

**TRANSPORTE COLETIVO:  
EXPECTATIVA E COMPROMETIMENTO**

*Maria Aparecida Alves Ribeiro* (UEMS)

[pgletras@uems.br](mailto:pgletras@uems.br)

*Maria Luiza Santos Castelari* (UEMS/CAPES)

[luizacastelari@hotmail.com](mailto:luizacastelari@hotmail.com)

*Marlon Leal Rodrigues* (UEMS)

[marlon@uems.br](mailto:marlon@uems.br)

**1. Introdução**

A proposta deste artigo é analisar os “atos de fala” (AUSTIN, 1999), em uma matéria do jornal *Correio do Estado* do dia 21 de maio de 2012. Essa análise é a partir da teoria dos atos representada pelo usuário de transporte coletivo de Campo Grande – MS e dos representantes das agências ligadas ao transporte público.

Utilizando-se do poder que só o homem possui, o poder da “fala”, esse mesmo homem necessita de certo cuidado ao utilizar-se deste “poder”. Tomaremos como referência para a pesquisa o pensador que se dedicou a estudar esse “poder”, assim, o alicerce deste trabalho é o filósofo americano Austin, pois a pretensão deste artigo é o de analisar os fatos e não existe a intenção de indicar um ponto negativo e/ou positivo, mas para abrir uma janela ou uma pequena brecha para a reflexão, utilizando-se da teoria dos “atos de fala” (AUSTIN, 1990, *apud* RODRIGUES, 2011).

A hipótese é de que os gestos dos “atos de fala” Austin (1990) da matéria possam mostrar indiretamente como está o sistema de transporte coletivo na capital. Que pelas oposições entre usuários e representantes do sistema de transporte público possamos perceber como o sistema funciona e se está em defasagem entre o real (aceitável) e o que o usuário gostaria (o ideal) que fosse.

Quando se responde indiretamente, automaticamente se está formando o gesto da condição em que se encontra esse “sujeito” homem, porque “dizer algo é fazer algo”, Austin (1990). Esse sujeito em seu ato de fala (*idem*) exprime ideias ou sentimentos e/ou realçam a expressão. Este é o gesto que será analisado na matéria, após conhecer um pouco sobre o sistema de transporte coletivo do município, sempre levando em consideração a contextualização da cidade.

Faz-se importante ressaltar que a “discussão” (se assim podermos chamar) aqui presente não se faz necessário uma discussão sociocultural (se é que podemos separar), mas seu foco poderá se direcionar para os “direitos” (de usuários) e “obrigações ou deveres” (da empresa) de vender um produto de qualidade (o transporte) e com um valor cabível ao mercado (valor da passagem). Nem todas as empresas prestadoras de serviços, possuem a tal responsabilidade de averiguar se o grupo social ao qual a mesma atende se faz satisfeito com os trabalhos oferecidos.

## **2. Corpus**

O suporte para a análise e/ou o *corpus* que compõe esse trabalho será retirado, ou trata-se de uma pesquisa de opinião ou “enquete”, a mesma foi aplicada pela jornalista Daniella Arruda do jornal *Correio do Estado*, na segunda-feira, dia 21 do mês de maio do ano de 2012, com uma pergunta aberta, ou seja, com uma pergunta de opinião pública, com espaço ou abertura para comentários. A pergunta da referida enquete era: “Qual a sua opinião sobre o sistema de transporte coletivo na capital”?

A jornalista utilizou como material perspectivo para a sustentação da “enquete”, uma pesquisa elaborada pela AGETTRAN órgão responsável pelo trânsito do município. O número de colaboradores/opinantes da referida “enquete”, totalizou-se em quatro usuários, um número razoavelmente baixo para opinar por um meio de transporte utilizado por uma média de 79 milhões de usuários/mês (em 2012) conforme dados da empresa responsável AGETTRAN.

A base para a análise será a referida “enquete” tomada como “atos de fala” (AUSTIN, 1960, *apud* RODRIGUES, 2011), para analisar em que “pé” anda a (in)satisfação dos usuários do Transporte Coletivo Municipal.

## **3. Contextualização da cidade**

Os dados disponíveis são do último censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2000 e 2008). Campo Grande possui uma população de 787 204 habitantes; possui uma área total de 8 118,4 km<sup>2</sup> e 154,4548 km<sup>2</sup> de área urbana. Tem posição estratégica, sendo passagem quase obrigatória para o Paraguai, Bolívia e o turismo no Pantanal e Bonito. A cidade é conhecida pelo seu planejamento, mu-

seus, centros culturais, parques, bibliotecas, entre outros.

Campo Grande é composto por 74 bairros, divididos em nove regiões (Segredo, Prosa, Bandeira, Anhanduizinho, Lagoa, Imbirussu, Centro, Anhanduí e Rochedinho).

