



**COMUNICON2018**  
congresso internacional  
comunicação e consumo

6º SIMPÓSIO INTERNACIONAL  
7º ENCONTRO DE GTS DE PÓS-GRADUAÇÃO  
3º ENCONTRO DE GTS DE GRADUAÇÃO

## **Um olhar sobre a Alteridade e o Discurso da Mineradora Anglo American Durante os Vazamentos de Minério de Ferro em Santo Antônio do Grama em Março de 2018 <sup>1</sup>**

**Sheila Magri<sup>2</sup>**

**ESPM-SP**

### **Resumo**

Sob a ótica de Lévinas, tomando a alteridade como ponto de partida para considerar o “outro” sujeito da condição da existência do “eu”, analisamos o “posicionamento” da mineradora Anglo American. Vimos como a alteridade se comporta nos seus discursos pautados pelo princípio do accountability e articulados em cenários complexos. Portanto, selecionamos como corpus discursos durante vazamentos de minério de ferro em Santo Antonio do Grama. A partir deste contexto, que envolvia uma pluralidade de interlocutores, a análise considerou dois pontos de vista: alteridade do discurso da organização e alteridade no discurso da organização. Como metodologia usamos a Análise Crítica do Discurso de Van Dijk. Discutimos aspectos de dominação presentes nas narrativas num caminho teórico-metodológico enfeixado pelo diálogo de alteridades de Lévinas. Concluímos que no discurso institucional da mineradora a organização se coloca como condição para uma existência “sustentável” do “outro” (comunidade).

**Palavras-chave:** Discurso; Alteridade; Ética; Reputação; Comunicação Organizacional

### **Introdução**

O “outro” enquanto condição de existência do “eu” e como responsabilidade do “eu”. Sob esta perspectiva da alteridade proposta por Lévinas (2005), analisaremos um discurso organizacional. Selecionamos um que estivesse inserido em um contexto complexo de potenciais riscos que afetassem o negócio e os interesses de outros interlocutores agentes. Partimos da premissa de que esta composição nos permitiria verificar como a questão da alteridade se articula entre os discursos criados pelas organizações e seus outros interlocutores em cenários afetados por temporalidades múltiplas,

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no Grupo de Trabalho Grupo de Trabalho Comunicação, Consumo e Institucionalidades, do 7º Encontro de GTs de Pós-Graduação - Comunicon, realizado nos dias 10 e 11 de outubro de 2018.

<sup>2</sup> Mestranda do Programa de Pós-graduação em Comunicação e Práticas de Consumo da Escola Superior de Propaganda e Marketing de São Paulo. Integrante do Grupo de Pesquisa em Ética, Comunicação e Consumo do PPGCOM ESPM.  
E-mail: smagri@macob.com.br



**COMUNICON2018**  
congresso internacional  
comunicação e consumo

6º SIMPÓSIO INTERNACIONAL  
7º ENCONTRO DE GTS DE PÓS-GRADUAÇÃO  
3º ENCONTRO DE GTS DE GRADUAÇÃO

acontecimentos inesperados e envolvendo agentes pertencentes a campos diferentes com interesses próprios. Buscamos esses fatores porque podem acarretar uma interdiscursividade maior nos e dos interlocutores nos discursos organizacionais.

### **A Escolha da Organização**

Almejavamos identificar uma empresa com discurso institucional que demonstrasse preocupação com a comunidade. Partimos de uma notícia escrita pela jornalista Vanessa Barbosa e publicada no dia 13 de setembro de 2016 pelo portal da Exame, publicação dirigida ao campo empresarial. A narrativa faz menção a 20 organizações que investem em iniciativas junto às comunidades. A Anglo American estava citada entre elas. Na notícia a jornalista afirmava que:

O diálogo com a comunidade é uma das práticas de responsabilidade-social que mais chamam atenção na mineradora Anglo American Brasil. Periodicamente, a empresa realiza encontros com os moradores dos municípios onde está presente. Nas reuniões batizadas de "Fórum Comunitário", que começaram em 2006, são discutidas as aplicações de investimentos em projetos sociais. No ano passado, a Anglo American investiu 5,2 milhões de reais em projetos sociais e 13,2 milhões de reais em projetos de proteção ambiental. No mesmo período, a empresa conseguiu reciclar e reutilizar 83% da água consumida em seu processo produtivo (Vanessa Barbosa, Exame)<sup>3</sup>

Na página da Anglo American na internet<sup>4</sup>, as comunidades são mencionadas como prósperas se “ao lado das operações” e como tendo suas “necessidades” de “habitação, infraestrutura, lazer, educação e saúde” atendidas pela organização, através do seu trabalho “em conjunto” com os demais agentes. Destacada em linha separada, o texto informa que para as comunidades a mineradora destinou “investimentos” da ordem de 84 milhões de dólares em 2016, sem especificar cidades e países. Embora exista na narrativa da mineradora a menção aos “outros”, as comunidades estão presentes nestes discursos institucionais numa condição de receber investimentos, ter necessidades atendidas e de atingir a prosperidade se ao lado da organização. Ora, sob a ótica de Lévinas, tomando a alteridade como ponto de partida para “considerar o “outro” como sujeito condição da existência do “eu”. O que acontece no discurso institucional da mineradora é exatamente o oposto. A organização se coloca como condição para uma existência sustentável do “outro” (comunidade).

<sup>3</sup> Disponível em Portal Exame: <https://exame.abril.com.br/negocios/as-20-empresas-modelo-em-responsabilidade-socioambiental/>. Acesso em 30 de março de 2018.

