena da rádio questões sensíveis, queixas ou críticas de ouvintes, sim, é da competência do provedor. Mas não será, no meu entender, da competência do provedor adotar uma postura persecutória, de acusação ou um tom de crítica não construtiva, expondo debilidades, erros e fragilidades dos profissionais da rádio pública” (Emissão n.º13, 28-12-2012).

“[...] não me parece que seja pelo confronto direto, feroz e contundente, que algumas das questões que tenho e terei em mãos se resolverá. Tal só gere incompatibilidades e não traz soluções. [...] Além disso, parece-me pouco útil esmiuçar ou denegrir o trabalho dos profissionais da rádio em praça pública” (Emissão n.º13, 28-12-2012).

Considerando o sistema de delicadeza desenvolvido por P. Brown e S. Levinson (1978), é possível verificar que os falantes usam estratégias linguísticas específicas para procurar assegurar-se da cooperação dos seus interlocutores a fim de realizar os seus objetivos. Durante as trocas interlocutivas, os participantes devem procurar preservar a sua face positiva (proteger a sua imagem, impedir a sua degradação), preservar a sua face negativa (proteger o seu território, evitando participantes com comportamentos muito familiares ou intrusivos), preservar a face positiva do alocutário (evitar a enunciação de FTA) e preservar a face negativa do alocutário (evitar comportamentos muito familiares ou intrusivos). O objetivo da provedora é explícito: “E o que eu quero para o meu mandato é contribuir para melhorar a rádio pública, fazer com que os profissionais pensem sobre o seu trabalho é a meu ver mais produtivo do que os ter sempre na defensiva face às potenciais intervenções do provedor” (Emissão n.º13, 28-12-2012). Neste âmbito, espera-se que Paula Cordeiro utilize processos de figuração baseados no quadro interacional por si estabelecido, de modo a minimizar o efeito do atos de ameaça da face que realiza durante as entrevistas aos seus convidados. Por outro lado, espera-se destes que consigam, de alguma forma, reagir aos atos de ameaça da face.

C. Kerbrat-Orecchioni acrescenta aos atos de ameaça da face atos do discurso que pretendem valorizar as faces dos interlocutores (ex. louvor, agradecimento), designando-os de FFA (“*Face Flattering Acts*”) e faz uma clara distinção entre “cortesia negativa” (evitar ou atenuar um FTA) e “cortesia positiva” (produzir um FFA). Estes *Face Flattering Acts* constituem uma oposição aos *Face Threatening Acts*, sendo denominados de «anti-FTA» (Kerbrat-Orecchioni, 1994: 199). Do mesmo modo, poderemos considerar as sequências de

justificação como anti-FTA, no sentido em que pretendem desviar a ameaça integrada nos FTA e fundamentar as opções dos profissionais de rádio, preservando assim as suas faces. Note-se que a justificação que segue o ato de ameaça da face é sempre uma justificação para a qual a provedora já preparou o caminho (o quadro enunciativo), orientando com as sequências discursivas a repostas dos intervenientes. Assim, o ato de ameaça da face que constitui, por exemplo, o ato de pergunta faz parte das estratégias discursivas de que se pode servir para, através da orientação que pretende imprimir ao discurso, tentar manipular indiretamente o discurso do outro, preservando as faces de todos os intervenientes. Assim a pergunta inscreve-se num jogo interacional, de demonstração de atenção ao Outro:

“A estratégia discursiva ideal para manter imaculadas as imagens dos interlocutores prescreve que se use moderadamente a asserção (a qual poderia ser tomada como uma manifestação de autoridade e prepotência) e, em vez dela, se opte pela interrogação. [...] esta conserva o ar de pedido, de apelo, de dependência do outro. Trata-se então de um jogo em que L_1 e L_2 sabem perfeitamente a resposta à pergunta de L_1 [...] mas agem ambos como se nada disso se passasse, como se L_1 não conhecesse os elementos suficientes para construir uma asserção e como se só L_2 pudesse satisfazer a sua necessidade de conhecimento” (Rodrigues, 1998: 62).

Sendo, também ela, profissional de rádio, Paula Cordeiro conhece os seus problemas. Enquanto provedora, vê-se na obrigação de dar resposta às queixas, dúvidas, críticas e perguntas dos ouvintes, procurando, no jogo de mediação, credibilizar as práticas da instituição junto do auditório. A primeira emissão do programa, realizada no dia 21-09-2012, dá o mote para a realização deste intento. Na estreia das suas funções enquanto provedora, Paula Cordeiro escolhe elogiar o trabalho de José Manuel Rosendo, jornalista da Antena 1, referindo o prémio *Gazeta* que este recebeu em 2011. Esta referência, na primeira emissão da 4.^a série do programa, constitui um *Face Flattering Act*, pretendendo valorizar o trabalho deste profissional de rádio junto do auditório e dos seus colegas de profissão. É igualmente uma forma de começar a 4.^a série deixando uma marca de positividade, mostrando que Paula Cordeiro está atenta às práticas corretas na rádio e aos bons profissionais, não apenas às falhas e às queixas. Desconstrói-se, simultaneamente, as representações negativas que os profissionais de rádio poderão ter da figura do provedor. Assim, Paula Cordeiro situa-se em contraponto à noção de censor/crítico persecutório, concentrado apenas nos erros e nos defeitos, que frequentemente é associada à autoridade/controlo que encerram a função de provedor. Esta estratégia de abordagem é igualmente utilizada aquando da primeira citação das mensagens dos ouvintes. No início do seu mandato, Paula Cordeiro opta por referir em primeiro lugar as que demonstram a

satisfação do auditório das estações de rádio pública, utilizando a expressão “com agrado” para marcar a modalidade apreciativa do enunciado (Campos e Xavier, 1991):

“[...] começo esta nova série de programas dedicando alguma atenção ao que nos chegou no tempo que passou entre a cessação de funções do anterior provedor e o início das minhas. Encontrei, com agrado, mensagens de felicitações a programas e estações de rádio, nomeadamente da Antena 2 e Antena 1” (Emissão n.º1, 21-09-2012).

Ao longo das emissões do *corpus* do presente trabalho, durante as trocas interlocutivas com os profissionais de rádio, Paula Cordeiro utiliza diferentes estratégias de mitigação discursiva com vista a preservar a “face” dos especialistas que questiona. A mediação, enquanto conjunto de técnicas linguísticas que podemos incluir no sistema de delicadeza não é inata, aprende-se na convivência social e é, também, culturalmente marcada. As formas de mitigação da face dos alocutários são conscientemente escolhidas e calculadas, denotando um trabalho de figuração, que contempla uma preparação do discurso, um planeamento estratégico e a monitorização constante dos atos ilocutórios.

Raramente Paula Cordeiro escolhe questionar de forma direta os profissionais de rádio alvo de crítica, antes prefere dirigir-se aos coordenadores de programas e de conteúdos ou convidar especialistas na matéria para analisar as falhas apontadas. Assim, nas questões relativas aos erros linguísticos, nunca são identificados os programas onde foram ouvidos ou os locutores de rádio que os cometeram, apesar de essa referência constar nas mensagens dos ouvintes. Quando a provedora opta por questionar um responsável por um programa, tomando como exemplo Alice Vilaça de *Portugueses no Mundo*, começa por pedir-lhe para caracterizar o programa em termos gerais e falar sobre a sua origem, o seu formato, a possibilidade de uma intenção política velada (a de promover a emigração) e a sua classificação, antes de chegar à crítica essencial apontada pelos ouvintes: a da seleção dos entrevistados. Como sublinha M. C. C. Rodrigues (1998: 91) “os nossos discursos manifestam frequentemente estruturas complexas de objectivos interligados através de uma complicada hierarquia, de tal modo que a consecução de um objectivo de nível inferior é condição *sine qua non* para o êxito do objectivo de nível superior”. Neste caso, os atos de pergunta realizados pela provedora antes da exposição do problema central que motiva as queixas dos ouvintes servem para orientar o discurso do alocutário para a exposição das especificidades do programa que poderão justificar a falta de diversidade dos entrevistados. A voz *off* participa na estratégia de preservação da face da provedora, sendo-lhe incumbida a tarefa de realizar os FTA da face positiva dos alocutários com a citação das críticas e queixas recebidas dos ouvintes.

2. Marcadores de delicadeza

Partindo da análise das transcrições dos *podcasts* constantes no *corpus*, é possível fazer o levantamento de itens linguísticos e paralinguísticos que permitem a inserção das emissões do programa *Em Nome do Ouvinte* no sistema teórico de delicadeza proposto por Brown e Levinson. Foram contabilizados os marcadores linguísticos e paralinguísticos que pragmaticamente veiculam estratégias de delicadeza, presentes nas ocorrências relativas aos atos de enunciação onde é possível identificar um ato de ameaça da face. Desta forma, pretende-se identificar e analisar as estratégias de mitigação utilizadas pelos locutores durante o ato de ameaça da face.

Foram identificadas 22 categorias, de seguida elencadas por ordem quantitativa de ocorrência:

Tabela 5.1: Marcadores de delicadeza no ato de ameaça da face

N.º	Categoria	N.º de ocorrências	%
1	Recurso a terceiros	122	30,0%
2	Primeira pessoa do plural - os locutores de rádio	48	11,8%
3	Adição de itens lexicais atenuantes	38	9,3%
4	Itens lexicais sinónimos de questionar, responder, erro, queixa	38	9,3%
5	Inserção de elementos justificativos	37	9,1%
6	Opinião pessoal	18	4,4%
7	Pergunta retórica	18	4,4%
8	Conjunções/orações coordenadas disjuntivas	14	3,4%
9	Hesitação no discurso	12	2,9%
10	Primeira pessoa do plural - os ouvintes	11	2,7%
11	Conjunções/orações subordinadas condicionais	11	2,7%
12	Condicional	11	2,7%
13	Futuro simples	10	2,5%
14	Pergunta <i>tag</i>	4	1,0%
15	Risos	4	1,0%
16	Expressões introdutórias do discurso	2	0,5%
17	Pedido de concordância	2	0,5%
18	Reformulação do enunciado	2	0,5%
19	Exemplificação	2	0,5%
20	Concordância com outro locutor	1	0,2%
21	Recurso à sabedoria popular	1	0,2%
22	Pretérito imperfeito do indicativo	1	0,2%
Total		407	100%

Verifica-se que a estratégia mais utilizada para a abordagem das questões temáticas é o recurso a terceiros, com 122 ocorrências. Com efeito, a provedora recorre frequentemente à voz *off* para introduzir o ato de pergunta, de crítica, de queixa ou de acusação. Para além disso, ambas citam ouvintes (identificados e não identificados) para introduzir os atos de ameaça da face. O recurso a profissionais da rádio e especialistas nas matérias abordadas nas queixas dos ouvintes constituem uma forma de preservação da face positiva da provedora, que partilha desta forma a responsabilidade das suas tomadas de posição e delega aos seus convidados a tarefa de justificar as decisões e as práticas existentes nas estações da rádio pública.

A utilização da 1.^a pessoa do plural é, quantitativamente, a segunda estratégia de mitigação mais recorrente. Neste âmbito, distinguem-se dois tipos de uso: o que engloba os profissionais de rádio e o que abarca os ouvintes. No cumprimento das suas funções de mediação entre os profissionais da rádio pública e os ouvintes, Paula Cordeiro alterna o uso da primeira pessoa do plural, ora identificando-se com os profissionais de rádio: “compreender as razões que **nos** levam tantas vezes a cometer erros ao microfone” (Emissão n.º5, 26-10-2012), ora com os ouvintes: “A rádio não se faz em longas sequências aparentemente intermináveis, mas em pequenos blocos, entrecortados pela presença do locutor, da sua companhia, da sua capacidade para **nos** contextualizar” (Emissão n.º13, 28-12-2012). José Arantes, Quintino Aires, Sidónio Bettencourt e Ramón Font usam igualmente o recurso à 1.^a pessoa do plural, mas apenas na perspetiva de profissionais e colaboradores na rádio para manifestar a sua inserção no conjunto profissional dos jornalistas. O “nós” usado pela provedora, nesta perspetiva, representa uma “estratégia de aproximação” (Almeida, 2009) integrada na delicadeza positiva, demonstrando solidariedade e entendimento dos problemas com que os jornalistas se confrontam. Através do uso deste recurso, os intervenientes procuram alargar a sua visão da realidade aos seus alocutários e implicar os ouvintes/a mediadora na representação mental que dela fazem, tentando torná-la comum a todos. Aplica-se este mesmo propósito no recurso à sabedoria popular, isto é, a uma doxa, identificada apenas num ato de enunciação: “Nenhum de nós está livre do erro. Costuma-se mesmo dizer que só não acontece a quem não faz” (Emissão n.º15, 01-11-2013).

A adição de itens lexicais atenuantes é utilizada em 38 ocorrências. Encontram-se “queixas **pontuais**” (Emissão n.º1, 21-09-2012), “às **vezes** deveria haver maior cuidado” (Emissão

n.º5, 26-10-2012), “Eu tenho **algumas** questões **talvez um pouco**... difíceis para lhe colocar” (Emissão n.º20, 23-02-2013), que exemplificam o uso de adjetivos, de determinantes indefinidos, de advérbios e locuções adverbiais para reduzir a intensidade da força ilocutória presente no ato ilocutório. Num enunciado, verifica-se a adição de itens lexicais para reformular (ou mesmo corrigir) o ato ilocutório que o locutor praticou e que considerou demonstrar, no contexto situacional apreço, demasiada familiaridade. Sebastião Lima Rego refere: “uma discussão que vem sempre à baila quando se fala de serviço público e de cultura, **entre aspas**” (Emissão n.º45, 04-10-2013). O locutor entende que a expressão “vir sempre à baila” veicula, a nível pragmático, informalidade e não se enquadra no âmbito da discussão do conceito de serviço público. Segundo F. M. Menéndez (2002: 277), “o dizer de outra maneira não é fruto do acaso, antes é, sempre, fruto de circunstâncias que têm por base a avaliação que o enunciador responsável por um acto enunciativo faz de um enunciado outro (o qual pode, inclusive, ser igualmente da sua responsabilidade)”. Como não pode apagar o que afirmou, o locutor usa a expressão “entre aspas” para corrigir o que foi anteriormente enunciado. Em dois enunciados, verifica-se uma reformulação da asserção para a corrigir totalmente: “Há aqui um outro aspeto que eh me preocupa. Não não não direi que me preocupa mas que...” (Emissão n.º5, 26-10-2012); “[à rádio pública chegam os produtos culturais suscetíveis de ter pouca audiência] O que não quer isto dizer que para a rádio pública estejam reservadas as sobras, ou o que não interessa” (Emissão n.º16, 18-01-2013). F. M. Menéndez (2002: 277) sublinha que “a reformulação resulta de um mecanismo duplo que é ao mesmo tempo de avaliação e de interpretação do «já dito»” e, seguindo a classificação proposta por esta autora (2002: 278), as reformulações, presentes podem agrupar-se em dois grupos: a heterorreformulação ou a autorreformulação. Na autorreformulação, “o enunciador retoma o imediatamente dito, para precisar especificações semânticas e variacionais. Não se verifica, no entanto, mudança do ponto de vista enunciativo ao longo do encadeamento discursivo” (Menéndez, 2002: 278). É o caso do primeiro exemplo apresentado. Nos enunciados incluídos na heterorreformulação, “há mudança da perspectiva enunciativa, segundo os diferentes papéis de relator ou de comentador em que se posiciona o enunciador responsável” (Menéndez, 2002: 280). Surgem casos de heterorreformulação também nas perguntas orientadas que funcionam como pedidos de confirmação de uma informação já adquirida.