#### **4. Sistema viário**

A estrutura viária de Campo Grande na área central é formada por vias com traçado ortogonal, originando um tabuleiro de xadrez de onde partem as vias de acesso aos bairros. Estas vias coincidem na maior parte com as saídas da cidade, que se estruturam de forma radial convergindo para o centro.

Em 1991, com a implantação do Sistema Integrado de Transporte – SIT, e a definição das linhas troncais, alimentadoras, expressas e convencionais, iniciou-se uma ordenação do sistema viário para atender ao transporte coletivo que se consolidou em 1995 com a hierarquização do sistema viário de Campo Grande.

As avenidas Afonso Pena, Mato Grosso e Calógeras, ruas Rui Barbosa, Ceará e Bahia são as principais vias do sistema de circulação, sendo as primeiras vias de ligação entre as zonas Leste e Oeste, e as outras, de ligação entre as zonas Norte e Sul.

O Minianel Rodoviário, cuja função é coletar e distribuir o tráfego faz a ligação entre os bairros, aliviando o tráfego na área central. É constituído pelas Av. Mascarenhas de Moraes, Av. Coronel Antonino, rua São Borja, rua Ceará, Av. Eduardo Elias Zahran, Av. Salgado Filho, Av. Tiradentes, rua General Nepomuceno Costa, Av. Tamandaré até a Av. Mascarenhas de Moraes.

#### **5. Austin e os atos de fala**

Um pouco sobre Austin e suas magníficas conclusões e/ou investigações direcionadas aos “Atos de fala”.

Neste pequeno, porém importante capítulo ao qual se apresenta (mesmo que superficialmente) Austin e um pouco de seus estudos, as pesquisadoras colheram todos os materiais de informação de (RODRIGUES, 2011).

O professor Doutor Marlon L. Rodrigues é um pesquisador dedicado e voltado à área da linguística com base maior na análise do discurso (a qual não cabe adentrar no momento). Para compreender um pouquinho sobre Austin, podemos iniciar com a fala de Rodrigues (2011) quando lembra que Austin, em suas investigações, abre novas perspectivas para o campo da linguagem e da linguística:

Em suas investigações filosóficas, Austin (1990) abriu novas perspectivas para um campo da linguagem e da linguística ao deslocar o foco das reflexões acerca da linguagem ordinária. Até então, o pronunciar-se, e as análises compreendiam a questão sobre a falsidade e a veracidade das proposições.

Austin, nesse sentido, coloca as investigações sobre as proposições em outro horizonte, “dizer algo” é sempre “fazer algo”. Os proferimentos não são meros transmissores de informações acerca dos fatos da realidade, mas constituem-se na materialização da ação com empenho “ativo” do falante, ou seja, a participação direta na realização da ação ao proferir. Com essa percepção, houve uma reviravolta, cujos desdobramentos se multiplicam a cada nova abordagem, ora no campo da semântica, ora no campo da pragmática. (RODRIGUES, 2011, p. 16)

Ou seja, Austin não se dava por satisfeito com as classificações e/ou fórmulas ou conceitos que lhes eram de conhecimento. Suas reflexões acerca dos “atos de fala” (*idem*) tornam-se mais límpidas e satisfatórias nas “Doze Conferências”, é neste estagio das pesquisas que Austin entrevê algumas definições, é importante aqui destacar alguns desses conceitos do “ato de fala” que veio á bordo na XIX Conferência, que se somam em quatro:

A) *Atos locucionais* é aquele em que o verbo determina sentido e referência... Exemplo: (*Pegue o telefone da mesa*).

B) *Atos ilocucionais* quando o verbo vem para informar, ordenar, prevenir, avisar, compreender e são convencionais... Exemplo: (*Está chovendo no centro da cidade, não saia sem guarda chuva*).

C) *Atos perlocucionais* a presença do verbo é para convencer, persuadir, surpreender, confundir e tem abertura para utilizar-se das convenções, porém não pode ser classificado como convencional. Exemplo: (*Você gritou com ela e ela chorou*).

D) *Força ilocucionária* é quando o dizer tem uma força maior, dependendo do modo como e onde for proferido... Exemplo: (*Vamos estudar muito e vamos conseguir*).

Essas classificações dos verbos trabalhados por Austin vêm por volta da XI Conferência e vêm como provisórias, porém em se tratando da classificação da “força ilocucional”, Austin se empenha em defini-las e/ou descrevê-las, classificando-as em categorias verbais (RODRIGUES, 2011).