<sup>4</sup> Informação disponível em: [http://brasil.angloamerican.com/sustentabilidade/comunidades?sc\\_lang=pt-PT](http://brasil.angloamerican.com/sustentabilidade/comunidades?sc_lang=pt-PT). Acesso em 04 de abril de 2018.



**COMUNICON2018**  
congresso internacional  
comunicação e consumo

6º SIMPÓSIO INTERNACIONAL  
7º ENCONTRO DE GTS DE PÓS-GRADUAÇÃO  
3º ENCONTRO DE GTS DE GRADUAÇÃO

No dia 12 de março de 2018, aconteceu um rompimento no mineroduto da Anglo American na região de Santo Antonio do Grama, que fica na Bacia Hidrográfica do Rio Doce, e que faz parte do Sistema Minas-Rio - um mineroduto de 529 km que passa por 33 municípios até chegar a São João da Barra, no Rio de Janeiro. O rompimento do duto ocasionou um vazamento de 300 toneladas de minério de ferro em um ribeirão próximo à cidade. No dia 29 de março, aconteceu um segundo rompimento, seguido de um novo vazamento de 174 toneladas do minério.

### **Cenário Complexo e Adverso**

Verificamos que notícias foram veiculadas sobre o assunto em vários jornais, como O Estado de Minas, O Globo, Rede Globo e portais de notícias como UOL e G1<sup>5</sup>. Percebemos que a imprensa usou como fontes para as matérias publicadas: o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Renováveis (Ibama), o Ministério Público de Minas Gerais, Secretaria Estadual do Meio Ambiente do Estado de Minas Gerais, a Prefeitura do Município de Santo Antônio do Grama, além de ter usado fotos e filmagens do duto rompido, e do córrego com águas avermelhadas, algumas cedidas por moradores da comunidade do entorno. O Núcleo de Combate aos Crimes Ambientais do Ministério Público de Minas Gerais declarou que foi até o local para avaliar os impactos do rompimento para o meio ambiente e a população.<sup>6</sup> As notícias afirmavam que a organização já havia tido R\$ 10 milhões bloqueados pela Justiça, em Ação Civil Pública ajuizada pelo Ministério Público para garantir reparação e indenização dos danos. A Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (Semad) também relatou que enviou uma equipe para avaliar a situação e adotar as medidas ambientais cabíveis. Uma notícia publicada pelo jornalista João Henrique do Vale, no dia 31

<sup>5</sup>O Estado de Minas, disponível em:

[https://www.em.com.br/app/noticia/gerais/2018/03/29/interna\\_gerais,947821/mineroduto-se-rompe-pela-segunda-vez-em-menos-de-20-dias-em-minas-gera.shtml](https://www.em.com.br/app/noticia/gerais/2018/03/29/interna_gerais,947821/mineroduto-se-rompe-pela-segunda-vez-em-menos-de-20-dias-em-minas-gera.shtml)

Portal G1/ O Globo disponível em: <https://g1.globo.com/mg/minas-gerais/noticia/falha-em-solda-causou-vazamentos-em-mineroduto-da-anglo-american.ghtml>

Jornal Nacional – TV Globo disponível em: <http://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2018/03/ibama-suspende-operacao-da-anglo-american-na-zona-da-mata-mineira.html>

Folha de S. Paulo e UOL disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2018/03/mineradora-registra-segundo-vazamento-em-menos-de-um-mes-em-mg.shtml>

<sup>6</sup> MPMG disponível em <https://www.mpmg.mp.br/comunicacao/noticias/novo-vazamento-em-mineroduto-da-anglo-leva-mpmg-a-requerer-suspensao-de-transporte-de-minerios-pelo-minas-rio.htm#.WtR0sIjwbcc>. Acesso em 16 de abril de 2018.



COMUNICON2018  
congresso internacional  
comunicação e consumo

6º SIMPÓSIO INTERNACIONAL  
7º ENCONTRO DE GTS DE PÓS-GRADUAÇÃO  
3º ENCONTRO DE GTS DE GRADUAÇÃO

de março, após o segundo vazamento foi uma das poucas veiculadas que incluía depoimentos de moradores que apontavam medo da situação e um deles preferiu ficar no anonimato:

Dona de um hotel e restaurante na cidade, Laís Latine Gomes, de 31 anos, se diz desconfiada com a situação. “Dá muito medo. Garantiram que estava tudo certo e depois de 15 dias ocorre de novo. Dizem que fizeram a sondagem, mas não sabemos direito”, comentou. Segundo ela, a situação poderia ser ainda pior. “Não foi afetado o abastecimento, porque no primeiro (rompimento) fizeram a segunda opção de captação”, disse... Uma funcionária do comércio na cidade, que preferiu o anonimato, também se diz com medo da situação. “A gente fica inseguro. O nosso medo é de ter problemas com a água novamente, e também dos danos ao meio ambiente”, afirmou. “Por enquanto, não fomos informados de nada nem pela empresa, nem pela prefeitura”, completou. (João Henrique do Vale, Portal EM)<sup>7</sup>