Também com o objetivo de minimizar a força ilocutória de FTA, são utilizados a nível semântico, itens lexicais sinónimos dos que poderiam ferir a face do alocutário durante a troca interlocutiva. São encontrados itens lexicais sinónimos de ‘perguntar’ (ex.: ‘falar’, ‘debater’, ‘conversar’); de ‘erro’/‘errar’/‘errado’ (ex.: ‘atropelo’, ‘abastardar’, ‘infundado’); de responder (ex.: ‘comentar’, ‘avançar’) e de ‘queixa’ (‘desagrado’).

Quando o locutor procura preservar a sua face relativamente a uma asserção que poderá ter alguma carga polémica, recorre à opinião pessoal, sem pretensão de consensualidade, para que o ato de enunciação não sejam interpretado como FTA às faces dos alocutários. Foram encontradas 18 ocorrências de itens linguísticos que veiculam semanticamente o sentido de subjetividade e atribuem ao enunciado uma modalidade epistémica (Campos e Xavier, 1991) no eixo da incerteza, de que são exemplos as seguintes ocorrências produzidas pelo locutor: “penso”, “acho”, “a meu ver”, “parece-me”, “pelo que eu percebi” ou referentes ao alocutário: “no vosso entender”, “na sua perspetiva”, “a vossa opinião”. Estes mitigadores favorecem o estabelecimento de equilíbrios nas trocas interlocutivas, através da atenuação do valor ilocutório das asserções. Segundo C. A. Almeida (2013: 26) “A realização de mitigadores do valor de verdade expresso no conteúdo proposicional dos atos de asserção possibilita o equilíbrio ritual das faces dos interactantes, [...] produzindo por implicatura uma distanciação em relação ao que é dito”.

O uso da pergunta retórica é igualmente uma estratégia de autopreservação da face do locutor, permitindo-lhe antecipar atos de pergunta e outros potenciais FTA das faces negativas e positivas que o alocutário poderia formular e, assim, evitar a sua enunciação. É, no dizer de M. C. C. Rodrigues, um “artifício discursivo” (1998: 25), uma vez que o locutor não pretende obter nenhuma informação ao realizar a enunciação deste tipo de pergunta. Pelo contrário, o locutor está na posse da informação e, ao transmiti-la ao alocutário, neste caso a provedora e, em última instância os ouvintes, pretende que eles a aceitem como válida e a corroborem. No exemplo: “Será que os, os meios empregues na onda curta não estarão muito melhor empregues para chegar aos nossos ouvintes noutro, noutro... domínio?” (Emissão n.º20, 22-02-2013), a forma interrogativa não tem o valor ilocutório de pergunta, constitui antes uma asserção a nível pragmático, com duas características particulares: “carreia a resposta directa àquilo que ela própria supostamente pergunta” e “o sentido a atribuir [...] é quase sempre [...] constituído pelo sentido correspondente ao da proposição da polaridade inversa” (Rodrigues, 1998: 56). Assim, no

exemplo em apreço, ao questionar se “os meios empregues na onda curta não estarão muito melhores empregues [...] noutro domínio”, o locutor está de facto a afirmar que “os meios empregues na onda curta [...] estarão muito melhores empregues [...] noutro domínio”. Sublinhe-se que, como refere M. C. C. Rodrigues (1998: 59) “a formulação retórica deixa transparecer que o locutor destes enunciados não está completamente seguro acerca daquilo que assere de modo indirecto e daí a opção por esta estratégia discursiva”. Para além disso, o uso da pergunta retórica por parte do locutor antecipa uma possível intervenção subsequente e impede o alocutário (a provedora) de realizar um ato de pergunta que poderia recair sobre a utilização dos meios que estavam inicialmente previstos para a manutenção da onda curta. Noutros casos, pretende-se minimizar um FTA da face negativa dos destinatários da alocução durante a realização dum ato diretivo. São exemplos de uso deste recurso: “Se por acaso não estamos à vontade com palavras complexas, porque não procurar o seu sinónimo?” (Emissão n.º5, 26-10-2012). Neste exemplo, ao perguntar “porque não procurar o seu sinónimo”, a provedora está, a nível pragmático, a realizar o ato diretivo de ordem: “procurem o seu sinónimo”, mitigando, por meio do uso da pergunta retórica, o ato de ameaça que este constitui para a face dos locutores de rádio que cometem erros no seu discurso. Ainda existem ocorrências do par adjacente pergunta-resposta em uso retórico (Rodrigues, 1998: 57). Estas constituem breves sequências que são enunciadas pelo locutor dentro de uma sequência argumentativa, realizando a simulação de um diálogo fictício consigo próprio que permite explicitar a linha de pensamento lógico subjacente ao desenvolvimento da argumentação, por um lado, e que torna a enunciação mais viva, para o alocutário, uma vez que introduz um carácter de dramatização discursiva. É exemplo deste tipo de uso o seguinte par adjacente pergunta-resposta: “Fará portanto sentido esta parceria [entre a rádio pública e a Brisa]? Tenho as minhas dúvidas. Numa análise linear, não. Não faz, de todo” (Emissão n.º15, 11-01-2013). O uso de conjunções/orações coordenadas disjuntivas fornece alternativa para o alocutário escolher um conteúdo proposicional adequado e preparado pelo locutor, tornando a sua resposta mais fácil, mais rápida e minimizar, assim, o efeito ameaçador do FTA. Foram identificadas 14 ocorrências, por exemplo: “[...]deverá haver aqui um esforço por parte desse jornalista em pronunciar corretamente ou poderá ele pronunciar de acordo com a forma como a maior parte dos Portugueses pronuncia essa palavra?” (Emissão n.º5, 26-10-2012). Assim também o uso de conjunções e orações subordinadas condicionais procura

preservar a face do locutor e atenuar os FTA das faces positiva e negativa dos alocutários e profissionais de rádio, colocando no plano das hipóteses atos assertivos e retirando-lhes assim alguma força ilocutória. Onze ocorrências mostram o uso desta estratégia de mitigação, por exemplo: “Se a pessoa não articula bem e o ritmo é demasiado rápido, obviamente que isso é comprometedor” (Emissão n.º5, 26-10-2012)

A hesitação no discurso pode ser marcada linguisticamente: “digamos”, “digamos que”, “enfim” são exemplos de que o locutor está à procura de expressões adequadas que cumpram simultaneamente dois requisitos a nível pragmático: preencher o conteúdo proposicional do ato ilocutório e incorporar o sistema de delicadeza que cimenta a cooperação na troca interlocutiva. Foram encontradas 12 ocorrências da utilização deste recurso, por exemplo: “se não há um rigor na forma como se é dito, a palavra vai entrando e portanto vai se... digamos, abastardando” (Emissão n.º5, 26-10-2012). Particularmente significativa é a pausa, vocalizada, de John Malloy, na pergunta : “Acha então que o papel do corretor é indispensável eh... hoje em dia?”. A expressão “hoje em dia” minimiza o FTA da face negativa do alocutário, Ramón Font, fornecendo-lhe pistas para dar uma resposta baseada no aspeto da formação atual dos profissionais de rádio.

São igualmente usados o condicional, o futuro simples e o pretérito imperfeito do indicativo com valor modal, considerando a modalidade “a gramaticalização de atitudes e opiniões dos falantes” (Oliveira, 2003b: 245). Tendo em conta os três tipos de modalidade apresentados por Campos e Xavier (1991: 339-342), é introduzida a modalidade intersujeitos nas asserções produzidas durante o programa:

“A modalidade intersujeitos corresponde a uma reação interagentiva entre o sujeito da enunciação e o sujeito do enunciado: o sujeito da enunciação age sobre o sujeito do enunciado, procurando desencadear uma situação dinâmica – representada pela relação predicativa – em que esse sujeito do enunciado é Agente” (Campos e Xavier, 1991: 342).

As estratégias discursivas de cortesia, veiculadas através do uso do condicional, do futuro simples e do pretérito imperfeito do indicativo⁹² são usadas para atenuar a força ilocutória presente nas asserções, por exemplo, em: “Mas às vezes **deveria** haver maior cuidado” (Emissão n.º5, 26-10-2012) e “eu **perguntava**-lhe sobre a estratégia da RTP para os canais internacionais” (Emissão n.º20, 22-02-2013). O uso destes tempos está frequentemente ligado à utilização de verbos modais, como “dever” ou “poder”, que introduzem a modalidade intersujeitos (Campos e Xavier, 1991) e, assim, contribuem para reforçar as

⁹² F. Oliveira (2003a) observa “que o Imperfeito não denota sempre um tempo do passado, mas que pode também expressar modalidade” e é “por esta razão que se fala de Imperfeito de delicadeza” (2003a: 157).

marcas de delicadeza (ex: “Há eh **deverá** haver aqui um esforço por parte desse jornalista em pronunciar corretamente ou **poderá** ele pronunciar de acordo com a forma como a maior parte dos Portugueses pronuncia essa palavra?” (Emissão n.º5, 26-10-2012).

As perguntas *tag* estão presentes no ato de ameaça da face, com 4 ocorrências, por exemplo: “temos de prestar atenção àquilo que é efetivamente a BBC hoje. E... eu aí concordo com o John, não é? Não é exatamente o mesmo que era” (Emissão n.º49, 01-11-2013). Elas constituem “uma forma de retoma e de pedido de confirmação do conteúdo do enunciado anterior” (Mateus, 2003: 479), dirigido ao alocutário sendo usadas para confirmar o que foi anteriormente enunciado como indicador de delicadeza e de ênfase. Com o uso desta estratégia de delicadeza positiva, o locutor procura uma aproximação, transmitindo confiança na sua afirmação, que pretende ver ser aceite pelo alocutário ou poderá, num movimento oposto, veicular dúvida na sua afirmação, havendo neste caso necessidade de procurar assentimento e a confirmação do enunciado junto do alocutário: “neste cantinho da península, a rádio deslizou muito, non [sic]? Caiu, caiu bastante, nota-se que a figura do corrector desapareceu em muitas casas” (Emissão n.º49, 01-11-2013). Como refere M. C. C. Rodrigues (1998), as perguntas *tag* não são neutras. Elas transmitem uma orientação, preparando uma resposta do alocutário, que se espera confirmar a asserção que na realidade constituem: é um recurso que o locutor pode usar para dirigir o discurso do alocutário e “tentar levá-lo a comportar-se verbalmente da forma que aquele deseja” (Rodrigues, 1998: 75). A mesma estratégia é usada quando a provedora faz um pedido de concordância, para confirmar uma afirmação ou um dado: “Concorda com esta ideia?” (Emissão n.º5, 26-10-2012) e “Eh... concorda com a utilização de expressões estrangeiras quando existe o equivalente na língua portuguesa?” (Emissão n.º49, 01-11-2013).

As expressões introdutórias do discurso “vou já dizendo” e “não podemos negar que”, presentes no ato de ameaça da face, têm como função preparar o alocutário para o ato ilocutório que vai ser produzido. É uma pré-sequência (Almeida, 2009) que atenua a ameaça da face positiva dos alocutários, presente nos atos ilocutórios: “Mas às vezes deveria haver maior cuidado, vou já dizendo, nessa preocupação [de bem articular]” (Emissão n.º5, 26-10-2012) e “Nós não podemos ne... negar que em alguns aspetos particulares eh... os privados e no caso particular da rádio também de alguma forma contribuem para este serviço público” (Emissão n.º13, 28-12-2012).

Os risos, marcadores paralinguísticos, pretendem também reduzir a intensidade da força ilocutória dos FTA, transmitindo afetividade e aproximação para com o alocutário: “Não aqui uma certa influência do Inglês? (Risos) E agora olho para o John Malloy” (Emissão n.º49, 01-11-2013). Por sua vez, a modulação de voz, também marcador paralinguístico, sublinha alguns itens do discurso ligados à delicadeza. Os termos que são pronunciados com maior intensidade por parte do locutor realçam-se no enunciado, por exemplo: “questiono-me sobre a audiência de rádio em Portugal, sobre a cidadania que TEmos” (Emissão n.º13, 28-12-2012). Neste caso a intensidade da voz marca o uso da primeira pessoa do plural, conferindo-lhe destaque na enunciação do ato de pergunta sobre o exercício da cidadania em Portugal.

Os sinais de assentimento, marcados linguisticamente, que transmitem concordância com o locutor, fortalecem a cooperação na relação interlocutiva e integram-se nas estratégias de delicadeza positiva. Foi encontrado apenas um, produzido pela provedora: “[...] temos de prestar atenção àquilo que é efetivamente a BBC hoje. E... eu aí concordo com o John, não é? Não é exatamente o mesmo que era” (Emissão n.º49, 01-11-2013). Ao longo dos *podcasts* existem outros sinais de assentimento, não realizados linguisticamente, que se encontram assinalados nos guiões (hum).

3. As sequências de justificação

Não foi ainda feita referência a uma das classificações constantes na tabela 5.1 do ponto 2 do presente capítulo, também com um número significativo de ocorrências e denominada “inserção de elementos justificativos”. Vimos, no capítulo anterior que as sequências de justificação surgem no discurso dos intervenientes como mecanismo de coerência referencial nas interações do programa *Em Nome do Ouvinte*, associando-se às asserções que fornecem resposta, por parte da provedora e dos seus convidados.

Neste capítulo, elas são igualmente consideradas como estratégia discursiva de delicadeza em relação ao alocutário, uma vez que, a nível pragmático, não damos justificações a qualquer um que nos questione. O fornecimento de uma justificação mostra que atribuímos relevância ao discurso do Outro e aceitamos cooperar na troca interlocutiva.

Assim, no *corpus* em análise, verifica-se que as sequências de justificação estão presentes nos atos ilocutórios realizados nas mensagens dos ouvintes, que constituem atos de ameaça da face, com vista a esclarecer o alocutário das razões pelas quais está a ser questionado,

para fornecer pistas de respostas ou para justificar a atuação dos profissionais de rádio. Como indica C. A. Almeida (2015) “os entrevistadores, regularmente, realizam uma sequência de justificação como pré-sequência que prepara o ato de pergunta, funcionando como uma estratégia discursiva ao serviço da eficácia interacional e evitando ameaçar demasiado a face negativa dos entrevistados com perguntas indiscretas” (Almeida, 2015: 68). Mais uma vez, a face do Outro é reconhecida como importante e a preservar, funcionando a sequência de justificação como ato de pedido de desculpa pela intrusão no território do alocutário. Foi possível identificar 37 enunciados, onde foram acopladas sequências de justificação ao ato de pergunta, de crítica, de queixa ou de acusação, de forma a atenuar FTA da face positiva e da face negativa dos profissionais de rádio ou dos convidados do programa, por exemplo:

“Hoje acabou-se a minha paciência para ouvir um programa de Alice Vilaça, intitulado erradamente como *Portugueses no Mundo*, quando em verdade se deveria chamar *Portugueses Ricos ou de Sucesso no Mundo*. Digo isto **porque ainda não consegui entender quais os critérios utilizados pela autora na escolha dos entrevistados**, se é que os há” (Emissão n.º32, 17-05-2013).