*Verditivos:* São verbos com peso veredictos, proferidos por juízes, árbitros etc. Exemplo (Proferido por um juiz de paz durante a cerimônia)

*Exercitivos:* São verbos que são proferidos por aqueles que exercem poder, autoridades que ordena, adverte... Exemplo: (Proferido por um policial durante uma operação policial)

*Comissivos:* São verbos que expressam promessas, compromissos... Exemplo: (Proferido por um político em época de campanha)

*Comportamentais:* São verbos que indicam boas maneiras, cumprimentos etc. Exemplo: (Proferido por um professor ao entrar na sala de aula).

*Expositivos:* São verbos que expõe opinião, posicionamento em eventos como uma palestra etc. Exemplo: Eu (não) concordo. Eu protesto etc.

O professor pesquisador afirma que:

Para que os atos cumpram seus propósitos, Austin afirma que é necessário observar determinadas convenções sociais relacionadas à cultura, circunstâncias específicas de interlocução, sintonia entre os interlocutores, de forma que possa existir o entendimento pleno dos proferimentos, inclusive seus sentidos, força e efeito.

Essas condições, de cunho pragmático, permitem conceder uma nova visão da linguagem com o expurgo do verdadeiro/falso dos proferimentos. (RODRIGUES, 2011- p. 19)

Para aferir o cumprimento designado a esses proferimentos, Austin classifica os proferimentos performativos em felizes ou infelizes, (AUSTIN, 1990, in RODRIGUES, 2011), ou seja, cumpriu ou não cumpriu com a sua finalidade. Para essa avaliação existem seis critérios, como podemos ver a seguir:

- A) Deve estar inscrito nas convenções culturais, ser aceito no ato da interlocução.
- B) O proferidor e as circunstâncias devem ser adequados.
- C) Os procedimentos ritualísticos devem ser compartilhados.
- D) Os procedimentos e os modos devem ser completos.

- E) O proferidor deve ter em mente a sincera intenção do que profere.
- F) Envolvidos devem comportar-se de forma adequada.

A infração de uma das regras estabelecidas causa o que Austin chamou de “malogro do proferimentos” (RODRIGUES, 2011).

## **6. Mídia, linguagem e contexto de produção**

Neste ponto retomamos a “enquete”, que ao chegar ao público alvo, perde-se parte de seu referencial, pois a aplicação da mesma foi executada “através de enunciados orais” (MAINGUENEAU, 2001, *apud* RODRIGUES, 2011), e no momento que o mesmo passa por uma transcrição perde qualidade, pois no conceito do estudioso acima citado, o texto oral:

Necessita e se constitui de um ambiente específico em que os locutores possam interagir: com recurso de entonação de voz, ritmo de entonação de voz, ritmo de apropriação e emissão dos atos de fala, com maior ou menor compreensão, com gestos corporais com referências ambientais, com retomadas, com esclarecimentos de sentidos do próprio ato de fala, com expressões faciais, atitudes diversas etc. Essas características, entre outras, não percorrem “a arquitetura do enunciado em seu conjunto, ele vai tomando conhecimento dele aos poucos” (*Idem*) no desenvolvimento da interlocução.

Se o texto escrito pode ser assinado, garfado, copiado, classificado e aberto a “comentário crítico ou para *análise*”, com tudo o que isso possa significar, o texto oral deixa apenas fragmentos de sua enunciação na memória entre os interlocutores. (RODRIGUES, 2011, p. 24)

Ou seja, no processo de transcrever um enunciado perde-se a essência de um todo. Porém é necessário que se esclareça que isso não diminui a importância do tamanho significativo da opinião dos participantes que mostram serem atingidos (Rodrigues) pelo interesse do assunto em questão, pelo fato da participação ser aberta e voluntária, ou seja, a partir do momento que essa “pessoa” é abordada (na rua) com uma pergunta (enquete) a mesma tem todo o direito de participar ou não, de responder ou não. E a sua resposta é opinativa, pois a pergunta/enquete inicia com: “O que você acha [...]”? O participante pode simplesmente responder: “bom” ou “ruim”, “péssimo” ou “ótimo”, “mais ou menos” e assim por diante, porém os mesmos apoderam-se da oportunidade para “informar” a que “pé” anda a (in) satisfação dos usuários do TCM. A “enquete” abre esse espaço opinativo.

## **7. A pesquisa e o contexto**

A pesquisa está disposta em um suporte midiático jornal (*Correio de Estado*, 21/05/2012). A matéria que está disposta no caderno cidades na página dezesseis foi elaborada no seguinte formato: é um texto grande dividido em três partes. O texto maior, à esquerda do leitor, é um diagnóstico do sistema de transporte coletivo de Campo Grande e foi retirado do site da prefeitura pela repórter responsável pela matéria. Nessa parte da matéria dois representantes fazem explicações sobre as condições atuais e as expectativas sobre o futuro do transporte coletivo em Campo Grande.