Através da leitura do contexto percebemos as razões para algumas das justificativas da organização sobre o acidente, que estão presentes nos seus discursos. Os discursos de interlocutores externos também nos ajudaram a contextualizar as menções aos outros interlocutores nos discursos analisados neste artigo como: a comunidade, a sociedade, as vítimas, os órgãos ambientais, as famílias, os acionistas e as autoridades. A Anglo American é uma empresa listada em bolsa pela London Stock Exchange<sup>8</sup>. Portanto, diante deste contexto, pelo princípio da transparência (PERES-NETO, 2014), a mineradora deve comunicar todas as atualizações do vazamento para os acionistas, investidores, além de demonstrar a sua preocupação com o acontecimento, tomando medidas corretivas e junto às autoridades e comunicá-las para a sociedade, comunidade e a imprensa. Porém isso se dá através de gêneros discursivos mais engessados e estruturados de forma que imponham aos outros a posição da organização. Para Peres-Neto (2014) há pouco espaço para diálogos e para uma abertura em direção de uma alteridade na comunicação:

especificamente, busca-se indagar o papel da comunicação organizacional na promoção da transparência, como valor ético decorrente dos processos de *accountability*... O autor conclui que ao assumir a *accountability* e a transparência como práticas de uma ética consequencialista e fundante da comunicação organizacional, esbarra-se na defesa de questões que são indiscutíveis em si mesmas, e portanto não propiciam a criação de relacionamentos e diálogos das organizações com seus públicos (PERES-NETO, 2014).

<sup>7</sup> Portal EM.Gerais, disponível em [https://www.em.com.br/app/noticia/gerais/2018/03/31/interna\\_gerais,948033/novo-rompimento-em-mineroduto-inquieta-moradores.shtml](https://www.em.com.br/app/noticia/gerais/2018/03/31/interna_gerais,948033/novo-rompimento-em-mineroduto-inquieta-moradores.shtml). Acesso em 04 de abril de 2018.

<sup>8</sup> Dados secundários em: London Stock Exchange. Disponíveis em: <http://www.londonstockexchange.com/exchange/searchengine/search.html?lang=en&x=16&y=26&q=Anglo+American>. Acesso em 30 de março de 2018.



COMUNICON2018  
congresso internacional  
comunicação e consumo

6º SIMPÓSIO INTERNACIONAL  
7º ENCONTRO DE GTS DE PÓS-GRADUAÇÃO  
3º ENCONTRO DE GTS DE GRADUAÇÃO

Os dados divulgados pela imprensa para a sociedade sobre os acidentes no duto de Santo Antonio do Grama em Minas Gerais impactam a análise do valor das ações da Anglo American no mercado financeiro. Esse impacto é medido diariamente pelo site da London Exchange. Sendo assim, os discursos da mineradora irão presumir a sua interpretação por parte de vários “outros” interlocutores ausentes, que não estavam diretamente explicitados no texto, mas que são “alvos” deles, tais como: acionistas, investidores, mercado financeiro e analistas. Outra questão relevante em casos de contaminações e vazamentos são as consequências penais que pesam sobre as organizações e seus dirigentes. A Constituição Federal de 1988, Lei de Crimes Ambientais, Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998, afirma que:

Art. 3º As pessoas jurídicas serão responsabilizadas administrativa, civil e penalmente conforme o disposto nesta Lei, nos casos em que a infração seja cometida por decisão de seu representante legal ou contratual, ou de seu órgão colegiado, no interesse ou benefício da sua entidade. Parágrafo único. A responsabilidade das pessoas jurídicas não exclui a das pessoas físicas, autoras, coautoras ou partícipes do mesmo fato.<sup>9</sup>

O *accountability* somado à pressão imposta pela responsabilização criminal sobre o acidente aos profissionais responsáveis substituem a alteridade baseada em uma “sensibilidade” espontânea e anterior que deveria ser a motivação da responsabilidade para com o “outro” como propunha Lévinas na sua concepção. O presidente, profissional responsável pela operação da organização no Brasil, é mostrado como liderando os discursos para a imprensa e o público em geral. Ele gravou um vídeo veiculado nas redes sociais da organização, participou de uma coletiva de imprensa para explicar o fato e teve citações diretas no segundo discurso analisado. Todas ações de posicionamento são impositivas e seguem em direção oposta ao diálogo.

A partir deste contexto, a nossa análise considerou dois pontos de vista: alteridade do discurso da organização e alteridade no discurso da organização. Sobre a alteridade do discurso nosso olhar se voltou para a questão da alteridade na definição de discurso e a sua aplicabilidade aos discursos organizacionais, mais especificamente nos discursos da Anglo American. Aqui comparamos os discursos institucionais do cotidiano e como são impactados pelo cenário de complexidade. Sobre a alteridade no discurso fizemos uma microanálise dos textos das narrativas usadas nos discursos da mineradora dentro dos dois contextos inesperados e de suas ações discursivas a partir da comparação

<sup>9</sup> Portal Jus Brasil- Disponíveis em <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/104091/lei-de-crimes-ambientais-lei-9605-98>. Acesso em 11 de abril de 2018.



das falas, supressões e inclusões de “outros” nos posicionamentos da organização no momento que foram escritos. Não coube neste trabalho uma análise profunda das ideologias presentes nos discursos.

### **Alteridade do Discurso Organizacional**

A palavra Alteridade deriva do latim, *alteritas* significando o esforço para se colocar no lugar do outro. É também definida como a condição de ser “outro” dentro da perspectiva do “eu”. A existência do eu-individual seria permitida mediante o contato com o outro. Na história da filosofia, a presença da alteridade é recente. Ela surge no século XX para evocar uma concepção do mundo a partir do entendimento da existência e dos interesses do outro para além do *cogito* cartesiano. É Emmanuel Lévinas quem vai estabelecer um novo marco no significado deste conceito. Lévinas vai considerar o “eu” a partir da existência e pela consideração do “outro”. Ele construirá uma ética estruturada a partir da responsabilidade do “eu” pelo “outro”.