A mensagem contém um ato expressivo (“acabou-se a minha paciência”), que o autor fundamenta com uma sequência de justificação, a negrito na citação. Esta sequência, por sua vez, fundamenta os atos de pergunta que a provedora dirige a Alice Vilaça relativamente à seleção dos convidados: “E como é que é feita a seleção dos entrevistados? **Porque essa é outra crítica que muitas vezes é feita, por serem apresentados sempre casos de sucesso**” (Emissão n.º32, 17-05-2013). É possível identificar as seguintes premissas nesta sequência:

Prem1: a provedora recebeu críticas dos ouvintes sobre o programa, que só apresenta casos de sucesso.

Prem2: os ouvintes crêem que existem casos de insucesso

Prem3: os casos de insucesso não são apresentados de forma deliberada

Note-se que a provedora realiza a autopreservação da sua face, remetendo para outrem, os ouvintes que produziram as críticas e as queixas, a iniciativa do ato de pergunta (estratégia de delicadeza negativa).

No *corpus* em análise, as sequências de justificação podem ser utilizadas para, de alguma forma, minimizar os FTA realizados durante as trocas interlocutivas, como as entrevistas, (Almeida, 2015) que se crêem ferir a face positiva/negativa do alocutário ou do destinatário, por exemplo: “porque o trabalho em rádio tende a ser um trabalho eh muito

constrangido pelo fator tempo, porque a rádio é muito imediata, poderá isto contribuir para um trabalho... de menor qualidade a este nível?” (Emissão n.º5, 26-10-2012) “E como é que é feita a seleção dos entrevistados? Porque essa é outra crítica que muitas vezes é feita, por serem apresentados sempre casos de sucesso” (Emissão n.º32, 17-05-2013).

Ao nível interestrutural da textura interna (Fonseca, 1992), tendo em conta o *corpus* apresentado, as sequências de justificação relacionam-se com a realização do par adjacente pergunta-resposta. A análise dos dados empíricos recolhidos permitiu identificar as seguintes categorias:

- sequência de pré-pergunta:

“Eh... na sua perspetiva, eh... e até porque o trabalho em rádio tende a ser um trabalho eh... muito constrangido pelo fator tempo, porque a rádio é muito imediata, poderá isto contribuir para um trabalho... de menor qualidade a este nível?” (Emissão n.º5, 26-10-2012).

Observa-se, no exemplo, a realização da sequência de justificação por parte da provedora (“o trabalho em rádio tende a ser [...] muito constrangido pelo fator tempo”) antes da enunciação do ato de pergunta (“poderá isto contribuir para um trabalho de menor qualidade a este nível?”). O uso desta sequência permite minimizar o FTA da face negativa dos profissionais de rádio, contido no ato de pergunta, que aponta erros no seu discurso. Por outro lado, a utilização da sequência de justificação antes do ato de pergunta permite realizar uma contextualização prévia da situação que os ouvintes criticam e dá oportunidade ao locutário de registar o seu conteúdo proposicional para, caso considere adequado, o utilizar para o ato de resposta (pergunta orientada). É uma estratégia de delicadeza negativa direcionada para o locutário e para os profissionais de rádio visados nas queixas dos ouvintes.

- sequência de pós-pergunta:

“Esta semana e na próxima vamos falar da rádio nas regiões autónomas. Quais são as particularidades do serviço público nos Açores e na Madeira? Que dificuldades se colocam aos profissionais? Como vai ser aplicada a reestruturação em curso, na rádio e televisão de Portugal nos canais regionais de rádio pública? São questões que vamos abordar com os responsáveis locais da RTP. [porque] Apesar de serem realidades distintas, até pelas diferenças culturais, sociais e geográficas que existem entre os dois arquipélagos, os serviços da rádio pública dos Açores e da Madeira tendem por vezes a ser tratados como se de uma mesma coisa se tratasse. Nada mais errado. As especificidades de cada região obrigam a olhar cada caso separadamente e a procurar soluções diferenciadas para os problemas existentes em cada uma delas” (Emissão n.º37, 12-07-2013).

O início da emissão n.º37 introduz o tema e três atos de pergunta sucessivos que Paula Cordeiro decide dirigir ao locutário, Sidónio Bettencourt, ao longo do diálogo. A sequência de justificação que fundamenta a realização destes atos é apresentada

seguidamente, a partir da locução conjuncional subordinativa concessiva “apesar de”, e serve para destacar a necessidade de compreender as especificidades do serviço público de rádio em relação às práticas verificadas em Portugal Continental. A nível pragmático, esta sequência funciona como atenuadora do FTA que o ato de pergunta constitui para a face negativa do alocutário, inscrevendo-se igualmente no sistema de delicadeza (delicadeza negativa).

- sequência de pré-resposta

“Por esta razão [o serviço público é algo que se vai construindo] e porque o debate se tem centrado mais na generalidade e menos na especialidade, irei retomar esta questão, pensando e analisando o que é, afinal, o serviço público de rádio, num programa futuro” (Emissão n.º1, 21-09-2012).

No final da primeira emissão da 4.^a série do programa, a provedora aborda o conceito de serviço público, demonstrando as dificuldades dos especialistas em defini-lo e em enquadrá-lo no âmbito legal. No excerto do debate que é citado, são dados exemplos do que é e não é serviço público e é referido o seu carácter inacabado, assim como o conceito de subjetividade que persiste em manter-se na sua interpretação e na prática radiofónica, ainda mal firmadas. A análise das asserções produzidas pelos vários intervenientes no debate (“Por esta razão e porque o debate se tem centrado mais na generalidade e menos na especialidade”) leva a provedora à realização de um ato compromissivo que adia o ato de resposta para uma outra emissão: “irei retomar esta questão, pensando e analisando o que é, afinal, o serviço público de rádio, num programa futuro”.

- sequência de pós-resposta

“Na verdade, ao contrário do que muitas vezes podemos pensar, a rádio não é um altifalante do que criadores, produtores ou promotores querem fazer divulgar. Na maior parte das vezes, os interesses são coincidentes porque, como fiz referência no programa anterior, não são raras as vezes em que a criação cultural considera os interesses do público e dessa forma está indirectamente a encontrar o seu espaço para promoção na rádio e nos restantes meios de comunicação social porque, afinal, ninguém produz cultura para não a divulgar e os meios de comunicação social, ao apresentarem o que é novo nesta área, não só facilitam o acesso do público a esses produtos culturais, como contribuem para democratizar a cultura” (Emissão n.º17, 25-01-2013).

Depois de um ato de acusação implícito, expresso através do ato literal de asserção “A rádio está subordinada aos interesses de grupos económicos no âmbito da divulgação cultural”, a provedora apresenta uma asserção expressa na forma negativa (“a rádio não é um altifalante”) que refuta asserções implícitas que se poderiam calcular e conclui o seu argumento (“Na maior parte das vezes, os interesses são coincidentes”). Conforme indica M. C. C. Rodrigues (1998): “uma vez que a refutação marca sempre um desacordo entre os

participantes numa interacção verbal ela é criadora de polemicidade” (Rodrigues, 1998: 162). A justificação para a enunciação destes dois atos assertivos surge na longa sequência imediatamente posterior, introduzida pelo conectivo “porque”⁹³, e permite fundamentar a opinião da provedora sobre as práticas dos profissionais de rádio junto do auditório, realizando deste modo a confirmação do seu papel institucional e, em simultâneo, minimizar o carácter polémico do discurso.

As quatro categorias onde podem ser classificadas as sequências de justificação relativamente aos atos de pergunta e de resposta não são estanques e encadeiam-se ao longo da troca interlocutiva, encontrando-se:

- sequência de justificação + ato de pergunta + sequência de justificação

“[SEQUÊNCIA DE JUSTIFICAÇÃO: dado que existem queixas dos ouvintes como a que se segue:] *Voz off masculina*: “Como estação de informação pública, a RDP deveria promover informação completa sobre as atuais situações de Portugueses no mundo, ao invés de escolher somente casos de sucesso. Aparenta ser uma mera ferramenta de incentivo à emigração. Porque não divulgar situações que correm bem mas também as muitas situações que correm mal?”

Paula Cordeiro: [ATO DE PERGUNTA] E como é que é feita a seleção dos entrevistados? [SEQUÊNCIA DE JUSTIFICAÇÃO] **Porque essa é outra crítica que muitas vezes é feita, por serem apresentados sempre casos de sucesso**” (Emissão n.º32, 17-05-2013).

Cabe à voz *off* relatar a mensagem que constitui a sequência de justificação que antecede o ato de pergunta realizado pela provedora: “como é que é feita a seleção dos entrevistados?”. A formulação deste ato é fundamentada, numa sequência de justificação posterior, que reenvia para a mensagem citada e que, para além de contribuir para a autopreservação da face da provedora, introduz coerência (Duarte, 2003) ao texto.

- sequência de justificação + ato de resposta + sequência de justificação + repetição do ato de resposta

“Alice Vilaça: [SEQUÊNCIA DE JUSTIFICAÇÃO] **Porque isso [ter um programa de informação] acontece... nós por exemplo, na altura do... do último Europeu de Futebol, eh... acabamos por ter nas manhãs eh... Portugueses que estavam nas cidades onde Portugal ia jogar naquele dia. Obviamente a conversa andava à volta do jogo do dia anterior e portanto, a história enquanto “Português no Mundo” acaba por ficar prejudicada. [ASSERTÃO COM O VALOR ARGUMENTATIVO DE REFUTAÇÃO]** Portanto, não sendo um... um programa de informação pura e dura, eh... porque, porque não é, há ali alguma informação no programa. E portanto eu acho que no programa em si, o objetivo não é esse. [SEQUÊNCIA DE JUSTIFICAÇÃO] **[uma vez que] Nós temos os noticiários e nos noticiários podemos falar então com Portugueses que estejam numa cidade onde tenha acabado de acontecer uma notícia de última hora, onde o repórter ainda não tenha chegado eh... e seja necessário ter um olhar de alguém que fala a nossa língua e que possa de alguma forma fazer chegar mais rapidamente a informação. [ATO DE ASSERTÃO]** Ali naquele espaço, eu acho que aquele espaço é para eles contarem” (Emissão n.º32, 17-05-2013).

⁹³ Segundo A. C. Macário Lopes (2009: 250), a justificação pode ser marcada por vários conectivos em Português: dado que, já que, porque, pois, uma vez que, visto que.

O conteúdo proposicional do ato de pergunta da provedora recaía sobre a classificação do programa (“*de* informação” ou “*que apresenta* informação?”). O ato de asserção com o valor argumentativo de refutação realizado por Alice Vilaça (não é um programa de informação) é antecedido por uma sequência de justificação, onde se explica que o programa fica prejudicado quando pretende ser de informação (Europeu de Futebol), e seguido por outra sequência argumentativa, que pretende exemplificar o que é, do seu ponto de vista, um programa de informação (os noticiários). É possível observar no excerto citado que existe uma repetição do ato de resposta, de modo a confirmar o conteúdo proposicional do primeiro (não é um espaço de informação, é um espaço para eles contarem), introduzindo igualmente coerência ao texto. Este exemplo demonstra a natureza sequencial dos atos ilocutórios, que permite o estabelecimento de “coerências semântico-pragmáticas interdiscursivas” (Fonseca, 1992: 299) e contribuem para a consolidação interlocutiva. Por outro lado, fica patente a necessidade de mitigar a responsabilização do locutor relativamente à verdade da proposição expressa nos atos assertivos, através das sequências de justificação, procurando-se a construção de um consenso entre todas as partes e assim, “preparar o fecho da interação com o equilíbrio entre as faces dos interlocutores” (Almeida, 2013: 27).

4. Ratificação dos papéis institucionais

As sequências de justificação revestem-se de grande importância na medida em que permitem identificar e confirmar os papéis institucionais que os locutores desempenham no âmbito da troca interlocutiva. Com efeito, o posicionamento sobre certas temáticas de Paula Cordeiro altera-se por inerência ao cargo que ocupa (a negrito):

“Se há muito futebol na Antena 1? Como ouvinte, sou levada a pensar que sim, **como [porque sou] provedora, observo a questão de um outro ponto de vista** e considero que a rádio pública deve respeitar os interesses de todos os cidadãos. E portanto, sendo esta uma questão que motiva uma grande parte da população portuguesa, a Antena 1 cede ao futebol” (Emissão n.º13, 28-12-2012).

“Mas os ouvintes muitas vezes não se sentem satisfeitos com os conteúdos na rádio. Também eu, **na qualidade de [porque sou] ouvinte** e não de provedora – note-se que a provedora foi e é também uma ouvinte de rádio – me sinto algumas vezes traída” (Emissão n.º16, 18-01-2013).

No primeiro excerto exemplificativo, Paula Cordeiro aceita a grande cobertura que a rádio pública faz dos eventos futebolísticos porque é provedora; no segundo, compreende a insatisfação expressa pelos ouvintes relativamente aos conteúdos de rádio porque também

ela é ouvinte. Esta dicotomia é reveladora da dupla função que o processo de mediação, no qual se enquadra a provedoria do ouvinte, pressupõe: estar-se atento às exigências do auditório das estações públicas de rádio e compreender as motivações dos profissionais para as suas práticas e as suas decisões. A provedora também confirma o seu papel institucional através da análise que realiza de todos os ângulos de um problema, por exemplo a parceria entre empresas públicas e privadas:

“Atualmente, a Brisa tem uma capitalização bolsista na ordem dos três milhões de euros e as suas ações são cotadas em bolsa. Fará portanto sentido esta parceria? Tenho as minhas dúvidas. Numa análise linear, não. Não faz, de todo. E não faz sentido **porque beneficia uma empresa privada**, mas paralelamente, também beneficia a própria rádio pública, por divulgar as frequências das suas antenas em diferentes regiões do país e em condições contratuais que favorecem ambas as partes” (Emissão n.º15, 11-01-2013).