No canto superior, à direita do leitor, há uma explanação sobre a visita da caravana da *volvo* em Mato grosso do Sul em que Aylton Amaral, que é o palestrante, fala sobre a situação de Campo Grande em relação às outras cidades no que diz respeito ao transporte coletivo e não será analisada.

Abaixo, no canto direito há uma enquete com quatro participantes que são usuários do transporte coletivo de Campo Grande. É um quadro e na parte superior há a seguinte pergunta: “Qual a sua opinião sobre o sistema de transporte coletivo na capital?” São dispostas as fotos e em baixo das fotos as opiniões das pessoas com os nomes e a profissão de cada uma delas.

Cada enunciador profere de uma posição que está em oposição no sistema enunciativo. Explicando: Cada pessoa profere diante da sua situação ou circunstância determinada. O entrevistado na enquete profere atos de fala da posição consumidores do produto que no exemplo de análise é o sistema de transporte coletivo de Campo Grande.

Em oposição enunciativa estão as empresas de transporte que concorrem no edital de licitação de contrato de prestador de serviços do transporte coletivo de Campo Grande e a Agência Municipal de Transportes que é o responsável legal pela administração dos recursos do PAC e pelo cumprimento em relação aos investimentos que foram exigidos pelo Ministério do Transporte no que diz respeito às empresas.

## **8. Análise**

A proposta é analisar os gestos de fala para ter como possível flexão indireta o movimento de funcionamento do sistema de transporte

coletivo de Campo Grande, ou seja, se os proferimentos “cumprem o intento desejado” Rodrigues (2011). Ao analisar o diagnóstico sobre o transporte coletivo da capital, observa-se que os problemas apontados no relatório estão dispostos de forma que se compreende que o tempo de locomoção do usuário é relevante nas entrevistas, cerca de 40 minutos em 78% das linhas. O sistema de transporte, na maioria das entrevistas analisadas, não é observado com apreciação total pela população em relação ao tempo de locomoção e que 64% dos entrevistados usa esse transporte por falta de opção.

### **9. O ato de investigar e duas respostas estudadas: dos proferimentos da enquete**

Todo o processo da pesquisa de campo da jornalista Daniella Arruda do jornal *Correio do Estado* se dá com o “ato de fala” (Austin) inicial, ou seja, a pergunta: “Qual sua opinião sobre o sistema de transporte coletivo na capital?” esse processo interlocutivo (RODRIGUES, 2011), será o mesmo para todos aqueles que se identificaram com ele. Esse tipo de proferimento pertence à modalidade dos performativos Exercitivos, que são características de certo tipo de exercício relacionado ao poder, ao direito ou a autoridade, (classificação de AUSTIN, 1966, *apud* RODRIGUES, 2011).

O proferimento (1) “Qual sua opinião sobre o sistema de transporte coletivo na capital?”, implica que o participante posicione-se como o consumidor satisfeito ou o consumidor insatisfeito com os serviços prestados pela empresa em questão, identifica esse consumidor como conhecedor ou não de seus direitos (se pago pelo produto, o mesmo deverá satisfazer minhas perspectivas/necessárias), pois a partir do momento que essa pessoa qualifica esse produto por ele adquirido (precisa melhorar, colocar mais ônibus etc.), está se manifestando quanto aos seus direitos.

O “ato de fala” (Austin) que gera a investigação pertence à classe de “atos perlocucionais”, pois gera um efeito, uma reação (*idem*). Assim todos os atos de fala ordinários produzem o efeito no outro, ou seja, em cada situação rotineira em que o indivíduo é pressionado pelo contexto a enunciar gera uma ação. Aqui o contexto reúne três posições enunciativas no ritual de explanações e defesas de suas posições enunciativas. O “ato de fala” (Austin) que é o gerador do efeito performativo tem uma única forma sintagmática, porém provoca vários efeitos performativos para cada interlocutor que profere no ato ritualístico de opinar sobre o

sistema de transporte coletivo.

Esse “ato de fala” (Austin) está relacionado à modalidade dos performativos expositivos que têm como particularidade argumentar sobre as suas posições enunciativas, (classificação de Austin, 1966).

O homem falar é uma prática: ao falar atos de fala, ele produz gestos (psicológico) e a prática (ação, ato performativo) na linguagem ordinária, Rodrigues (2012, em sala de aula). Nessa prática do homem falar é fazer algo, é relevante pontuar que o ato ilocucional depende da convenção social, por exemplo, as situações que ocorrem em um quartel ordinariamente na medida em que são previsíveis. Já os atos perlocucionais provocam reações, ações, produz efeito no outro, ou seja, fogem à convenção.

Na pergunta analisada são observados os atos ilocucionais e os perlocucionais. Mesmo que haja o ritual já marcado pelas posições enunciativas no “ato de fala” (Austin) observado são possíveis às duas situações, sendo que é solicitada a opinião sobre o assunto.