A alteridade, neste sentido, partiria de uma sensibilidade anterior a realização da comunicação e da ética. Pensar além do “eu” e a partir do “outro” é pensar eticamente. Ou seja, a existência de uma ética a partir da responsabilidade voltada para o “outro”. Ao considerar o outro como um objeto, como mercadoria ou como sendo incapaz de tomar decisões e, portanto, desprovido de sua liberdade, estaria se inviabilizando a humanidade do “eu”. Para Lévinas, a responsabilidade sobre outrem é algo de que não se pode fugir e negá-la seria o equivalente a matar a si mesmo. A interação social se estabelece de todos para todos. Aqui surge a figura do rosto para Lévinas que demonstra muito bem a questão do reconhecimento como cuidado com o outro. O diálogo proposto entre os rostos evidencia a responsabilidade perante todos. Quando se compreende a significação produzida pelo rosto, terminam-se as relações sociais contratuais para surgir outra de caráter espontâneo. (LEVINAS, 1982). Segundo o autor:

Não sei se podemos falar de “fenomenologia” do rosto, já que a fenomenologia descreve o que aparece. Assim, pergunto-me se podemos falar de um olhar voltado para o rosto, porque o olhar é conhecimento, percepção. Penso antes que o acesso ao rosto é, num primeiro momento, ético. Quando se vê um nariz, os olhos, uma testa, um queixo e se podem descrever, é que nos voltamos para outrem como para um objeto (...) A relação com o rosto pode, sem dúvida, ser denominada pela percepção, mas o que é especificamente rosto é o que não se reduz a ele (LEVINAS, 1982, p.77).

Esta conceituação do rosto é muito importante porque ela estabelece uma distinção entre o outro enquanto rosto e o outro enquanto representando uma totalidade. O rosto individualiza este



**COMUNICON2018**  
congresso internacional  
comunicação e consumo

6º SIMPÓSIO INTERNACIONAL  
7º ENCONTRO DE GTS DE PÓS-GRADUAÇÃO  
3º ENCONTRO DE GTS DE GRADUAÇÃO

outro. Ele confere a esse contato entre rostos o status de diálogo entre sujeitos de alteridades. Neste sentido, o rosto é que proíbe matar a alteridade, a ética, a humanidade e o outro enquanto sujeito. Deste pensamento surgem três reflexões do autor importantes para a análise do objeto deste artigo: 1. o outro como condição de existência do eu, fundamentando a sua humanidade, a partir do exercício da alteridade; 2. a ética firmada na responsabilidade do eu pelo outro e 3. uma vontade de entendimento que fomenta o diálogo, um diálogo entre sujeitos de alteridade. Este diálogo entre sujeitos de alteridade não seria fundamentado numa troca, ou num contrato que exija a reciprocidade ética como condição prévia de negociação, mas num diálogo que surge anteriormente a partir do reconhecimento. O diálogo aconteceria sem a determinação de uma reciprocidade, mas numa forma em que o “eu” reconheça o “outro” como condição da sua própria humanidade (LEVINAS, 2006). Tomando-se por base a definição de discurso que prevê o seu dialogismo e seu caráter dialógico e acrescentando a ela a concepção de Lévinas para alteridade, como sendo o “outro” a condição de existência do “eu”, sujeito do discurso, a alteridade do discurso significaria dar vazão a uma sensibilidade que se expressa no texto ou na fala do sujeito, a partir do olhar “outro”. Significaria se colocar no lugar do outro sendo responsável por ele na ação discursiva, ou promover através do discurso uma abertura para escutar o “outro”, dando voz ao “outro” no espaço discursivo do “eu”. Seguindo uma linha bakhtiniana, a alteridade do discurso acontece na dialogia (BAKHTIN, 2006). E para Lévinas acontecerá no diálogo entre alteridades.

Ora, como se daria a ética do discurso pautado pela alteridade e como aconteceria esse diálogo de alteridades? Jürgen Habermas (2002) na sua obra “A Inclusão do Outro” traz uma proposta apoiando-se na “assunção ideal de papéis feita em conjunto”. Um discurso de “todos” estaria condicionado a igualdade de fala entre os agentes, a uma abertura para o diálogo e ao uso da razão como parâmetro e critério para exposição de pontos de vista. Segundo o mencionado autor a auto compreensão e a compreensão de todos os envolvidos aconteceria da seguinte forma:

Sob os pressupostos comunicacionais de um discurso não coativo, preocupado em inserir e conduzido por participantes livres e iguais cada um é exortado a assumir a perspectiva – e com isso a auto-compreensão e compreensão de mundo - de todos os outros; desse cruzamento de perspectiva constrói-se uma perspectiva em primeira pessoa do plural (“nossa”) idealmente ampliada a partir da qual todos podem testar em conjunto se querem fazer de uma norma discutível a base de sua práxis; isso precisa incluir uma crítica recíproca à adequação das interpretações, da situação e das carências. No caminho das abstrações empreendidas sucessivamente, pode revelar-se então o cerne de interesses passíveis de generalização. (HABERMAS, 2002. P. 71-72)