Os convidados para as emissões do programa *Em Nome do Ouvinte*, identificados na parte introdutória do programa que corresponde à primeira etapa da mediação (Lempereur, 2003), realizam igualmente através das sequências argumentativas, nomeadamente as de justificação, a confirmação dos seus papéis institucionais. Cada tema é tratado por profissionais de rádio e especialistas que demonstram, através destas sequências, o conhecimento e a competência nas áreas referidas no conteúdo proposicional do ato de pergunta. Exemplificam-se estas sequências na tabela que se segue:

Tabela 5.2: Papéis institucionais e sequências de justificação

<u>Alice Trindade</u> investigadora em estudos americanos	[Usam-se muito anglicismos dado que] “A nossa relação com o Inglês é uma relação muito longa em Portugal e portanto [...] nós temos inúmeras palavras em Português que foram já adaptadas ao longo da nossa história a partir do Inglês.”
<u>Regina Rocha</u> linguista	[Os erros de fonologia diferem dos erros de sintaxe] “Porque aí já significa que a pessoa em si, que a pessoa por si própria não sabe pronunciar bem a palavra. Não é a primeira vez que eu oiço, aos microfones, dizer por exemplo a palavra “gatui...gratuito” [sic] em vez de “gratuito.”
<u>José Mário Costa</u> coordenador do centro de formação da RTP	[É necessário uma normalização] “Para que não haja [porque há casos em que se ouve] um jornalista a dizer de uma forma, o pivô diz de outra, e... depois ouvimos o, o entrevistado, que até normalmente pode ser uma pessoa informada, por exemplo dou-lhe o caso da Gulbenkian” (Emissão n.º5, 26-10-2012).
<u>Rui Pêgo</u> diretor de programas da Antena 1 <u>Jorge Gonçalves</u> diretor das antenas internacionais de rádio	[Não se pode dizer que há pouca música portuguesa] “porque a Antena 1 transmite neste momento praticamente em torno dos cem por cento de música portuguesa, noventa e sete vírgula qualquer coisa por cento de música portuguesa” “porque a RDP Internacional é fundamentalmente música portuguesa”(Emissão n.º6, 02-11-2012).

<p><u>João Almeida:</u> diretor-adjunto da Antena 2</p>	<p>[O programa <i>Questões de Moral</i> não pode continuar uma vez que] “A rádio pública não tem programas à borla. Não... não existe isso. Eh... a rádio é sustentada pelo orçamento de Estado, ou melhor, nem é pelo orçamento, é pela taxa eh... eh do audiovisual” (Emissão n.º15, 11-01-2013).</p>
<p><u>José Mariño:</u> editor musical da Antena 1 e 3</p> <p><u>Tiago Alves:</u> realizador do <i>Cinemax</i> e sub-diretor da Antena 1</p> <p><u>Edgar Canelas:</u> realizador de <i>Alma Lusa</i> e <i>Vozes da Lusofonia</i></p> <p><u>Ana Daniela Soares:</u> realizadora de <i>A volta dos livros</i></p>	<p>[A rádio pública está ligada aos promotores culturais, uma vez que] “A decisão de apoio da Antena 1 ou da Antena 3 à edição de discos pode derivar de pedido feito nesse sentido, por editoras, agências de management ou pelos próprios artistas ou por iniciativa da nossa parte junto dos mesmos.”</p> <p>“Os apoios da Antena 1 são negociados por proposta da estação, quando é identificado um filme que tem eh... interesse ou por sugestão das distribuidoras, portanto eh... mediante eh... a avaliação de uma proposta que é feita externamente”</p> <p>[A escolha das músicas tem um carácter subjetivo pois] “Interessa-me o conteúdo, a riqueza musical, a marca cultural portuguesa, a mais-valia dos músicos, dos bons músicos, como se diz também no programa, músicas únicas no mundo, portuguesas”</p> <p>“Sendo [porque é] uma rubrica de divulgação literária, tentamos que <i>À Volta dos Livros</i> seja o mais variada possível, nos géneros abordados, ou seja, o romance claro que ocupa grande parte das nossas emissões, pois é o género que mais se publica em Portugal” (Emissão n.º17, 25-01-2013).</p>
<p><u>Miguel Guedes</u> vocalista dos <i>Blind Zero</i></p>	<p>[A rádio pública faz a divulgação da música nacional pois eu] “lembro-me da importância que isso teve no nosso percurso e sei porque falo com, com... com, com outros colegas, com outros artistas da importância que nomeadamente a Antena 3 tem para as novas bandas” (Emissão n.º18, 01-02-2013).</p>
<p><u>Quintino Aires</u> Psicólogo</p>	<p>[Falar de sexo na rádio levanta problemas] “até porque claro f.. há 25 anos que faço prática clínica e no privado as pessoas me falam das dificuldades até de falar com outros adultos até sobre estas questões da sexualidade” (Emissão n.º20, 22-02-2013).</p>
<p><u>José Arantes</u> diretor do serviço internacional da RDP</p>	<p>[A suspensão da onda curta vai melhorar os serviço da RTP pois] “Nós hoje vamos que ter de disputar na web, por exemplo, audiência, num, num meio altamente competitivo, nós hoje temos que repensar as nossas emissões da RDP precisamente porque já não chegamos no meio tradicional da onda curta, que era o meio muito, se quiser, muito protegido” (Emissão n.º22, 22-03-2013).</p>
<p><u>Alice Vilaça</u> realizadora de <i>Portugueses no Mundo</i></p>	<p>[O programa <i>Portugueses no Mundo</i> difere do original] “Eh... [porque] portanto quando eu herdei o programa, tentei.../... fazê-lo à minha.../... à minha, à minha maneira, digamos assim” (Emissão n.º32, 17-05-2013).</p>
<p><u>Sidónio Bettencourt</u> subdiretor do centro regional dos Açores</p>	<p>[A rádio pública nos Açores não tem dificuldades tecnológicas uma vez que] “Tou aqui no estúdio da... aqui no caso no da, da Antena 2. Não é nada diferente do estúdio onde eu, onde eu, onde eu trabalho. Nós trabalhamos na, na RDP ou seja, a... a RDP então soube fazer eh... a sua revolução tecnológica e também geracional” (Emissão n.º37, 12-07-2013).</p>

<p><u>Pedro Mexia</u> poeta e crítico</p>	<p>“eu aliás como (risos) imaginam tenho esta discussão com frequência porque, porque escrevo sobre livros que é se se deve falar de determinado autor porque é um fenómeno...” (Emissão n.º45, 04-10-2013).</p>
<p><u>Nuno Júdice</u> poeta</p>	<p>[Deve-se incentivar a produção de escrita criativa para a rádio] “porque também uma das... eh..., das áreas da nossa criação literária que está muito abandonada é... tem sido o teatro, enfim o Pedro Mexia tem, tem escrito para teatro, eu também fiz enfim poucas coisas mas algumas” (Emissão n.º46, 11-10-2013).</p>
<p><u>Edite Prada</u> linguista</p> <p><u>John Malloy</u> formador</p> <p><u>Ramón Font</u> jornalista</p>	<p>[De que forma se pronuncia alcoolemia?] “[atkulim'ie] [pois] Foi assim ou é assim que a palavra surge dicionarizada durante muito tempo”</p> <p>[Pronunciam-se mal as palavras em Inglês uma vez que] “eu acho que o problema é que na língua inglesa, nós não temos um sistema de acentos”</p> <p>“Os profissionais da rádio portuguesa, não sei se porque muitos deles passaram pela escola da BBC, da Deutsche Welle, eh... e depois os que vieram de, de Angola e Moçambique, de... eram profissionais extraordinários, digo eram dos da minha geração, non [sic], muitos deles...”(Emissão n.º49, 01-11-2013).</p>
<p><u>João Barreiros</u> coordenador de conteúdos multimédia sobre a produção da RTP</p>	<p>[O RTP Ensina surgiu pois] “tínhamos detetado muitos pedidos por parte das escolas, quer de produtos de rádio quer de produtos de televisão, eh... os professores acham que muitos dos conteúdos que nós fomos fazendo ao longo dos anos que [sic] são muito interessantes para as aulas” (Emissão n.º77, 16-05-2014).</p>

Os alocutários da provedora produzem atos assertivos que funcionam como atos de resposta às perguntas colocadas, porque os cargos e as funções que desempenham lhes permitem fornecer os conhecimentos e os dados empíricos para responder. As sequências de justificação produzidas permitem assim identificar e confirmar os papéis institucionais dos locutores ao longo das emissões, partilhando um conjunto de saberes com o alocutário/auditório com vista ao estabelecimento de consenso. Usadas pela provedora, estas sequências contribuem igualmente para contornar a dificuldade de se impor sem ferir as faces dos alocutários e, assim, ver a sua função aceite por eles.

5. O restabelecimento do equilíbrio interacional e os atos de valorização da face

“Ao provedor, cuja ação se pretende que sublinhe a credibilidade do serviço público, através de uma atuação independente e imparcial, cabe a representação e a defesa do público perante o operador” (Santos, 2011: 332).

A tarefa em conciliar as funções acima citadas por S. Santos (2011) exerce-se em dois planos distintos, por vezes antagónicos: os interesses de um público diverso, composto por uma multiplicidade de indivíduos, são contrariados pelas práticas da rádio pública que tem procurado, na divisão em estações de antena com características próprias, adequar os conteúdos aos gostos dos ouvintes. A análise dos dados empíricos demonstra que as decisões tomadas e o discurso produzido na rádio pública não são consensuais e resultam na quebra do equilíbrio entre ouvintes e profissionais de rádio, que a provedora tenta restabelecer através do programa *Em Nome do Ouvinte*.

Na primeira emissão sobre os erros linguísticos na rádio, a provedora conclui a sua intervenção, aconselhando profissionais de rádio e ouvintes⁹⁴ a utilizar o prontuário sonoro disponível no *site* da RTP:

“Considerando as mensagens que os ouvintes me enviaram e a intervenção dos especialistas que convidei, chamo a atenção dos profissionais da rádio pública, e também aos nossos ouvintes, para o prontuário sonoro, único no país, disponível no *site* da RTP em <http://www.rtp.pt/wportal/sites/prontuario>” (Emissão n.º5, 26-10-2012).

Relativamente à música portuguesa, assunto abordado na emissão n.º6 de 02-11-2012, a provedora deixa a cargo dos seus convidados, José Mariño, Rui Pêgo e Jorge Gonçalves, a tarefa de refutar as duas acusações dos ouvintes (pouca música portuguesa e muita repetição). São eles igualmente que fazem a defesa das antenas de rádio pública na promoção e divulgação da música nacional e da língua portuguesa. Rui Pêgo destaca o “trabalho inestimável das antenas nacionais e da, da rádio pública”; José Mariño afirma: “o orgulho que tenho eh de nos dias que correm ouvir artistas que há uns anos atrás eh só tocavam na Antena 3 e que hoje felizmente eh chegam a um público muito mais vasto”; Jorge Gonçalves conclui com o exemplo de “Eduardo Fernandes, um ilustre antigo dirigente da Guiné, ministro, [que] dizia em tempos uma coisa muito simples: “Sabe que na Guiné-Bissau, no meu país, há muita gente que aprendeu a falar português através da RDP África?”” (Emissão n.º6, 02-11-2012). Ainda nesta emissão, Paula Cordeiro

⁹⁴ Neste ato diretivo direto, a provedora pratica um ato assertivo indireto: as mensagens dos ouvintes apresentam, elas também, erros ou referem falhas inexistentes. O uso do ato indireto integra-se no sistema de delicadeza negativa, minimizando a possibilidades dos ouvintes da emissão o interpretarem como uma acusação.

pressupõe que os ouvintes poderão desconhecer a função da *playlist*, definida por Rui Pêgo como “difusão organizada de música”. Como indica a Sociolinguística Interacional (Gumperz, 1989), os problemas apontados pelos ouvintes relativamente ao discurso dos profissionais de rádio podem surgir devido a equívocos linguísticos, resultantes de situações comunicativas onde os horizontes de expectativas do locutor/interlocutor – derivados, por exemplo, das suas origens culturais – não são os mesmos, havendo uma desadequação ou um erro na interpretação do contexto inserido na situação de comunicação, levando a que o interlocutor não compreenda o conteúdo proposicional do ato ilocutório.

Na emissão n.º16, de 18-01-2013, relativa à promoção de produtos culturais que poderá ser uma forma encapotada de *marketing*, a provedora conclui a sua análise com o reforço na credibilização das práticas usadas pelas estações de rádio pública, referindo que:

“Concordo com a existência de semelhantes conteúdos na rádio pública, se e quando servirem para manterem o público informado, contribuírem para a sua recreação, aumentando simultaneamente a sua formação e sentido crítico, e também promoverem a cultura nacional, nomeadamente a língua e valores culturais portugueses que tantas vezes as produções culturais nacionais tão bem representam” (Emissão n.º16, 18-01-2013).

A emissão n.º17, a provedora refuta as críticas que acusam a rádio pública de estar ao serviço de grupos económicos no campo cultural e procura estabelecer um consenso entre estes e os ouvintes no seio da rádio:

“Na maior parte das vezes, os interesses [dos ouvintes e dos promotores culturais] são coincidentes porque, como fiz referência no programa anterior, não são raras as vezes em que a criação cultural considera os interesses do público e dessa forma está indirectamente a encontrar o seu espaço para promoção na rádio e nos restantes meios de comunicação social porque, afinal, ninguém produz cultura para não a divulgar e os meios de comunicação social, ao apresentarem o que é novo nesta área, não só facilitam o acesso do público a esses produtos culturais, como contribuem para democratizar a cultura” (Emissão n.º17, 25-01-2013).

O serviço prestado no âmbito da divulgação de produtos culturais é amplamente exemplificado na emissão n.º18, com referência a programas, músicos, filmes e peças de teatro que demonstram a versatilidade da rádio pública no campo da divulgação cultural. Paula Cordeiro assume, aqui também, a defesa dos profissionais de rádio responsáveis pela programação, sublinhando a impossibilidade de ser difundida toda a cultura nacional:

“tal como esta peça de teatro [*Isto é que me dói*], outros produtos culturais são também integrados na programação da rádio pública que, apesar de não promover toda a cultura que se produz em Português ou em Portugal, tem indiscutivelmente um papel de relevo neste processo de relação entre os criadores e os seus públicos, mas também da sua divulgação para além da estrutura de comunicação radiofónica” (Emissão n.º18, 01-02-2013).

A conclusão da primeira emissão dedicada à onda curta não consegue estabelecer um equilíbrio interacional entre os defensores da manutenção da onda curta – neste caso estarão ouvintes e profissionais de rádio – e os órgãos diretivos da RTP. A provedora afirma não ser possível obter dados objetivos em termos financeiros e de audiência sobre este serviço que encerrou:

“Sinal dos tempos, constrangimentos financeiros ou uma certa tendência para ser moderno e usar a Internet enquanto plataforma de distribuição, o que é certo é que ficamos e ficaremos sem saber a efetiva viabilidade das emissões em onda curta. Mas também não sabemos qual o impacto que esta suspensão teve, quantos ouvintes deixaram de poder ouvir a RDP Internacional por não utilizarem sistemas de receção alternativos, ou seja, satélite e Internet” (Emissão n.º20, 22-02-2013).