É importante mencionar que ao emitir a opinião o usuário do transporte coletivo explica sua situação ordinária em sua posição enunciativa que remete a várias possibilidades particulares referentes ao assunto, é possível destacar dois pressupostos (DUCROT, 1987): a) “você acha o sistema de transportes coletivo da capital eficiente?” e b) “você acha o sistema de transporte coletivo da capital ineficiente?” Essas duas linhas de análise da pergunta se justificam dadas às circunstancia de posição de enunciação dos usuários.

A pergunta ainda é argumentada na seguinte posição de prestador de serviços por dois segmentos ligados ao sistema de transporte coletivo que é o representante da AGETTRAN e o representante da ASSETUR.

Pela matéria observada, ao analisar a problemática da questão, o ato de fala das duas posições enunciativas que remetem aos atos performativos das duas autoridades, atos comissivos, porque expressam intenção e expositivos, pois argumentam, podem ficar restritos aos rituais e diante disso aparecer apenas os atos ilocucionais.

As autoridades evocadas na matéria representam os atos ilocucionais, pois seus proferimentos estão inscritos nas convenções de determinada cultura, os proferidores e as circunstancias são adequadas ao propósito específico que é o de explicar, defender e mostrar expectativas com

relação ao transporte coletivo de Campo Grande, nesse espaço ritualístico de entrevista ao suporte midiático jornal *Correio do Estado*.

### **10. Tematização: insatisfação do usuário e benefício de um recurso**

O que propõe a discussão sobre o sistema de transporte coletivo é a insatisfação do usuário em utilizar o sistema, pois como já foi mencionado anteriormente, no diagnóstico preparado pela AGETTRAN foi apontado que 64% da população que utiliza esse meio de transporte o fazem por falta de opção.

Outra linha de análise segue por justificar o uso do dinheiro de investimento de R\$ 180 milhões do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC). Esses recursos e a exigência de investimentos por parte das empresas justificaram a pesquisa sobre o diagnóstico do sistema de transporte coletivo da capital de Mato Grosso do Sul.

As posições de enunciação estão justificadas baseadas em direitos do cidadão, uma vez que o recurso precisa ser aplicado legitimamente e o contribuinte ou usuário deve ser o beneficiado.

A questão que se explicita no proferimento (1), ressalta invisivelmente “qual” é a qualidade dos serviços prestados pela empresa aqui em questão. Para a análise surtir melhor efeito os “atos de fala” serão divididos em três pontos específicos de satisfação.

A) Do consumidor/entrevistado satisfeito com a qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada.

B) Do consumidor/entrevistado insatisfeito com a qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada.

Posicionar ou opinar negativamente quanto a uma empresa a qual está sendo utilizado pelo mesmo “sujeito” opinante não é tarefa fácil. O fato requer que esse sujeito tome um posicionamento (aqui no caso o de opinar contra a qualidade desses serviços), culminando com: “um jogo de efeito de linguagem, de jogo de palavras, jogo de estratégias de dizer/fazer da/na linguagem como temas e seus diversos significados enquanto forma de materialização performativa da linguagem” (RODRIGUES, 2011).

Ou seja, a escolha proposital das palavras para que esse sujeito atinja seus objetivos, pois o mesmo estará avaliando, apontando falhas e opinando em nome de 79 milhões de usuários/mês (dados Agetran, 2012). Nesse ato terá que haver um efeito estratégico de impor a necessidade de melhora na qualidade desses serviços oferecidos.

C) O ponto de vista da empresa que fornece a esses consumidores seus serviços.

A posição do sujeito que oferece esses serviços, suas defesas, promessas, omissão e prováveis soluções em longo prazo.

### **11. O ato de explicar e reivindicar**

Nas análises observam-se os atos de fala e em seguida os possíveis jogos de efeito de linguagem a partir dos atos de fala. Dos atos de fala, há uma distinção peculiar, segundo Ottoni (1988, p. 36), “entre sentido e força já que o ato ilocucional é a produção de sentido que opõe à força do ato ilocucionário”. Dessa maneira a força ilocucionária são os verbos que são usados em atos de fala que Austin (1990) categorizou.

- (01) “se for ônibus executivo, levo 20 minutos, mas se for linha regular, o trajeto demora 40 minutos. Se tivesse mais ônibus nas linhas, seria melhor. Também tem que reforçar os ônibus nos horários de pico”.
- (02) “o trajeto da linha que eu uso é até rápido, 15 minutos. Demorado mesmo é o tempo de espera no ponto, que chega a ser de 40 minutos, porque a linha (que atende o Taquarussu) só tem três carros. Tem que melhorar”.
- (03) “falta colocarem placas de identificação das linhas nos pontos e também renovar a frota. A gente paga para andar em sucata, os ônibus da minha linha (Rita Vieira) estão velhos, precisam ser trocados. De zero a 10, o conforto do usuário está em 0,99.”
- (04) “levo 40 minutos para chegar até o terminal e mais 15 minutos para a escola. Precisa melhorar isso e também a superlotação. Tem gente que coloca a culpa nos estudantes, mas como vamos nos locomover se não for de ônibus?”