**COMUNICON2018**  
congresso internacional  
comunicação e consumo

6º SIMPÓSIO INTERNACIONAL  
7º ENCONTRO DE GTS DE PÓS-GRADUAÇÃO  
3º ENCONTRO DE GTS DE GRADUAÇÃO

Esse modelo de diálogo provoca algumas perguntas: saberemos compreender e escutar o outro de modo aberto? Como podemos ser todos iguais se o outro é diferente? Para Habermas (2002), o significado de “inclusão do outro” pressupõe que as fronteiras da comunidade estejam abertas a todos os indivíduos, principalmente para aqueles que são diferentes aos olhos dos outros e que querem continuar sendo diferentes. Durante o discurso dialógico com o outro, será que o sujeito - ao repetir o problema presumido do outro não estaria apenas expondo as manifestações do seu próprio interesse? O que de fato o “eu” escuta do “outro” e sobre o “outro” antes de assumir que esse “outro” deveria ser aquilo que o eu gostaria que ele fosse? Deve-se aceitar como condição da existência do “eu”, um “outro” qualquer? Segundo o que preconiza a alteridade radical de Levinas (2000), nem essas perguntas seriam legítimas. O discurso deveria se pressupor, a partir do princípio que o “outro” é desconhecido, é a condição da existência do “eu”, deve ser a responsabilidade do “eu”, deve ser a humanidade do “eu” e ser diferente do “eu”. O “outro” tem seus próprios interesses, suas razões, suas necessidades e sua autonomia, uma condição a ser preservada pois é a ética da existência do “eu”.

Como uma organização pode se colocar no lugar de tantos outros agentes diferentes assumindo essa postura de alteridade? Como uma organização, que é formada a rigor por vários agentes (empregados), pode discursar em nome de uma alteridade compartilhada entre eles e ainda assim considerar os outros que não fazem parte dela, como condição da sua existência? Em busca destas respostas fomos verificar como a Anglo American se define encontramos em alguns discursos institucionais da Anglo American que a “ambição” (que no sentido comum é definida como o desejo intenso de alcançar determinado objetivo, geralmente material) vem no mesmo patamar e em primeiro lugar, antes dos valores (Segurança, Inovação, Colaboração, Integridade e Responsabilidade). Dentro deste enquadramento, são citados nesta ordem os seguintes interlocutores: acionistas, empregados, comunidade e sociedade. Quanto àquilo que “faz a diferença” para a organização está o “valor sustentável” criado em conjunto. Em outras subpáginas do site institucional na internet, a organização reforça a importância da sua reputação ao afirmar que vai criar “um valor duradouro”. Os discursos institucionais do cotidiano da Anglo American mostram padrões pré-estabelecidos pelo campo empresarial dentro do *habitus* de seus agentes a favor da representação do papel da reputação para a viabilidade do discurso e manutenção do negócio. Enfim, como definiu Bourdieu (2003), agentes conservadores acabam por garantir a preservação do campo nesse caso, o empresarial. São discursos





**COMUNICON2018**  
congresso internacional  
comunicação e consumo

6º SIMPÓSIO INTERNACIONAL  
7º ENCONTRO DE GTS DE PÓS-GRADUAÇÃO  
3º ENCONTRO DE GTS DE GRADUAÇÃO

para a reputação e para a manutenção da imagem positiva da organização diante da passagem do tempo. Assim são discursos engessados, verdades ou crenças congeladas porque repetem esse ato de fala. Vemos na repetição destas “mensagens” a ponta de um enorme iceberg de uma ideologia. Para Peres-Neto (2012) em seu artigo sobre Estudos Críticos do Discurso:

Em sentido amplo, todos e quaisquer discursos são produzidos por grupos sociais que pretendem impor uma determinada estrutura discursiva. Sendo assim, por exemplo, os discursos produzidos por um veículo de comunicação, uma instituição, uma marca, um sujeito etc., ambicionam impor certa estrutura discursiva para a construção de determinadas realidades. Obviamente, trata-se de um processo potencial, uma disputa pela construção dos sentidos, consciente ou inconscientemente. Por isso, há a busca pelo controle na produção desses discursos. Os responsáveis pelo discurso de uma organização, instituição ou grupo social qualquer são fabricantes de padrões morais, estéticos, valores, atitudes, normas e, em suma, ideologias. (PERES-NETO 2012)

Mas ao considerarmos o contexto complexo que envolve uma catástrofe ambiental e a lista de todos os agentes envolvidos, seriam muitos os rostos aos quais o discurso de alteridade da organização deveria considerar simultaneamente. Então, percebemos nos discursos da organização diante destes aparecimentos, um sujeito agindo desesperadamente na tentativa da manutenção da reputação positiva e acabando por não considerar a inclusão da voz autêntica do “outro” ou por silenciá-lo, mesmo quando se manifesta no anonimato em algumas notícias. Nota-se também a presença de outros discursos de agentes externos que questionam a organização. Tal fato provoca uma perda de controle da organização sobre os temas do próprio discurso, porque precisa usar dele para se “defender” de questionamentos.

### **Alteridade no Discurso Organizacional**

Como metodologia usamos os Estudos Críticos do Discurso (ECD) ou Análise Crítica do Discurso (ACD) metodologia usada por Teun Van Dijk. Peres Neto (2012) afirma que “com efeito, para Van Dijk (2010), todo e qualquer discurso está imerso em relações de poder social”. identificamos nove posicionamentos institucionais da Anglo American sobre o acidente divulgados entre os dias 12 e 30 de março, data do nosso último acesso ao site da empresa. Os posicionamentos se referem ao fato relatado como sendo “evento do mineroduto do Minas-Rio”. Observa-se uma redução de impacto na escolha da palavra evento como explicação para o rompimento do duto e da consequência que é o vazamento de minério de ferro no córrego. Essa denominação “evento” foi usada em todos os boletins intermediários que traziam atualizações sobre o assunto (sete no total).