A ratificação relativamente a este tema é realizada na emissão n.º22, com José Arantes. Não existe um comentário conclusivo sobre o tema, contudo, ao longo do diálogo, a provedora demonstra sinais de assentimento com o diretor do serviço internacional da RDP, usando de estratégia de delicadeza positiva, especialmente no reforço das suas afirmações:

“José Arantes: ...os nossos - eu vou usar uma palavra que não gosto, mas, mas que reforça a ideia - nós tínhamos os nossos clientes garantidos na ponta duma onda curta.

Paula Cordeiro: Exatamente.

José Arantes: Eram só aqueles e não, nin... (risos) e mais ninguém nos podia ouvir na ponta daquela onda curta. Nós hoje... eh na ponta duma ligação Web temos todo o mundo que nos pode ouvir...

Paula Cordeiro: É o mundo inteiro.

José Arantes: É o mundo inteiro que nos pode ouvir. E isso...

Paula Cordeiro: E é uma oferta completamente ilimitada...” (Emissão n.º22, 22-03-2013).

O mesmo procedimento é aplicado na entrevista a Alice Vilaça, na emissão de 17-05-2013. Procurando uma zona de equilíbrio interlocutivo, a provedora usa de delicadeza, para atenuar a ameaça que as críticas dos ouvintes veiculam. Assim, mostra sinais de anuência em relação ao que é dito por Alice Vilaça (“É claro”, “Naturalmente”, “Exatamente”) e antecipa respostas às perguntas feitas, como podemos verificar em exemplos como “Em Boston”, “elos de contacto”. Por outro lado, Paula Cordeiro protege as faces do alocutário de sexo feminino nos comentários que faz à conversa: “Alice Vilaça é a primeira a reconhecer...”. Paula Cordeiro termina o processo de mediação, discordando das críticas dos ouvintes que acusam o programa de promover a emigração. A refutação é feita de modo indireto, com o uso de uma forma verbal no futuro indiciadora de concordância que não pretende aplicar-se ao caso presente, o que demonstra, mais uma vez, a preocupação da provedora em preservar as faces de todos os participantes na troca discursiva (“Em conclusão, parece-me que as críticas que os ouvintes me fizeram chegar farão sentido,

contudo, pelo facto do Portugueses no Mundo ser um espaço de conversa integrado no programa da manhã da Antena 1 desde 2010, não deveria ser entendido manifestamente como um estímulo à emigração”).

Nas emissões n.º45 e n.º46, dedicadas à relação entre a rádio e a literatura, não existem referências a queixas de ouvintes. A abordagem ao tema é motivada pelo fim de uma rubrica destinada à divulgação literária. (...) Foi o que sucedeu com *O Prazer de Ler*”. No final da emissão n.º46 que conclui a análise, a provedora também não assume o papel de mediação entre ouvintes, a não ser o dela própria enquanto ouvinte⁹⁵, e profissionais de rádio. A sua atuação vai no sentido de afirmar a responsabilidade que deve existir na divulgação dos textos literários, lembrando aos responsáveis pela programação as práticas do passado que devem ser mantidas e que se devem estender às várias antenas da rádio pública, a fim de que esta cumpra o seu papel na formação dos ouvintes:

“A literatura e a rádio têm uma relação antiga e que não pode nem deve acabar. Foi isso de que falamos neste programa com José Manuel Mendes, Nuno Júdice, Pedro Mexia e Sebastião Lima Rego. Todos concordam que a vertente formativa da rádio é um pilar essencial do serviço público e que não pode obviamente resumir-se ao canal clássico. É esse também um dos desafios da rádio pública” (Emissão n.º46, 11-10-2013).

A emissão n.º49, relativa aos erros linguísticos dos profissionais de rádio, obriga a provedora a desempenhar o papel de mediadora entre Ramón Font e John Malloy que discordam sobre a figura do corretor linguístico e sobre o papel da rádio na educação do público. Paula Cordeiro restabelece o equilíbrio interacional entre os dois intervenientes, utilizando o humor como estratégia de mitigação para distanciar a controvérsia e fazendo um breve resumo (uma asserção resumo) das características apontadas pelos seus convidados para fechar rapidamente a emissão e encerrar a troca interlocutiva:

“Temos de fazer um outro programa (risos) sobre, sobre essa questão. Talento, boa voz, expressividade e boa utilização da língua. São estas as conclusões deste programa dedicado à língua portuguesa na rádio pública, com os contributos de Edite Prada, Ramón Font e John Malloy” (Emissão n.º49, 01-11-2013).

Conforme refere C. A. Almeida (2010: 133), a sequências humorística, associada aos elementos paralinguísticos de risos, “possibilita a L1 a distanciação do tom polémico e controverso de L2 que está a desenvolver o tema e repõe, deste modo, a *ordem interaccional* característica deste tipo de emissões”.

⁹⁵ A seguinte asserção comprova que a escolha de abordagem deste tema é subjetiva: “Uma das questões que me... que me assaltou de imediato quando, quando soube do, do final desta rubrica na Antena 2 foi a questão dos livros na rádio” (Emissão n.º45, 04-10-2013).

Tal como na emissão relativa à rádio pública nos Açores, a emissão sobre o *site* RTP Ensina não apresenta uma reflexão final para o restabelecimento do equilíbrio interlocutivo, cabendo ao ouvinte a tarefa de tirar as suas conclusões ao longo da troca interlocutiva que a provedora estabelece com João Barreiros. As asserções do coordenador dos conteúdos multimédia são suficientemente elucidativas, e reformuladas pela provedora para repetir o seu conteúdo proposicional, nomeadamente no que diz respeito à disponibilização de *podcasts*, ligada à protecção de direitos de autor, e à função do portal:

“Paula Cordeiro: Ou seja, é uma oferta da RTP para complementar os programas...

João Barreiros: É.

Paula Cordeiro: ...que são ensinados...

João Barreiros: É.

Paula Cordeiro: ... nos diversos graus de ensino” (Emissão n.º77, 16-05-2014).

Retomando a função de credibilização do serviço público, são produzidos *Face Flattering Acts* às faces positivas dos convidados e dos profissionais de rádio nas emissões, de modo a demonstrar a sua qualidade e a sua competência junto dos ouvintes e assim, realizar a preservação da sua imagem, que por vezes é denegrida nas mensagens que são recebidas. Relativamente aos guiões analisados, é possível encontrar a realização de dezasseis FFA formulados por Paula Cordeiro e pelos especialistas convidados, com o propósito de defender institucionalmente a rádio pública:

Tabela 5.3: Atos de valorização da face

Paula Cordeiro	“A reportagem do jornalista da Antena 1 <i>Tahia Libia</i> sobre os primeiros dias da revolta em Bengazi e o trabalho <i>Descobrir a Liberdade</i> foram premiados pela qualidade, a densidade informativa, o estilo sóbrio e competente do jornalista da rádio pública [José Manuel Rosendo]” (Emissão n.º1, 21-09-2012).
Regina Rocha	“Vou dizer desde já que não é o caso, da rádio pública e da Antena 1, que me parece que nesse capítulo nós temos locutores muitíssimos bons” (Emissão n.º5, 26-10-2012).
Rui Pêgo	“Eh... e que eh... e a antena transmite um conjunto de músicos que só passam na Antena 1, não passam noutras, noutras rádios, que as rádios, as rádios comerciais não, não, não tocam. E portanto digamos que, desse ponto de vista, há aqui um trabalho inestimável das antenas nacionais e da, da rádio pública” (Emissão n.º6, 02-11-2012).
José Mariño	“eu gostava só de reforçar eh o orgulho que tenho eh de nos dias que correm ouvir artistas que há uns anos atrás eh só tocavam na Antena 3 e que hoje felizmente eh chegam a um público muito mais vasto porque eh já foram também adotados por outras, por outras estações de rádio” (Emissão n.º6, 02-11-2012).
João Almeida	“não é fácil substituir... o Joel Costa. Não há pessoas que possam fazer esta reflexão estimulante e... e... e interpelante como ele tem feito ao longo dos

	anos, acho que os ouvintes vão sentir a falta, a Antena 2 vai sentir eh... essa falta também. É um pro... um programa raro na rádio atual, acho mesmo que é insubstituível” (Emissão n.º15, 11-01-2013).
Miguel Guedes	“Eh... e a Antena 3 foi e continua a ser um veículo fundamental para se compreender, para..., para se perceber, para se chegar ao contacto com muitíssimas bandas portuguesas” (Emissão n.º18, 01-02-2013).
Paula Cordeiro	“[...] outros produtos culturais são também integrados na programação da rádio pública que, apesar de não promover toda a cultura que se produz em Português ou em Portugal, tem indiscutivelmente um papel de relevo neste processo de relação entre os criadores e os seus públicos” (Emissão n.º18, 01-02-2013).
Quintino Aires	“E isso acontece, não, acontece na Antena 3, como nós aqui o fazemos quase há 6 anos, o que me dá um orgulho muito grande fazer parte deste projeto, sei que perturbo, mas é o tal perturbar que ajuda a abrir consciências” (Emissão n.º20, 22-02-2013).
Paula Cordeiro	“Comigo está Sidónio Bettencourt, subdiretor do centro regional dos Açores. Jornalista com uma já longa carreira na rádio, tem ideias claras sobre o que é, o que pode ser e aquilo que deve ser feito para manter e rejuvenescer o serviço público de rádio nas nove ilhas do coração do Atlântico” (Emissão n.º37, 12-07-2013).
Sidónio Bettencourt	“É por isso que damos muita importância ao nosso arquivo eh não só na divulgação pontual e a promoção dos acontecimentos, dos eventos mas também na recolha desses... de, desses momentos que são eh o, o preenchimento do, do nosso arquivo e que são hoje património fantástico em 72 anos de rádio” (Emissão n.º37, 12-07-2013).
Sidónio Bettencourt	“a RDP então soube fazer eh... a sua revolução tecnológica e também geracional e, e as pessoas que lá têm são muito competentes” (Emissão n.º37, 12-07-2013).
Sidónio Bettencourt	“Não, eu até tenho lá gente nova com capacidade e gente que é capaz de animar e... temos experiências até... no ar, inclusivamente” (Emissão n.º37, 12-07-2013).
Ramón Font	“Em Portugal sempre praticou-se una [sic] magnífica rádio. Os profissionais da rádio portuguesa, não sei se porque muitos deles passaram pela escola da <i>BBC</i> , da <i>Deutsche Welle</i> , eh... e depois os que vieram de, de Angola e Moçambique, de... eram profissionais extraordinários, digo eram dos da minha geração, non [sic], muitos deles...” (Emissão n.º49, 01-11-2013).
Ramón Font	“Então aqui, eu tive logo a sensação em Portugal praticava-se o exercício da profissão era, era realmente muito bom e portanto sempre ha... habituei-me a, a ouvir profissionais do sector com muita preocupação pela..., pelo uso da... língua, do idioma e portanto a minha experiência em Portugal, neste sentido é boa” (Emissão n.º49, 01-11-2013).
João Barreiros	“Nós temos a... colocadas ali as entrevistas do professor Agostinho da Silva, [...] e, e o feedback que temos tido de fora é de gente que não está sequer no sistema de ensino e que está deliciada a ouvir eh, eh... reouvir essas mesmas conversas” (Emissão n.º77, 01-11-2013).
João Barreiros	“[...] também é preciso dizer que... ninguém tem, em termos de grupos de rádio e televisão em Portugal, tanto material disponível como, como nós temos” (Emissão n.º77, 01-11-2013).

Paula Cordeiro realiza um FFA à instituição, que considera desempenhar “indiscutivelmente um papel de relevo neste processo de relação entre os criadores e os seus públicos” – note-se a utilização do advérbio ‘indiscutivelmente’ que encerra o discurso polémico.

A provedora realiza também dois FFA da face positiva de dois profissionais de rádio: José Manuel Rosendo e Sidónio Bettencourt. O primeiro viu o seu trabalho premiado pela “qualidade, a densidade informativa, o estilo sóbrio e competente” (Emissão n.º1, 21-09-2012), o segundo é apresentado como um jornalista muito experiente, “com uma longa carreira na rádio” e com “ideias claras” (Emissão n.º37, 12-07-2013).

Por sua vez, Sidónio Bettencourt tece elogios à sua equipa: “tenho lá gente nova com capacidade”, “são muito competentes” e à instituição “a RDP sobre fazer [...] a sua revolução tecnológica e também geracional”, sendo o arquivo “um património fantástico” (Emissão n.º37, 12-07-2013). João Almeida realiza igualmente um FFA da face positiva do ex-colaborador na rádio, Joel Costa, que considera “insubstituível” (Emissão n.º15, 11-01-2013) e os locutores de rádio portugueses, em representação da instituição pública, também são elogiados por Regina Rocha - “nós temos locutores muitíssimos bons” (Emissão n.º5, 26-10-2012) - e por Ramón Font: “Em Portugal sempre praticou-se uma [sic] magnífica rádio. Os profissionais da rádio portuguesa [...] eram profissionais extraordinários” e “o exercício da profissão era, era realmente muito bom”. O uso do pretérito imperfeito pode contudo trazer uma *nuance* a sublinhar, afirmando-se implicitamente que, no presente, a situação está alterada (era, mas já não é), constituindo-se este FFA aos profissionais de rádio de antigamente, na prática, um FTA aos profissionais de rádio de hoje.

Rui Pêgo e João Barreiros realizam FFA à instituição de que os profissionais de rádio são representantes, estabelecendo termos comparativos de superioridade em relação a outras instituições. No dizer de Rui Pêgo “a antena transmite um conjunto de músicos que só passam na Antena 1, não passam noutras, noutras rádios [...] há aqui um trabalho inestimável” (Emissão n.º6, 02-11-2013); para João Barreiros, “ninguém tem, em termos de grupos de rádio e televisão em Portugal, tanto material disponível como, como nós temos” (Emissão n.º77, 16-05-2014). Miguel Guedes, por sua vez, realiza um FFA ao trabalho dos profissionais da rádio pública, no que concerne à divulgação musical: “a Antena 3 foi e continua a ser um veículo fundamental para se compreender, para..., para se perceber, para se chegar ao contacto com muitíssimas bandas portuguesas” (Emissão n.º18,

01-02-2013) A utilização sequencial do pretérito perfeito e do presente progressivo reforça o valor aspetual de habitualidade (Oliveira, 2004), não permitindo a inserção de qualquer ambiguidade no discurso.

Também são realizados FFA de autoelogio, em que os locutores mostram a sua satisfação em pertencer à rádio pública. Tanto José Mariño como Quintino Aires referem “o orgulho” (Emissão n.º6, 02-11-2012 e n.º20, 22-02-2013, respetivamente) pelo trabalho realizado na rádio pública. João Barreiros afirma que o trabalho da rádio na disponibilização de conteúdos vai ao encontro dos interesses dos ouvintes, “o feedback que temos tido de fora é de gente que não está sequer no sistema de ensino e que está deliciada a ouvir” (Emissão n.º77, 16-05-2014).

Assim, a imagem que a rádio pública, personificada nos seus colaboradores, pretende transmitir aos ouvintes associa-se à necessidade de encontrar consenso e estabelecer o equilíbrio interacional. Apesar de existirem algumas falhas, apontadas nas mensagens dos ouvintes e dirigidas, pela provedora, aos responsáveis da programação e aos especialistas nas matérias abordadas, a rádio pública continua, nos seus dizeres, a realizar um bom trabalho.