Nos atos de fala expositivos há uma conformidade em ratificar que o sistema de transporte coletivo é deficiente em vários pontos isso leva a ponderar que nenhuma noção linguística pode deixar de ter sentido e referência, pois segundo Rodrigues (2011),

para que os atos de fala cumpram seus propósitos, Austin afirma que é necessário observar determinadas convenções sociais relacionadas à cultura, circunstâncias específicas de interlocução, sintonia entre os interlocutores, de forma que possa existir o entendimento pleno dos proferimentos, inclusive seus sentidos, força e efeitos.

Dessa forma apreende-se que os efeitos produzidos pelos proferimentos são de que se delimita a eficiência do sistema de transporte coletivo em detrimento do usuário do sistema. Sendo assim marca-se a força do ato de fala pela crença de que o sistema deve atender às necessidades do pagante. Dessa maneira o sistema não está condizente com o fluxo de pessoas que usam o transporte público em Campo Grande.

Nesse jogo pragmático o usuário é pressionado pelo contexto a dizer que o sistema de transporte não é bom pela força que tem o ritual da própria entrevista que de certa forma o impulsiona a fazer algo em seu benefício e assim dizer algo é fazer algo (Austin, 1966).

Dessa forma, é possível pontuar algumas tematizações nos proferimentos: em (01) “se for ônibus executivo, levo 20 minutos, mas se for linha regular, o trajeto demora 40 minutos”, o efeito é diferenciar a classificação do ônibus, colocar certamente que conforme há um pagamento maior pela taxa do ônibus menor é o tempo de espera e consequentemente a satisfação do usuário é maior. Nesse exemplo, a presença significativa é do poder aquisitivo quando se marca a diferença e se pondera com o uso do verbo “demorar”, ato de fala expositivo com força perlocucional da posição enunciativa.

Já em (02), “o trajeto da linha que eu uso é até rápido, 15 minutos. Demorado mesmo é o tempo de espera no ponto, que chega a ser de 40 minutos, porque a linha (que atende o Taquarussu) só tem três carros. Tem que melhorar”, volta-se a questão mencionada de que o sistema de transporte coletivo de Campo Grande é motivo de insatisfação do usuário devido ao número de carros disponíveis. A questão colocada pelo entrevistado deve ser analisada pela capacidade da frota e o número de habitantes, ou seja, é uma questão de ordem administrativa e de recursos públicos. Novamente utiliza-se da palavra “demorar” que aparece como adjetivo derivado do verbo demorar do substantivo tempo.

Apreende-se dos atos de fala (01) e (02) que através dos atos perlocucionais o usuário do sistema de transporte coletivo produz o efeito que se observa no diagnóstico feito pela prefeitura (em anexo). O fato de se fazer necessário a construção de corredores para os ônibus foi alcançado pelo ato de fala com força ilocucional de categoria expositivo quando o interlocutor coloca em discussão a questão do tempo gasto no trajeto de ônibus.

Já em (03), “A gente paga para andar em sucata, os ônibus da minha linha (Rita Vieira) estão velhos, precisam ser trocados. De zero a 10, o conforto do usuário está em 0,99”, a força ilocucional está relacionada ao sistema de tributos, ou seja, o cidadão se fazendo valer de seu direito de pagante usa o verbo “pagar” como força ilocucional exercitativa reivindicando o seu direito garantido através das leis. É uma posição de assumir-se como consumidor e usar o espaço midiático que lhe foi oferecido para cobrar os seus direitos.

Em (04), “Precisa melhorar isso e também a superlotação. Tem gente que coloca a culpa nos estudantes, *mas como vamos nos locomover se não for de ônibus?*”, é necessário recorrer à ordem de funcionamento do espaço em que o interlocutor se percebe enquanto força ilocucionária expositiva dessa maneira é preciso observar as maneiras de

frequentar um lugar, aos processos complexos... e aos mil modos de instaurar uma confiabilidade nas situações sofridas, isto é, de abrir ali uma possibilidade de vivê-las reintroduzindo dentro delas a mobilidade plural de interesses e prazeres, uma arte de manipular e comprar-se. (CERTEAU, 1994, p. 50)

Já que o interlocutor observa o problema da superlotação, porém justifica-se e se percebe como parte responsável pelo problema. Observa-se essa justificativa pela força ilocucional “tem uma certa força ao dizer algo” Austin (1990), pela circunstância em que o interlocutor frequenta esse lugar de passageira e estudante.