**COMUNICON2018**  
congresso internacional  
comunicação e consumo

6º SIMPÓSIO INTERNACIONAL  
7º ENCONTRO DE GTS DE PÓS-GRADUAÇÃO  
3º ENCONTRO DE GTS DE GRADUAÇÃO

Selecionamos para análise a Nota de Imprensa do dia 12 de março, primeiro comunicado sobre o tema e o Press Release do dia 30 de março, segundo comunicado referente à recorrência do acidente (segundo vazamento em 18 dias) <sup>10</sup>. Os dois discursos da Anglo American analisados são heterogêneos; o segundo, em maior proporção. Ambos também usam do conceito de alteridade como tema implícito para uma estratégia de defesa, na qual a organização promete solucionar o “problema do outro” a partir de enunciados concretos sobre si mesma, e mostrando o rosto dos seus interlocutores internos (foto e vídeo do presidente). Sobre estes dois discursos, a organização tem o controle sobre a sua divulgação, mas a complexidade do cenário e a mudança das circunstâncias alteram os contextos numa grande rapidez o que acaba por revelar ambiguidades e perda de controle sobre o conteúdo e tema dos discursos. Traçamos a nossa problematização a partir do sentido comum no campo empresarial de que o discurso de uma organização, durante uma situação de “crise”, ou seja, diante de um contexto de catástrofe e risco para a sua reputação, se apropria do conceito de alteridade (de se colocar na condição do outro e ser responsável por ele) para orientar seus atos de fala. Essa noção de alteridade que pauta o discurso organizacional da Anglo American nestes dois textos analisados tem micro contextos diferentes. O primeiro torna público para o mercado um posicionamento diante de uma catástrofe inédita para a organização e o segundo na repetição do fato sobre o qual a organização já havia se justificado anteriormente, torna público para a sociedade o posicionamento da mineradora sobre um problema recorrente, que não foi resolvido e que se agravou. Notamos uma intenção de se fazer crer uma responsabilidade remediadora para os problemas causados à sociedade bem maior no segundo do que no primeiro. Porém, os interlocutores externos, os “outros” surgem mencionados, surgem citados, mas não aparecem com voz no discurso. Os gêneros dos dois discursos analisados não traziam os outros, através da inclusão de suas falas originais. Também não consideram uma versão dos fatos sob o ângulo destes afetados. A própria definição de posicionamento enquanto posição sobre um assunto, não considera ainda nem a abertura, nem a diferença de agentes que determinaria o diálogo de alteridades.

Lembramos que o vazamento do minério de ferro no córrego é um fato causado pela organização. No entanto, o discurso admite que a organização averiguará as causas do “incidente”. A

---

<sup>10</sup> Discursos da Anglo América disponíveis em: [http://brasil.angloamerican.com/imprensa/press-releases/2018/12-03-2018?sc\\_lang=pt-PT](http://brasil.angloamerican.com/imprensa/press-releases/2018/12-03-2018?sc_lang=pt-PT) e em [http://brasil.angloamerican.com/imprensa/press-releases/2018/30-03-2018?sc\\_lang=pt-PT](http://brasil.angloamerican.com/imprensa/press-releases/2018/30-03-2018?sc_lang=pt-PT) . Acesso em 04 de abril de 2018.



**COMUNICON2018**  
congresso internacional  
comunicação e consumo

6º SIMPÓSIO INTERNACIONAL  
7º ENCONTRO DE GTS DE PÓS-GRADUAÇÃO  
3º ENCONTRO DE GTS DE GRADUAÇÃO

mineradora se coloca no ato de fala como solucionadora das consequências e não no lugar de fala como responsável pelos que foram vitimados pela ocorrência. Ao dizer que “não há vítimas” e que ela, a organização, vai descobrir “as causas” se coloca no papel de vítima de uma “fatalidade”. O discurso que seria para o outro, transforma o que o outro é no discurso do sujeito, ou seja, de sujeito-vítima. Também traz um “temor” implícito por parte da organização de ser acusada de negligência por “outros” interlocutores atingidos, ainda mais após a recorrência do acidente. Esse temor implícito se nota por um reforço nos discursos da proatividade em relação às medidas corretivas, bem maior do que o detalhamento das ações anteriores para a mitigação de eventuais problemas técnicos na operação.

### **Nota à Imprensa / Press Release - 12 de março de 2018**

No discurso da sua Nota à Imprensa, a Anglo American reportou que “identificou um problema no mineroduto que transporta sua produção de minério de ferro” acrescentando que houve um vazamento no córrego, que foi classificado pela ABNT como de resíduo não perigoso. A ABNT é trazida para combater as consequências ecológicas do vazamento e para a saúde da população do entorno. Logo no primeiro parágrafo da nota, a organização declara que “não houve vítimas”. Esta afirmação se apoia no sentido comum de que vítimas seriam feridos ou vítimas fatais. No segundo parágrafo, afirma que o acesso ao local foi bloqueado por “medida de segurança complementar”. Deixando claro que vai controlar o acesso ao local, por questões de segurança. A organização também enfatiza neste parágrafo uma postura positiva de preocupação com as “comunidades próximas” e “populações vizinhas” e “reforça o seu compromisso com o bem-estar e pronto-atendimento”. No terceiro parágrafo, outros interlocutores são mencionados: equipes técnicas, a Prefeitura, a Defesa Civil, a Copasa, o Ibama, a Suatrans e o Senai. Eles são incluídos no discurso para “ações de atendimento à emergência”, para “medida preventiva para proteção da população” e para comunicar a “interrupção do abastecimento de água aos moradores de Santo Antônio do Grama”, que é o transtorno imediato para a população. E por fim, enfatiza outra atitude positiva que é de manter “a sociedade permanentemente informada sobre a evolução dos fatos”. Demonstrando que a periodicidade dos discursos, exigência do *accountability*, é sim parte da postura de alteridade perante à sociedade. Observamos que o texto da Nota à Imprensa está traduzido para inglês. A tradução está situada logo abaixo do texto em português. Fato que não ocorre nos demais *press releases* sobre