Os FFA acima citados, na sua maioria realizados como autopreservação da face positiva dos profissionais de rádio, que as mensagens dos ouvintes podem denegrir, contêm no seu conteúdo proposicional expressões de avaliação extremamente valorativa (“aplaudir”, “com capacidade”, “deliciada”, “fundamental”, “ideias muito claras”, “insubstituível”, “longa carreira”, “muito bom”, “muitíssimos bons”, “orgulho”, “papel de relevo”, “ninguém tem (...) como nós”, “magnífica rádio”, “património fantástico”). Estes elementos marcam a construção de uma apreciação, de um juízo de valor sobre a relação predicativa, por parte dos profissionais de rádio, introduzindo o tipo de modalidade apreciativa nos seus enunciados (Campos e Xavier, 1991: 341).

Não é possível saber se os ouvintes ratificam estes juízos de valor e se o consenso foi encontrado, após a emissão do programa *Em Nome do Ouvinte* em antena. Neste caso, a missão do provedor é, como sublinha Paula Cordeiro: “a de defender e representar as perspetivas dos ouvintes, mas também de contribuir para a fiabilidade de prestação do serviço público, contribuindo para a sua credibilidade e boa imagem, bem como dos seus profissionais” (Emissão n.º13, 28-12-2012).

A análise do *corpus* do trabalho permitiu realizar um trabalho estatístico, acessível no anexo IV, onde são contabilizadas as estratégias discursivas de delicadeza por locutor, na produção dos atos de ameaça da face, não contando os atos de valorização da face que foram já acima enumerados. O resultado apresenta-se na tabela seguinte:

Tabela 5.4: Número de ocorrências de marcadores discursivos de delicadeza no ato de ameaça da face, por locutor

Locutor	N.º de ocorrências	%
Paula Cordeiro	299	73,5%
Voz <i>off</i> masculina	42	10,3%
Ramón Font	17	4,2%
Quintino Aires	12	2,9%
José Mário Costa	8	2,0%
José Arantes	8	2,0%
Regina Rocha	7	1,7%
John Malloy	5	1,2%
Edite Prada	5	1,2%
Sidónio Bettencourt	2	0,5%
Pedro Mexia	1	0,2%
Sebastião Lima Rego	1	0,2%
Total	407	100,0%

Tendo em conta aspetos da Sociolinguística Interacional (Gumperz, 1989), que permitem analisar o modo como é construído o “envolvimento conversacional” na interação e observar como os discursos são marcados com convenções de uso que denotam uma ancoragem no contexto da enunciação, verifica-se que os intervenientes com mais marcadores discursivos de delicadeza estão ligados à mediação (Paula Cordeiro e voz *off*), ao ensino/formação (Ramón Font, José Mário Costa, Regina Rocha, John Malloy e Edite Prada) e à psicologia (Quintino Aires), áreas nas quais a competência no desempenho profissional se alicerça na qualidade da relação interlocutiva e na manutenção do equilíbrio interacional.

Conclusão

A rádio continua a desempenhar um papel relevante no debate de ideias e na construção de um espaço de opinião, próprio das sociedades democráticas. Constitui o principal meio de comunicação e divulgação da informação diária e fidedigna, sobretudo de manhã e ao final da tarde, no tempo utilizado na deslocação para o trabalho. Permanece um dos meios de comunicação mais acessíveis ao grande público e demonstra características de flexibilidade aos avanços e às exigências de um mundo em constante mudança. Instalar um estúdio e começar a emitir ondas radiofónicas para chegar às comunidades, adquirir um aparelho de rádio ou o seu substituto atual, o *smartphone*, está ao alcance da maioria dos indivíduos.

No caso português, verificámos que a criação da Emissora Nacional em 1934 foi acompanhada pelo surgimento de múltiplos órgãos de controlo encarregados de superintender o discurso dos locutores e o conteúdo dos programas emitidos: até 1974, esse papel coube à Secretaria de Produção; a consultores nas áreas política, literária e de música gravada; ao Inspetor de Programas; a Conselhos de Programas e de Planeamento de Programas; a um Gabinete de Relações Públicas e Análise de Programas e a uma Repartição de Coordenação e Condução de Programas. A designação RDP surge em 1976 e, com ela a afirmação da independência do discurso radiofónico relativamente aos órgãos de poder governamental.

Ainda em termos de contextualização histórica, a entrada de Portugal na CEE em 1985 abriu caminho para um reenquadramento do discurso radiofónico no espaço europeu, baseado em documentos normativos (resolução n.º1-1994; recomendações n.º10-1996, n.º23-2000 e n.º1878-2009) que, em 2006, resultam na publicação da lei 2/2006, através da qual é criada figura de provedor do ouvinte na rádio, concomitantemente à de provedor do telespetador na televisão. Este mecanismo de autorregulação baseia-se no processo de mediação para realizar a ligação entre as queixas dos ouvintes e as práticas dos locutores em antena, no caso da rádio, prevendo a realização de um programa semanal para dar conta da sua atividade.

O programa *Em Nome do Ouvinte*, assim apelidado pelo primeiro dos quatro provedores do ouvinte até ao momento nomeados, apresenta um conjunto de normas constitutivas para os ouvintes poderem participar no jogo de mediação e ativar as trocas interlocutivas que serão realizadas pela atual provedora, Paula Cordeiro. É dada possibilidade aos ouvintes de

produzirem os atos com o valor ilocutório de crítica, realizados indiretamente através de um ato literal de asserção, e os atos diretivos de pergunta que abrem a sequência discursiva de resposta, seguida ou precedida, da justificação. Estes constituem atos de ameaça da face dos profissionais de rádio, que vêm o seu trabalho questionado e que poderão sentir uma intrusão no seu território. Os ouvintes realizam também atos diretivos comissivos de proposta (Almeida, 1998), assim como atos expressivos de felicitar. É possível concluir que estes quatro atos ilocutórios (de crítica, de pergunta, de elogio e de proposta) se subordinam a um macroato prototípico diretivo de apelo, no qual a provedora se fundamenta para realizar um pedido de justificação, ato de natureza metadiscursiva que possibilita a construção da coerência interdiscursiva entre as vozes que são convocadas na emissão: procura-se assim levar a provedora a praticar uma ação interventiva junto dos responsáveis dos conteúdos da rádio, transmitindo quer as críticas e as perguntas, quer as propostas e os elogios que ocorrem nas 7856 mensagens recebidas entre 2006 e 2014. De entre o conjunto de temas passíveis de abordar, foram escolhidas, para constituir o *corpus* do presente trabalho, as emissões que permitem estudar o papel da rádio na divulgação da língua e cultura portuguesas, assim como o seu trabalho na aproximação entre lusófonos no mundo.

No jogo interlocutivo da mediação, a provedora do ouvinte assume um papel central de realização dos atos de pergunta e de outros atos de ameaça da face (*Face Threatening Acts*) dos profissionais de rádio, e é o ponto convergente recetor das respostas dos convidados, num esquema estrutural complexo que dividimos em 4 fases distintas no tempo: na 1.^a fase os ouvintes enviam as suas mensagens à provedora; na 2.^a fase, depois de as analisar, a provedora realiza as trocas interacionais com especialistas convidados e os profissionais de rádio; na 3.^a fase, a provedora organiza as sequências argumentativas, fazendo a edição do programa *Em Nome do Ouvinte*; na 4.^a fase, o programa é lançado em antena e apresenta as sequências argumentativas que justificam o posicionamento da provedora sobre as temáticas abordadas e as práticas na rádio. Ressalva-se que, nesta última fase, o universo de ouvintes que se tornam recetores da mensagem dificilmente será coincidente com o universo dos que motivaram a activação das trocas interacionais. Com efeito, os ouvintes que enviaram as críticas desconhecem a altura em que elas serão abordadas no programa e

podem igualmente enviar queixas que já tenham sido alvo de tratamento por parte da provedora.

Identificámos o ato de ameaça da face, realizado por diversas formas (pergunta, crítica, queixa, dúvida, acusação), como base do processo de regulação do discurso radiofónico na atualidade. Este constitui o primeiro vetor de pares adjacentes, como seja o de pergunta/resposta que estrutura idealmente, em alternância, as trocas interlocutivas entre a provedora e os seus convidados e foi possível verificar que a provedora toma a iniciativa de o realizar em 75,9% das vezes em que ocorre nas emissões. É auxiliada, nesta realização, pela voz *off* masculina, que faz a citação de outras vozes, contribuindo para criar um discurso polifónico de tom polémico e, em simultâneo, fazer a preservação da face da provedora. A voz *off* acrescenta 8% à realização de atos de ameaça da face, e, juntamente com os intervenientes do programa, introduz elementos de polifonia e de poliaudição à emissão, contribuindo para a tornar mais interativa e atrativa para os ouvintes. Com efeito, a alternância de vozes e a introdução de breves trechos musicais (*jingles*) emprestam ritmo às emissões do programa que duram pouco mais de quinze minutos.

Verificámos que o ato de ameaça da face nas emissões dedicadas à língua portuguesa, à cultura e à sua divulgação incidia sobre os seguintes tópicos, por ordem decrescente: erros linguísticos, a RTP na *web*, os produtos culturais, a música, o programa *Portugueses no Mundo*, a relação da rádio com a literatura, a RDP Internacional, a suspensão da onda curta e a rádio pública nas regiões autónomas. Identificámos os contextos de produção dos enunciados e referimos as queixas transmitidas pelos ouvintes ou as preocupações da provedora respeitantes a cada um dos tópicos: os erros no uso da língua portuguesa na rádio; problemas na pesquisa, no acesso a *podcasts* e mudanças no site da RTP; a sujeição da divulgação dos produtos culturais às leis do mercado; pouca música portuguesa e muita repetição das mesmas músicas; a pouca relevância dada à arte literária; a inexistência de critérios para a seleção dos entrevistados no programa *Portugueses no Mundo*; as formas de internacionalização da RDP e a suspensão da onda curta que dificulta o acesso das comunidades lusófonas à rádio pública portuguesa; as especificidades regionais da rádio pública nos Açores. Foram indicadas as motivações, explícita ou implicitamente contidas no discurso radiofónico, para as críticas e queixas dos ouvintes, salientando-se a conjuntura

económica (suspensão da onda curta, reestruturação da RTP), o discurso de dirigentes governativos (incentivo à emigração) e os interesses de promotores de *marketing* (divulgação dos produtos culturais).

A provedora realiza frequentemente uma reflexão conclusiva das trocas interacionais produzidas, confirmando o papel que desempenha a nível institucional na filtragem e na centralização da informação. Como indica José Nunes Martins (2007), a função de provedor do ouvinte constitui:

“[...] uma “almofadagem” entre os antagonismos, os pontos da tensão comunicacional entre a crítica do Ouvinte e a resposta do Radialista são mais esbatidos: ou o assunto é de um modo geral rematado com a simples resposta da entidade ou pessoa visada no interior da Empresa, ou as decisões são encontradas com recurso à análise distanciada de terceiros” (Martins, 2007: 21).

No *corpus* em análise, foi encontrada apenas uma situação em que ocorre uma troca interlocutiva com um par adjacente pergunta/resposta entre convidados, na emissão n.º49, de dia 01-11-2013, no final da qual a provedora assume o papel de mediadora durante a interação. Neste caso, Paula Cordeiro opta por realizar rapidamente uma sequência de fecho de emissão, utilizando o humor e risos, a fim de distanciar a quebra do equilíbrio interacional e reorientar o discurso para o tema da emissão.

Ao nível da textura interna, verificámos que as sequências de justificação presentes no *corpus* do trabalho participam no desenvolvimento argumentativo e ocorrem em enunciados que apresentam diversos mecanismos de coesão textual, tendo sido possível identificar relações discursivas de ADIÇÃO, AVALIAÇÃO, CAUSA, CIRCUNSTÂNCIA, COMPARAÇÃO, CONCESSÃO, CONDIÇÃO, CONTRASTE, DISJUNÇÃO ALTERNATIVA, FIM, LISTA, LOCALIZAÇÃO TEMPORAL, OPOSIÇÃO, PARALELISMO e RESULTADO, para além da JUSTIFICAÇÃO, assinaladas por conectores explícitos ou implícitos nos enunciados.

Ao nível do conteúdo proposicional, as sequências de justificação apresentam argumentos que permitem aos locutores fazer a aceitação, a refutação ou a mitigação das mensagens dos ouvintes transmitidas pela provedora e evidenciam as opções tomadas na rádio pública no que diz respeito à promoção da língua e cultura portuguesa atualmente. Foram escolhidos trechos exemplificativos dessas sequências. Deste modo, as agramaticalidades assinaladas como erros linguísticos são identificadas e exemplificadas, dando-se sugestões

para a melhoria do conhecimento fonológico não só dos locutores de rádio como também dos ouvintes (pressupondo-se assim que estes enviem mensagens sobre falhas inexistentes). Procura-se igualmente explicar as origens dos problemas linguísticos a nível lato, sociológico.

Sobre as dificuldades de acesso aos conteúdos da RTP na *web*, chama-se a atenção para o facto de o portal ainda se encontrar em desenvolvimento e de alguns conteúdos estarem protegidos por direitos de autor, não sendo possível disponibilizá-los na rede.

As queixas relativas à promoção dos produtos culturais, tendo-se sugerido que existiria uma subordinação da rádio pública à lógica dos mercados e do *marketing*, é igualmente refutada, defendendo-se que os interesses do público e dos promotores de produtos culturais são muitas vezes coincidentes. Para além disso, são dados exemplos de promoção da cultura nacional nas antenas de rádio pública em diversas áreas: a música, o cinema, a edição de obras literárias e o teatro.

No que se refere especialmente à música, são também refutadas as acusações de que existe pouca música portuguesa na rádio pública. São apresentados dados estatísticos: no caso da Antena 1, 98,8% da música é portuguesa; no caso das antenas internacionais, o responsável afasta a questão: “No que diz respeito às antenas internacionais, eh... a questão ainda não se coloca, ap... aparentemente, porque a RDP Internacional é fundamentalmente música portuguesa” (Emissão n.º6, 02-11-2012). A queixa relativa à frequência na repetição das músicas também é contrariada, uma vez que esta faz parte da essência da rádio e do conceito de *playlist*, cuja definição é apresentada para os ouvintes.

Na emissão relativa ao programa *Portugueses no Mundo*, as críticas relativas à forma de seleção dos convidados são aceites pela provedora e pela responsável do programa, Alice Vilaça. Explica-se contudo que não existe, por parte de Alice Vilaça, a intenção de mostrar apenas casos de sucesso de emigrantes portugueses: as contingências subjacentes à preparação do programa (a rede de contactos, o uso da *Internet*, o acesso à informação, a frequência das emissões) leva a que participem Portugueses que, na maioria, descrevem experiências positivas fora de Portugal. Assim, refuta-se a acusação de que o programa estaria ao serviço de uma ideologia política de incentivo à emigração.