## **12. Pontos específicos de satisfação**

1. Se for ônibus executivo, levo 20 minutos, mas, se for linha regular, o trajeto demora 40 minutos. Se tivesse mais ônibus nas linhas, seria melhor. Também tem que reforçar os ônibus nos horários de pico.

No início do proferimento (Austin) (1), há um efeito comparativo com as vantagens de se pagar um pouco mais (já que o ônibus denominado “executivo” é cobrado pela passagem um valor superior as linhas denominadas “regulares”) e ter um serviço de melhor qualidade (no caso

o tempo estimado da viagem). Assim, referido proferimento (1), no seu primeiro parágrafo, mostra que a empresa em questão deixa uma segunda opção aos seus usuários (no caso o ônibus executivo). Também não há no decorrer do enunciado qualquer vestígio do ato de “total insatisfação”, mas sim, pontos de referências a respeito de melhorias.

Os pontos mais visíveis nos “atos de fala” do proferimento (Austin) (1) que demonstram a não insatisfação desse usuário está na parte do enunciado, “Se tivesse mais ônibus nas linhas, seria melhor”, e na “Também tem que reforçar os ônibus nos horários de pico”.

Ou seja, o usuário do proferimento (1), acredita que o transporte coletivo do município está bom, mas pode ficar melhor. Quanto ao tempo mencionado pela mesma, ficar sem possibilidades de hipótese, já que não se menciona qual é esse trajeto percorrido pela mesma.

2. O trajeto da linha que eu uso é até rápido, 15 minutos. Demorado mesmo é o tempo de espera no ponto, que chega a ser de 40 minutos, porque a linha (que atende Taquarussu) só tem três carros. Tem que melhorar.

O proferimento (02) não se posiciona (ao menos no 1º parágrafo) negativamente, ao contrário o usuário usa o termo “rápido” (mesmo não mencionado qual é esse trajeto) o que significa que, neste ponto, o serviço supre suas expectativas. Também quando salienta o termo “melhor”, ou seja, “está bom”, não necessariamente o suficiente, mas também não totalmente ruim..., ou seja, não há no proferimento (02) uma total negação quanto a qualidade dos serviços utilizados pelo mesmo.

- (03) Falta colocarem placas de identificação das linhas nos pontos e também renovar a frota. A gente paga para andar em sucata, os ônibus da minha linha (Rita Vieira) estão velhos, precisam ser trocados. De zero a 10, o conforto do usuário está em 0,99. O proferimento (3) reflete nitidamente o total descontentamento do usuário.

- (04) Levo 40 minutos para chegar até o terminal e mais 15 minutos para a escola. Precisa melhorar isso e também a superlotação. Tem gente que coloca a culpa nos estudantes, mas como vamos nos locomover se não for de ônibus?

O proferimento (04) expõe o tempo do trajeto que o mesmo percorre, porém não há possibilidade de averiguar se esse é o tempo necessário para que as linhas as quais esse usuário utiliza faça o percurso, pois em momento algum cita qual é esse percurso... O “ato de fala” no primeiro parágrafo não explicita uma total negatividade... A negação (não total) vem na sequência, porém a mesma quando diz “precisa melhorar” não está apontando diretamente o “negativo”, mas expondo ponto de referen-

cias para mudanças positivas... Quanto ao último enunciado, quando o usuário diz que culpam os estudantes, não está acentuando desprestígio à empresa, mas comparando seus direitos (no caso de estudante) de ir e vir... Enfim, no proferimento (04) não há explícito e nem oculto um gesto de condenação na qualidade dos serviços oferecidos pela empresa em questão.

### **13. A posição de expectativa e comprometimento**

Pelo exposto da matéria (*Correio do Estado*, 21/05/2012), os recursos que devem ser aplicados após a publicação de edital de licitação para implementação de nova estrutura do sistema de transporte de Campo Grande que levará mais conforto e agilidade ao usuário do sistema de transporte da capital.

Os investimentos virão dos recursos do PAC (Programa de Aceleração do Crescimento), e são estimados em cerca de R\$ 180 milhões. A exigência de investimentos recai sobre as empresas de transporte que precisam investir R\$ 40 milhões no primeiro ano de contrato e pelo menos R\$70 milhões nos anos seguintes numa realidade dos próximos vinte anos.

Entre as expectativas enumeradas pela AGETTRAN, estão a redução do tempo gasto nos trajetos entre 20% e 25% com a construção dos corredores de transporte exclusivos, construção de terminais e ampliação da frota.