**COMUNICON2018**  
congresso internacional  
comunicação e consumo

6º SIMPÓSIO INTERNACIONAL  
7º ENCONTRO DE GTS DE PÓS-GRADUAÇÃO  
3º ENCONTRO DE GTS DE GRADUAÇÃO

assuntos locais e considerados como positivos. Percebemos a partir desta narrativa em inglês que esse discurso dialoga com interlocutores para além dos mencionados. O discurso aponta quatro valores explicitados em notas de esclarecimento de agentes do campo empresarial: o compromisso com a comunidade, a prontidão técnica, a aprovação das “autoridades” e a transparência do discurso. A estratégia adotada é se defender, antecipando argumentações de discursos contrárias a estes valores. A equipe de comunicação, que redigiu o texto é parte da própria Anglo American, que se refere a si mesma na terceira pessoa. Ao se referir à organização na terceira pessoa, o discurso promove um afastamento que visa atribuir ao sujeito que escreve uma postura isenta. Na primeira atualização da nota à imprensa, que aconteceu na tarde do mesmo dia, a única informação nova é a “paralisação das atividades até que as causas do acidente sejam esclarecidas”. Aqui neste trecho o uso da voz passiva reduz o protagonismo do sujeito como causador do acidente, transformando-o em auditor das causas. Na segunda atualização que aconteceu na noite do mesmo dia, o problema passa a ser chamado de “incidente”. Esta é a forma que a organização passa a chamar o ocorrido e o faz iniciando novamente a frase na voz passiva “sobre o incidente ocorrido hoje no mineroduto do Sistema Minas-Rio”. Uma forma de reduzir o papel da responsabilidade do sujeito agente sobre acidente. Nesta atualização, verificam-se os seguintes fatos novos: que “a quantidade de material disperso foi de 300 toneladas” e que se trata de mistura “não tóxica”. Informa também que a organização permanece em regime de plantão drenando os dutos. Nesta segunda atualização, o presidente da Anglo American no Brasil é mencionado no contexto da disponibilização de um vídeo explicativo gravado por ele e disponibilizado nas mídias sociais da mineradora.

### ***Press Release em 30 de março de 2018***

No dia 29 de março, constata-se o aparecimento de um novo vazamento. A organização, diante de um segundo cenário complexo recorrente optou por uma breve nota no dia 29 de março e pelo gênero discursivo do Press Release no dia seguinte, 30 de março. Caracteriza-se por apresentar um título, um tema definido, inclui citações diretas e indiretas e usa uma narrativa jornalística. O tema deste Press Release era: “Anglo American Paralisa Atividades Até Que Novos Testes de Segurança Sejam Concluídos”. O discurso conta com foto do rosto e citações indiretas do presidente da Anglo American, que reforça que “não houve feridos”, afirma que “o segundo incidente muda o plano de inspeção, que agora passa a ser muito mais minucioso”. O texto também revela que uma equipe



**COMUNICON2018**  
congresso **internacional**  
**comunicação e consumo**

6º SIMPÓSIO INTERNACIONAL  
7º ENCONTRO DE GTS DE PÓS-GRADUAÇÃO  
3º ENCONTRO DE GTS DE GRADUAÇÃO

técnica reportou o segundo vazamento e que “ao mesmo tempo, um morador vizinho do empreendimento comunicou o fato ao Fale Conosco da empresa”. Aqui ressalta mais o fato do “morador vizinho” ter usado um canal de contato da organização do que o fato de um indivíduo que foi afetado ter feito uma denúncia. É uma forma de orientar a trajetória das denúncias para dentro da organização, numa tentativa de tomar o controle sobre o alerta de novas ocorrências. A narrativa descreve que “o evento tem proporções menores do que o do dia 12/3, no qual foram despejadas no ribeirão 300 toneladas de minério, o equivalente a um caminhão fora de estrada.” e conclui que desta vez o problema é reduzido porque foram 174 toneladas de minério. A metáfora do “caminhão fora da estrada”, também é elucidativa e leva à uma representação de que se tratou de algo fora da rota, um incidente que afeta um gigante desgovernado, o caminhão. Dois novos interlocutores são inseridos no texto: os trabalhadores que “com a operação paralisada terão férias coletivas, “especialmente os da mina e da planta de beneficiamento, em Conceição do Mato Dentro” e o sindicato, com o qual a organização afirma estar dialogando. O discurso informa que “a decisão está sendo conversada com os órgãos competentes e negociada com o Sindicato”. Ao mesmo tempo a narrativa deixa claro que uma equipe de mais de 200 pessoas está trabalhando nas remediações. O discurso atesta que “os impactos do evento são considerados 100% mitigáveis”, mas não atribui esta afirmação a nenhum interlocutor externo. O discurso também insere a existência de diálogo “com as famílias das propriedades vizinhas ao incidente, que vêm sendo assistidas em todas as suas necessidades”. Novamente, o uso da voz passiva diminui o impacto do prejuízo causado pela organização a estas famílias. É a primeira vez que a palavra família aparece, substituindo “comunidades” e “populações vizinhas”. Isso acontece no momento em que empregados são afetados pela paralisação das operações o que afeta as suas famílias. O termo “famílias” também torna o discurso mais próximo e humanizado. Nenhuma menção aos investimentos em ações junto à comunidade é feita, como acontece nos discursos institucionais. A afirmação “ontem, a Anglo American foi notificada pelo Ibama, que solicitou a paralisação das atividades, decisão que já havia sido tomada pela companhia. A notificação ainda afirma que a retomada só deverá ocorrer após laudo técnico de profissional habilitado” apresenta um interdiscurso, ou seja a inclusão de um comentário acerca de um discurso externo trazido para dentro deste discurso. O uso do interdiscurso visa demonstrar que a empresa decidiu paralisar suas operações anteriormente e por conta própria e não por uma determinação do