Na relação da rádio com a literatura, não são apresentadas referências às queixas dos ouvintes, havendo assim uma antecipação do discurso do auditório a este respeito. Tanto a provedora como os seus convidados referem que a rádio deve assumir um maior papel na

discussão das obras, não limitar-se a fazer a apresentação dos autores e dos livros. São sugeridas formas de divulgação da criação literária na rádio, como a leitura de poesia ou o teatro radiofónico que foram utilizadas no passado e que, embora possam não interessar à maioria dos ouvintes, devem ser recuperadas tendo em conta o respeito das minorias que compõem a sociedade portuguesa e as comunidades lusófonas. No âmbito da leitura dos poemas, um dos convidados, Pedro Mexia, realça a independência das palavras, referindo-se à força ilocutória presente nos atos linguísticos que, na encenação, é prejudicada pela associação à música, no seu ponto de vista.

A RDP Internacional é apresentada como alternativa a suspensão da onda curta, mitigando, assim, as queixas apresentadas pelo auditório e pela provedora, que as tinha enunciado na primeira emissão da 4.^a série do programa. Refuta-se a ideia de que os meios financeiros previstos para a onda curta não seriam aplicados na rádio e defende-se a associação da RDP Internacional a rádios comunitárias como forma de aproximação às comunidades lusófonas espalhadas pelo mundo.

Quanto à especificidade da rádio pública nas regiões autónomas, são apresentados dois problemas principais: a falta de recursos humanos para suprir as necessidades de programação e a reestruturação da RTP que, na opinião do responsável pela rádio pública nos Açores, retirou importância à rádio. Contudo, Sidónio Bettencourt realiza diversos atos de elogio ao trabalho realizado, mitigando desta forma, as dificuldades enunciadas: o arquivo da RTP é “um património fantástico”, “as pessoas que lá têm são muito competentes”, “eu até tenho lá gente nova com capacidade e gente que é capaz de animar e... temos experiências” (Emissão n.º37, 12-07-2013).

Verificámos que as sequências de justificação são apresentadas não só para fundamentar as escolhas efetuadas na rádio pública relativamente à divulgação da língua e cultura portuguesas e à missão de aproximação entre falantes portugueses no mundo que a rádio detém, como também para justificar a realização do ato de pergunta. Identificámos quatro tipos quanto à sua localização na enunciação, em relação com o par adjacente pergunta/resposta: sequência realizada antes ou depois da pergunta; sequência inserida entre a sequência iniciativa de pergunta e a sequência reativa de resposta e após a sequência discursiva de pergunta-resposta. Foram igualmente exemplificadas variações destas classificações. Associámos a utilização destas sequências de justificação antes e

depois do ato de pergunta e de resposta a estratégias de delicadeza negativa, à autopreservação da face dos locutores e à confirmação dos seus papéis institucionais.

O desenrolar da mediação é influenciado pelas características pessoais da provedora e da visão que tem do desempenho do cargo. Para Paula Cordeiro, o programa é “um ponto de encontro entre ouvintes e profissionais” (Emissão n.º1, 21-09-2012) e não um local de acusação ou de ação persecutória contra os profissionais de rádio. Para esse efeito, a provedora e os restantes intervenientes no programa desenvolvem durante as trocas interlocutiva um aturado trabalho de figuração a fim de preservar as faces dos seus alocutários ou dos profissionais de rádio que são visados nas emissões, utilizando estratégias de mitigação que permitem integrar o seu discurso no sistema de delicadeza de Brown e Levinson (1978).

Foram elencados os momentos em que a provedora e os seus convidados usam estratégias discursivas que denotam um trabalho de figuração no ato de ameaça da face, atenuando as críticas que os ouvintes realizam relativamente às opções efetuadas pelos profissionais da rádio pública. Assim, foi feito um levantamento dos marcadores e de estratégias de delicadeza negativa na enunciação do ato de ameaça da face, tendo sido possível identificar as seguintes categorias, por ordem decrescente: recurso a terceiros; uso da primeira pessoa do plural; adição de itens lexicais atenuadores/corretores; inserção de elementos justificativos; marcação de opinião pessoal; uso da questão retórica; uso de itens lexicais sinónimos de ‘perguntar’, ‘erro’/‘errar’/‘errado’, ‘responder’ e ‘queixa’; uso de conjunções/orações coordenadas disjuntivas e subordinadas condicionais; uso do condicional, do futuro simples e do pretérito imperfeito do indicativo; utilização de pergunta-tag, de risos; expressões introdutórias do discurso; pedido de concordância e concordância com outro locutor; reformulação do enunciado para atenuar/corrigir o discurso; recurso à exemplificação e à sabedoria popular. O uso destas estratégias de mitigação visam minimizar o ato ameaçador da face positiva e negativa do alocutário (*Face Threatening Act*) que os atos de pergunta/crítica/acusação/queixa/proposta representam, relacionando-se o trabalho de figuração realizado pela locutora do programa com o papel que desempenha de provedor do ouvinte.

Para além destes marcadores discursivos, foram encontrados dezasseis atos de elogio que, juntamente às sequências de justificação, auxiliam na ratificação e no restabelecimento do equilíbrio interacional. Estes atos de elogio constituem, segundo a designação de C. Kerbrat-Orecchioni, *Face Flattering Acts* (atos de valorização da face) e denotam um cuidado na (auto)preservação das faces dos profissionais de rádio, que são ameaçadas pelo ato de perguntar. Pretende-se assim salientar a competência dos profissionais de rádio e a qualidade do seu trabalho, utilizando estratégias de delicadeza positiva para mitigar as falhas apontadas pelos ouvintes.

A provedora situa-se assim num eixo de mediação entre os profissionais da rádio pública e os ouvintes, tendo sido descoberta uma evidência deste posicionamento a nível linguístico: o uso da primeira pessoa do plural (nós) ora referindo-se aos ouvintes, onde se inclui; ora referindo-se aos profissionais de rádio, de que é igualmente representante.

Tendo em conta os locutores do ato de ameaça da face, verificámos que a maioria dos que usam mais marcadores de delicadeza no discurso estão ligados à mediação, ao ensino/formação e à psicologia, domínios em que a prática profissional assenta nas trocas interacionais e na manutenção do equilíbrio interacional.

O trabalho de figuração na preservação das faces de todos os intervenientes nas trocas interlocutivas das emissões (provedora, profissionais da rádio, especialistas, ouvintes) permite concluir que o programa *Em Nome do Ouvinte* desempenha um papel fundamental na procura de consensos e do equilíbrio interacional em contexto radiofónico, integrando-se nos espaços de debate e discussão pública próprios das sociedades democráticas.

Bibliografia

Livros, manuais, edições de instituições

Adam, Jean-Michel (2005) *La Linguistique textuelle – Introduction à l’analyse textuelle des discours*, 2.^a ed., Paris, Armand Colin, pp.9-82.

Adam, Jean-Michel (2011) *Les Textes : Types et Prototypes*, 3.^a ed., Paris, Armand Colin, pp.19-183.

Almeida, Carla Aurélia de (1998) “O acto ilocutório de oferta em português”, in Fonseca, Joaquim (1998) (org.), *A Organização e o Funcionamento dos Discursos. Estudos sobre o Português*, Tomo III, Porto, Porto Editora, pp.157-221.

Almeida, Carla Aurélia de (2003) “Algumas questões teórico-metodológicas levantadas pela análise de um *corpus* de interações verbais na rádio”, in Mendes, Amália e Freitas, Tiago (org.) (2003) *Actas do XVIII Encontro Nacional da Associação Portuguesa de Linguística*, Lisboa, APL, pp.37-45.

Almeida, Carla Aurélia de (2012) *A Construção da Ordem Interacional na Rádio: Contributos para uma análise linguística do discurso em interações verbais*, Porto, Edições Afrontamento.

Almeida, Carla Aurélia de (2015) “Estratégias discursivas de mitigação na sequência discursiva de pergunta-resposta: a justificação no contexto de entrevista”, in Moreno, António; Silva, Fátima e Veloso, João (orgs.) *Textos Seleccionados - XXX Encontro Nacional da Associação Portuguesa de Linguística no Porto*, Porto, APL, pp.65-76.

Armengaud, Françoise (1985) *La Pragmatique, Que sais-je ?*, Paris, PUF.

Batoréo, Hanna Jakubowicz (2004) *Linguística Portuguesa: Abordagem Cognitiva*, CD-ROM, Lisboa, Universidade Aberta.

Brown, Penelope e Levinson, Stephen (1978) “Universals in language use: Politeness phenomena”, in Goody, Esther (ed.) *Questions and politeness: strategies in social interaction*, Cambridge, Cambridge University Press (facsimile, UMI, 1990).

Campos, Maria Henriqueta Costa e Xavier, Maria Francisca (1991) (coord.) *Sintaxe e Semântica do Português – Textos Complementares*, Lisboa, Universidade Aberta.

Campos, Maria Henriqueta Costa e Xavier, Maria Francisca (1991) *Sintaxe e Semântica do Português*, Lisboa, Universidade Aberta.

Culioli, Antoine (1990) “La Linguistique: de l’Empirique au Formel”, in Campos, Maria Henriqueta Costa e Xavier, Maria Francisca (1991) (coord.) *Sintaxe e Semântica do Português – Textos complementares*, Lisboa, Universidade Aberta.

Drew, Paul e Heritage, John (1992) *Talk at work*, Cambridge, Cambridge University Press.

Duarte, Inês (2003) “Aspetos linguísticos da Organização textual”, in Mateus, Maria Helena *et al.* (2003) *Gramática da Língua Portuguesa*, Lisboa, Caminho, pp.85-178.

- Faria, Isabel Hub *et al.* (1996) (orgs) *Introdução à Linguística Geral e Portuguesa*, 2.^a ed., Lisboa, Caminho.
- Fonseca, Joaquim (1998a) (org.) *A Organização e o Funcionamento dos Discursos – Estudos sobre o Português*, Tomo II, Porto, Porto Editora.
- Fonseca, Joaquim (1998b) (org.) *A Organização e o Funcionamento dos Discursos – Estudos sobre o Português*, Tomo III, Porto, Porto Editora.
- Fowler, Roger (1994), *Crítica Linguística*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- Goody, Esther (1978) (ed.) *Questions and politeness: strategies in social interaction*, Cambridge, Cambridge University Press (facsimile, UMI, 1990).
- Gouveia, Carlos Alberto Marques (1996) “Pragmática”, in Faria, Isabel Hub *et al.* (1996) (orgs) *Introdução à Linguística Geral e Portuguesa*, 2.^a ed., Lisboa, Caminho, pp.383-420.
- Gumperz, John (1989) *Engager la Conversation. Introduction à la Sociolinguistique interactionnelle*, Paris, les Éditions de Minuit.
- Gumperz, John (1999) *Discourse Strategies, Studies in Interactional Sociolinguistics 1*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Halliday, Michael Alexander Kirkwood e Hassan, Ruqaiya (1976) *Cohesion in English*, Londres, Longman.
- He, Agnes Weiyun (2001) “Discourse Analysis” in Aronoff, Mark e Rees-Miller Janie (2001) (eds) *The Handbook of Linguistics*, Oxford/Massachusetts, Blackwell, pp.428-445.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1986) *L’Implicite*, Paris, Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1987) «La Description des Échanges en Analyse Conversationnelle: l’Exemple du Compliment», in *DRLAV Dialogues*, n.º36 e 37, Paris, Centre de Recherche de l’Université de Paris VIII.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1992) *Les Interactions verbales*, Tomo II, Paris, Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1994) *Les Interactions verbales*, Tomo III, Paris, Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1998) *Les Interactions verbales – Approche interactionnelle et Structure des Conversations*, Tomo I, Paris, Armand Colin/Masson.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (2005) *Os Atos de Linguagem no Discurso. Teoria e Funcionamento. “Quando dizer é fazer” – uma Síntese sobre a Pragmática Conversacional*, Niterói, Editora da Universidade Federal Fluminense.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (2006) *L’Énonciation – De la Subjectivité dans le Langage*, Collection U – Linguistique, 4.^e ed., Paris, Armand Colin.

- Levinson, Stephen Curtis (1997) *Pragmatics*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Lima, José Pinto de (2007) *Pragmática Linguística*, Lisboa, Caminho.
- Lopes, Ana Cristina Macário (1984) “Linguística textual: objectivos e pressupostos teóricos”, in *Revista Biblos*, vol. LX, Coimbra, FLUC, pp.90-102.
- Mateus, Maria Helena *et al.* (2003) *Gramática da Língua Portuguesa*, 6.^a ed., Lisboa, Caminho.
- Menéndez, Fernanda Miranda (2002) “Sobre operadores de reformulação”, in Gonçalves, Anabela e Correia, Clara Nunes (org.) (2002) *Actas do XVII Encontro Nacional da Associação Portuguesa de Linguística*, Lisboa, APL, pp.277-286.
- Moreno, Augusto (1971) *Dicionário Complementar da Língua Portuguesa*, Porto, Editora Educação Nacional.
- Oliveira, Fátima (2003a) “Tempo e Aspecto” in Mateus, Maria Helena Mira *et al.* (2003) *Gramática da Língua Portuguesa*, Lisboa, Caminho, pp.127-178.
- Oliveira, Fátima (2003b) “Modalidade e Modo” in Mateus, Maria Helena Mira *et al.* (2003) *Gramática da Língua Portuguesa*, Lisboa, Caminho, pp.245-272.
- Petitjean, André (1989) “Les typologies textuelles”, in *Pratiques 62*, Metz, Collectif de Recherche et d’Expérimentation sur l’Enseignement du Français, pp.86-125.
- Pinto, Alexandra Guedes (1998) “O Fruto proibido: Discurso, Interdiscurso, Argumentação” in Fonseca, Joaquim (1998) (org.) *A Organização e o Funcionamento dos Discursos. Estudos sobre o Português*, Tomo III, Porto, Porto Editora, pp.79-107.
- Prada, Edite da Conceição Fernandes (2000) *Produção de Construções Adversativas no Português Europeu*, Dissertação de Mestrado Interdisciplinar em Estudos Portugueses, Lisboa, Universidade Aberta.
- Rodrigues, Maria da Conceição Carapinha (1998) “A sequência discursiva *pergunta-resposta*”, in Fonseca, Joaquim (1998) (org.) *A Organização e o Funcionamento dos Discursos. Estudos sobre o Português*, Tomo II, Porto, Porto Editora, pp.11-220.
- Sanders, Ted e Spooren, Wilbert (2001), “Text representation as an interface between language and its users”, in Sanders, Ted, Schilperoord, Joost e Spooren, Wilbert (eds), *Text Representation. Linguistic and Psycholinguistic Aspects*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company, pp.1-25.
- Sarang, Srikant; Roberts, Celia (1999) (eds) *Talk, Work and institutional Order*, Berlin, Mouton de Gruyter.
- Schiffrin, Deborah; Tannen, Deborah e Hamilton, Heidi (2001) *The Handbook of Discourse Analysis*, Massachussets/Oxford, Blackwell Publishers.
- Searle, John Rogers (1981) *Os Actos de Fala – Um Ensaio de Filosofia da Linguagem*, Coimbra, Livraria Almedina.