- (01) Com os corredores nós vamos conseguir, de uma forma mais rápida, que o tempo de espera nos terminais (que hoje varia de 10 a 15 minutos) seja menor do que hoje (Representante da AGETTRAN).
- (02) Com a central semafórica, que deverá estar instalada até o fim do ano, consegue-se otimizar o sistema e priorizar os semáforos para o transporte coletivo (Representante da AGETTRAN).
- (03) O que vai resolver com propriedade são os corredores de ônibus. Hoje nós temos veículos de até 18 metros de comprimento disputando espaço com carros, motocicletas, caçambas de lixo estacionadas. Não há mobilidade para oferecer uma viagem com maior velocidade (Representante da ASSETUR).

Em (01), “Com os corredores *nós vamos conseguir*, de uma forma mais rápida, *que o tempo de espera nos terminais* (que hoje varia de 10 a 15 minutos) *seja menor do que hoje*” (Representante da AGETTRAN), os atos de fala expressam a força ilocucionária na categoria verbal comissi-

vos, pois na posição de prestador de serviço o interlocutor demonstra intenção no proferimento performativo “cumprindo o intento desejado” Rodrigues (2011).

Em (02), “Com a central semafórica, que deverá estar instalada até o fim do ano, consegue-se otimizar o sistema e priorizar os semáforos para o transporte coletivo” (Representante da AGETTRAN), nos atos de fala há uma expectativa de que se atribuir modalidade ao sistema semafórico o usuário será beneficiado diretamente pela eficiência do sistema.

Em (03), “Hoje nós temos veículos de até 18 metros de comprimento *disputando* espaço com *carros, motocicletas, caçambas de lixo estacionadas*. Não há mobilidade para oferecer uma viagem com maior velocidade” (Representante da ASSETUR), nos atos de fala se esclarece que a falta de mobilidade no trânsito da capital é devida à variedade de formatos de veículos, há uma evidenciação, ou seja, que não fique dúvida por parte do interlocutor que a ocupação do espaço é determinante no funcionamento com precisão do sistema de transporte coletivo da cidade.

#### **14. Considerações**

Os “atos de fala” (AUSTIN, 1999), após analisados levam a constatar o que veicula em meios de comunicação diversos, até mesmo no do senso comum, ou seja, no “boca a boca”, que se a pretensão for obter uma prestação de serviços de qualidade, necessita-se de averiguar a história e observar se essa prestadora de serviços estacionou no seu desenvolvimento/crescimento e melhorias ou não. Cabe também observar, se o município oferece requisitos para que essa mudança aconteça e se o trânsito do mesmo é favorável para abarcar essas mudanças necessárias expostas aqui por esse consumidor/requerente.

Também foi possível constatar que o numero maior se fez em torno da insatisfação pela qualidade desses serviços e que as reivindicações vieram acompanhadas por um conjunto de propostas sugestivas e que a empresa que presta esse serviço é conhecedora da necessidade dessas mudanças. As tematizações não foram expostas (pelos dois lados interessados), totalmente explícitos (RODRIGUES, 2011), porém o efeito dos “atos de fala” (AUSTIN, 1999), cumpriu com o papel a eles designados, de um lado os requerentes e de outro as justificativas e as promessas. Nos atos de fala analisados considera-se que falar é firmar compromissos, ter o direito de reivindicar algo que julga importante nas relações de consu-

mo, explicar suas opiniões e posições nas relações entre consumidor e prestador de serviços. Sendo que as posições sempre estão em oposição devido ao jogo de efeito de linguagem e pelas próprias regras de ocupação dos espaços sociais.

Pelos atos de fala estudados o gesto dos atos delimita a hipótese de que pelas oposições nas posições enunciativas é possível compreender o funcionamento do sistema de transporte de Campo Grande, uma vez que a própria limitação do suporte midiático fornece dados que não permitem toda a apreensão do real. Dessa maneira, é possível refletir sobre a problemática do sistema de transporte que deveria agradar a grande maioria, porém não é possível resolver os problemas de forma igualitária e sim adotar medidas paliativas que em um primeiro momento possam parecer pequenos atos de fala, mas que nos próximos vinte anos, devem ser considerados novamente, pois a realidade das relações sociais serão outras.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DE CERTEAU, Michel. *A invenção do cotidiano: 1 artes de fazer*. Petrópolis: Vozes, 1994.

RODRIGUES, Marlon Leal. *Linguagem, identidade, gênero, história*. Rio de Janeiro: Sindicato Nacional dos Editores de Livros, 2011.

Sistema Integrado de Transportes-SIT. Disponível em:  
<[http://www.pmcg.ms.gov.br/agetran/canaisTexto?id\\_can=1016](http://www.pmcg.ms.gov.br/agetran/canaisTexto?id_can=1016)>. Acesso: 17/06/2012 às 08h56