Serrão, Joaquim Veríssimo (1998) *A Misericórdia de Lisboa: Quinhentos Anos de História*, Lisboa, SCML e Livros Horizonte.

Silva, Augusto Soares da (2006) *O Mundo dos Sentidos em Português – Polissemia, Semântica e Cognição*, Coimbra, Edições Almedina.

Tannen, Deborah (1993) (ed.) *Framing in Discourse*, Oxford, Oxford University Press.

Artigos consultados *online*

Almeida, Carla Aurélia de (2010) ““(…) é um rapaz cheio de sorte, digo-lhe já (risos)”: o humor como estratégia discursiva de mitigação do conflito (potencial) em interações verbais na rádio” in Brito *et al.*, *Textos Seleccionados, XXV Encontro Nacional da Associação Portuguesa de Linguística*, Porto, APL, pp.127-142, <http://www.apl.org.pt/apl-actas/xv-encontro-nacional-da-apl.html> [17-01-2016]

Almeida, Carla Aurélia de (2013) “Funcionamento do ato de asserção em interações verbais na rádio: estratégias discursivas de consenso”, in *REDIS – Revista de Estudos do Discurso*, n.º2, 2013, pp.13-31, <http://ler.letras.up.pt/site/default.aspx?qry=id05id1446&sum=sim> [29-01-2016].

Austin, John L. (1962) *How to do things with words*, London, Oxford University Press, <http://michaeljohnsonphilosophy.com/wp-content/uploads/2013/04/austin-how-to-do-things-with-words.pdf> [20-08-2015].

Beaugrande, Robert-Alain de e Dressler, Wolfgang (1987) *Introduction to Text Linguistics*, XIV Congress of Linguists, Berlin, www.beaugrande.com/introduction_to_text_linguistics.htm#Foreword [08-04-2015].

Benveniste, Émile (1966) “De la subjectivité dans le langage”, in *Problèmes de linguistique générale*, Paris, Gallimard, pp.258-266, <http://latina.phil2.uni-freiburg.de/raible/Lehre/2006/Materialien/Benveniste.pdf> [17-03-2013].

Cordeiro, Paula (2004) *A Rádio em Portugal: um pouco de história e perspectivas de evolução*, Biblioteca *on-line* de Ciências da Comunicação, <http://www.bocc.ubi.pt/pag/cordeiro-paula-radio-portugal.pdf> [08-08-2015].

Cordeiro, Paula (2014) *Relatório de Actividade – Provedor do Ouvinte 2013*, Lisboa, <http://img.rtp.pt/mcm/pdf/903/9039f98205aeb8b24cddc2d6791b2de21.pdf> [08-08-2015].

Cordeiro, Paula (2015) *Provedor do Ouvinte – Relatório de Actividade 2014*, RTP, Lisboa, <http://img.rtp.pt/mcm/pdf/fdd/fdd23b19c98bf5317a15c45f8ced5b951.pdf> [08-08-2015].

Coutinho, Antónia (2005) “Para uma linguística dos géneros de texto” in *Diacrítica*, Revista do Centro de Estudos Humanísticos da Universidade do Minho, n.º19, vol.1, pp.73-88, http://ceh.ilch.uminho.pt/publicacoes/Diacritica_19-1.pdf [29-01-2016].

Diário de Notícias (2012) *Estatuto do Provedor do Leitor*,
http://www.dn.pt/inicio/opiniao/interior.aspx?content_id=2226539&seccao=%D3scar%20Mascarenhas&page=-1 [18-08-2015].

Ducrot, Oswald (1966) «Logique et Linguistique», in *Langages*, Ano 1, n.º2, pp.3-30,
http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/lgge_0458-726X_1966_num_1_2_2331 [07-06-2013].

Fauconnier, Gilles (1981) «Questions et actes indirects», in *Langue française*, n.º52,
pp.44-55, http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/lfr_0023-8368_1981_num_52_1_5105 [08-03-2013].

Ferreira, Gabriel (2003) “Provedor da Qualidade jornalística”, in *Canal de Imprensa*,
<http://www.unasp-ec.com/canaldaimprensa2/PortalAntigo/canalant/foco/dset/foco4.htm>
[18-08-2015].

Fonseca, Joaquim (1992) *Linguística e Texto / Discurso - Teoria, Descrição, Aplicação*,
Lisboa, ME/ICLP, http://cvc.instituto-camoes.pt/conhecer/biblioteca-digital-camoes/cat_view/58-lingua.html?start=30 [30-05-2013].

Fonseca, Joaquim (1994) “O lugar da Pragmática na Teoria e na Análise Linguísticas”, in
Fonseca, J. (1994) *Pragmática Linguística. Introdução, Teoria e Descrição do Português*,
Porto, Porto Editora, pp. 95-104,
http://www4.crb.ucp.pt/biblioteca/mathesis/Mat3/mathesis3_35.pdf [16-03-2013].

Goffman, Erving (1956) *The Presentation of Self in Everyday Life*, Edinburgh, University
of Edinburgh,
http://monoskop.org/images/1/19/Goffman_Erving_The_Presentation_of_Self_in_Everyday_Life.pdf [25-08-2015].

Goffman, Erving (1967) *Interaction Ritual*, Nova Iorque, Doubleday,
<http://web.stanford.edu/~eckert/PDF/GoffmanFace1967.pdf> [20-08-2015].

Grice, Herbert Paul (1957) “Meaning”, *The Philosophical Review*, vol.66, pp.377-388,
<http://web.stanford.edu/class/linguist130a/section/grice57.pdf> [07-08-2015].

Grice, Herbert Paul (1975) “Logic and Conversation”, in Cole *et al.* (1975) *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*, New York, Academic Press, pp.41-58,
<http://www.ucl.ac.uk/lis/study/packs/Grice-Logic.pdf> [24-08-2015].

Kafetzi, Evi (2009) «Aspects du dialogisme interdiscursif et interlocutif dans le débat
politique télévisé», in Mur, Clara-Ubalina Lorda (2009) (ed.) *Polyphony and Intertextuality in Dialogue*,
iada.online.series, vol.1/10, Universidade Pompeu Fabra,
http://iada-web.org/download/Polyphony_and_Intertextuality_in_Dialogue.pdf [02-12-2014].

Kerbrat-Orecchioni, Catherine (2002) «Politesse en deçà des Pyrénées, impolitesse au-delà: retour sur la question de l'universalité de la (théorie de la) politesse», in *Marges Linguistiques*,
<http://icar.univ-lyon2.fr/Equipe1/documents/MargesKerbrat.pdf> [22-09-2014]

Kreysler, Harry (1999) *Conversation with History – Philosophy and the Habits of Critical Thinking, Conversation with John R. Searle*, UC Berkeley, Institute of International Studies, <http://www.globetrotter.berkeley.edu/people/Searle/searle-con5.html> [10-04-2013].

Lempereur, Alain (2003) *Contractualiser le processus de médiation*, Pontoise, Centre de recherche ESSEC et IRÉNÉ, http://www.essec.edu/faculty/showDeclFileRes.do?declId=71&key=__workpaper [22-09-2014].

Lopes, Ana Cristina Macário (2009) “Justification: a Coherence Relation”, in *Revista Pragmatics*, vol.19, n.º2, International Pragmatics Association, pp.241-252, <http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2758842> [30-05-2013].

Mann, William e Thompson, Sandra (1988), “Rhetorical Structure Theory: Toward a functional Theory of Text Organization”, in *Text - Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse*, vol.8, 3.ª ed., Mouton de Gruyter, pp.243–281, <http://www.sfu.ca/rst/05bibliographies/report.html> [25-04-2013].

Martins, José Nunes (2007) *Relatório de Actividade do Provedor do Ouvinte do Serviço Público de Radiodifusão sonora – Ano de 2006*, Lisboa, <http://img.rtp.pt/mcm/pdf/e91/e91b16c577191aa67f59ca5498628c851.pdf> [08-08-2015].

Matos, Gabriela e Prada, Edite (2005) “Construções contrastivas de focalização: adversativas vs. concessivas”, in Duarte e Leiria (2005) (orgs) *Actas do XX Encontro Nacional da Associação Portuguesa de Linguística 2004*, Lisboa, APL, pp.701-713, http://www.clul.ul.pt/files/directiva/2005MATOS_PRADA_APLXX.pdf [01-05-2015].

Mendel, Toby (2011) *Serviço público de radiodifusão: um estudo de direito comparado*, Brasília, <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002147/214765por.pdf> [20-08-2015].

Moeschler, Jacques (1981) «Discours polémique, réfutation et résolution des séquences conversationnelles», in *Études de Linguistique Appliquée*, 44, pp.40-69, <https://drive.google.com/file/d/0B0SyOnDGrlhyNDg5OGE3YjYtMjg5NC00NGI2LTkyZWQtZTk5NWFlZGRhODUy/view> [30-08-2015].

Moeschler, Jacques (1995), «La pragmatique après Grice: contexte et pertinence», in *L'information grammaticale*, 66, pp.25-31, <https://drive.google.com/file/d/0B0SyOnDGrlhyZmYzMjI2OWYtOGFmYy00NjJlLTg1NDYtYjJlM2UyOTlhYTNI/view> [30-08-2015].

Monette, Pierre-Yves (2000) «De la médiation comme mode de résolution de conflits et ses différentes applications», in *Symposium International sur le bilan des pratiques de la démocratie, des droits et libertés dans l'espace francophone*, Bamako, OIF, <http://democratie.francophonie.org/IMG/pdf/bamako.301.pdf> [22-09-2014].

Mur, Clara-Ubalina Lorda (2009) (ed.) *Polyphony and Intertextuality in Dialogue*, iada.online.series, vol.1/10, Universidade Pompeu Fabra, http://iada-web.org/download/Polyphony_and_Intertextuality_in_Dialogue.pdf [02-12-2014].

Palrilha, Silvéria Maria Ramos (2009) *Contributos para a análise dos actos ilocutórios expressivos em Português*, Dissertação de Mestrado em Linguística e Ensino, Coimbra, Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra,
<http://www.uc.pt/uid/celga/recursosonline/dissertacoes/dissertacoesdemestrado/silveriamariaramospalrilha> [22-01-2016]

Ramilo, Maria Celeste e Freitas, Tiago (2002) “Transcrição ortográfica de textos orais: problemas e perspectivas”, in *Actas do Encontro Comemorativo dos 25 anos do Centro de Linguística da Universidade do Porto*, vol.2, Porto, CLUP, pp.55-67,
<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/7173.pdf> [27-01-2016]

Ravazzolo, Elisa (2009) «La parole des auditeurs dans les émissions interactives: stratégies énonciatives et argumentatives», in Burger, Marcel *et al.* (2009) (eds) *Actes du colloque «Le français parlé dans les médias: les médias et le politique»*, Lausanne,
http://www.unil.ch/clsl/files/live/sites/clsl/files/shared/Actes_FPM_2009/RavazzoloFPM2009.pdf [04-01-2015].

Ribeiro, Nelson (2007) “A Emissora Nacional: das emissões experimentais à oficialização (1933-1936)”, in *Comunicação & Cultura*, n.º3, 2007, pp.175-199,
http://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/10386/1/03_10_Nelson_Ribeiro.pdf [03-04-2015]

Santos, Sílvio Manuel Correia Rodrigues dos (2011) *Serviço público de Radiodifusão em Portugal: do Controlo ideológico ao Fim da Representatividade social*, Tese de Doutoramento em Ciências da Comunicação, Coimbra, FLUC,
<https://estudogeral.sib.ucp.pt/bitstream/10316/20291/3/Tese%20Silvio%20Santos%20.pdf> [16-08-2015].

Searle, John Rogers (1965) “What is a Speech Act?” in Black, Maurice (1965) (ed.), *Philosophy in America*, Londres, Allen and Unwin, pp.221-239,
<https://faculty.unlv.edu/jwood/unlv/Articles/SearleWhatIsASpeechAct.pdf> [22-09-2014].

Searle, John Rogers (1979) *Expression and Meaning - Studies in the Theory of Speech Acts*, Cambridge/Nova Iorque/Melbourne, Cambridge University Press,
<http://www.iiit.ac.in/~bipin/files/Dawkins/New1/John%20R%20Searle%20-%20Expression%20And%20Meaning.pdf> [25-08-2015].

Sousa, Helena e Santos, Luís António (2003) “RTP e Serviço Público, Um Percurso de inultrapassável dependência e contradição” in Pinto, Manuel *et. al.* (2003) *A Televisão e a Cidadania, Contributos para o debate sobre o Serviço Público*, Braga, Departamento de Ciências da Comunicação da Universidade do Minho,
https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/1002/1/helenasousa_lu%C3%ADssantos_RTP_2003.pdf [18-08-2015].

Sperber, Dan e Wilson, Deirdre (1993) “Pragmatique et temps”, in *Langages*, n.º112, vol.III, pp.8-25, http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/lgge_0458-726x_1993_num_27_112_1658?Prescripts_Search_isPortletOuvrage=false [25-04-2013].

Sperber, Dan e Wilson, Deirdre (2002) “Relevance Theory”, in Paolazzi, Caterina e Aldridge, Laura (2002) (eds) *Working Papers in Linguistics*, vol.14, Londres, University College London, pp.249-287,
http://www.phon.ucl.ac.uk/publications/WPL/02papers/wilson_sperber.pdf [24-08-2015].

Yaguello, Marina (1990) “Ah, dedica-se à Linguística!”, in Yaguello, Marina (1990) *Alice no País da Linguagem. Para compreender a Linguística*, Lisboa, Editorial Estampa, pp.5-20; texto adaptado,
<http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=3046322> [16-03-2013].

Legislação portuguesa

Lei n.º 43/98, de 6 de agosto - regula as atribuições, competências, organização e funcionamento da Alta Autoridade para a Comunicação Social.

Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro - Cria a ERC, Entidade Reguladora para a Comunicação Social, extinguindo a Alta Autoridade para a Comunicação Social.

Lei n.º 2/2006, de 14 de fevereiro - Cria o Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespectador nos serviços públicos de rádio e de televisão.

Lei n.º 8/2007, de 14 de fevereiro - Aprova a lei que procede à reestruturação da concessionária do serviço público de rádio e televisão.

Recomendações europeias

Recomendação 23 da Comissão de Ministros dos Estados-membros, de 20 de dezembro de 2000, sobre a independência e as funções das autoridades de regulação do setor da radiodifusão.

Recomendação 1878 do Parlamento Europeu, de 25 de junho de 2009, sobre o financiamento da radiodifusão de serviço público.

Recomendação 10 da Comissão de Ministros dos Estados-membros, de 11 de setembro de 1996, sobre a garantia de independência do serviço público.

Sites

Rádio e Televisão de Portugal: www.rtp.pt

Provedor do Ouvinte: <http://media.rtp.pt/institucional/orgaos-sociais/provedores>