**COMUNICON2018**  
congresso internacional  
comunicação e consumo

6º SIMPÓSIO INTERNACIONAL  
7º ENCONTRO DE GTS DE PÓS-GRADUAÇÃO  
3º ENCONTRO DE GTS DE GRADUAÇÃO

órgão ambiental. Também visa posicionar os empregados que estão paralisados de que não foi somente da organização esta decisão, mas também uma determinação do Ibama.

### **Considerações Finais**

As situações de conflito advindas de fatos que são gerados pela organização, mas que se tornam públicos e fora do controle da mesma, acabam por afetar a confiança nos discursos institucionais cristalizados pelo padrão da reputação. Essa rachadura aparece no ato de fala dos discursos analisados que se tornam dispositivos de poder voltados para uma estratégia de defesa. Essa rachadura é identificada por uma quebra de alinhamento que se origina na perda de controle total na seleção dos temas, porque a organização precisa responder e se justificar perante outros interlocutores externos que a questionam. Ainda que no tratamento destes temas, estejam presentes os modelos mentais da comunidade sistêmica a que o sujeito agente se dirige: os acionistas, a seleção deles vem do mundo da vida e dos questionamentos dos outros interlocutores. Verificou-se o uso do posicionamento, ou seja, de um gênero que prevê uma via, ou seja, a de dar a posição. Mesmo que mencione o outro no discurso, não lhe oferece expressão. Do ponto de vista dos outros agentes externos, estes participam do discurso da organização de forma passiva, não como sujeitos e tampouco em diálogos de alteridades. Para Lévinas, a comunicação não é troca, mas um processo de substituição, em que o “eu” se dirija ao “outro” e o “outro” ao “eu” sem que esse processo feche um ciclo. Na perspectiva de Muniz Sodré (2006) “são muitas as estratégias discursivas no jogo da comunicação”, mas que “na relação comunicativa, além da informação veiculada pelo enunciado, portanto, além do que se dá a conhecer, há o que se dá a reconhecer como relação entre duas subjetividades, entre os interlocutores”. Este último autor dá um sentido de alteridade à ideia de estratégias sensíveis, pois, “a dimensão do sensível implica uma estratégia de aproximação das diferenças” (SODRÉ, 2006).

Ao olharmos atentamente para a alteridade do discurso e a alteridade no discurso no dois discursos da Anglo American analisados neste artigo, notamos que as interpretações vão se apresentando em várias camadas sobrepostas de tantos que são os “outros” implicantes e implicados num contexto de catástrofe ecológica que envolve, inclusive, o planeta. Algo escapa nestes momentos e ambiguidades ficam evidentes. O outro excluído passa a ser incluído por uma realidade que se impõe ao controle da representação dos fatos. Edgard Morin trabalhou a questão da identidade



**COMUNICON2018**  
congresso internacional  
comunicação e consumo

6º SIMPÓSIO INTERNACIONAL  
7º ENCONTRO DE GTS DE PÓS-GRADUAÇÃO  
3º ENCONTRO DE GTS DE GRADUAÇÃO

complexa e o futuro da identidade humana e afirmou que a “complexidade pensa com a contradição”, mas também contra ela. Para ele: “a compreensão humana é um tipo de conhecimento que necessita de uma relação subjetiva com o Outro, de simpatia, o que é favorecido, talvez, pela projeção, pela identificação”. A compreensão, mais do que a comunicação, ou em consequência desta, é o grande problema atual da humanidade. (MORIN, 2003)”. Numa atitude de pesquisa que prezaria pela alteridade, deveríamos escutar os “outros” para compreender melhor como se dá a abertura para a alteridade neste mesmo contexto factual, histórico e nos vários modelos mentais e ideologias conflitantes. Conhecer os rostos de Santo Antonio do Grama, neste contexto e diante da alteridade proposta por Lévinas significaria também uma nova pesquisa para escutar outros tantos agentes e seus respectivos diálogos.

### Referências Bibliográficas:

- BAKHTIN, M. VOLOSHINOV. **Marxismo e filosofia da linguagem**. Tradução Michel Lahud e Yara Frateschi Vieira. 10. ed. São Paulo: Hucitec, 1929/2006.
- BOURDIEU, P. **A Opinião Pública não existe**. Comunicação feita em Noroit (Arras) em janeiro de 1972 e publicada em *Les Temps Modernes*, 318, 1973.
- \_\_\_\_\_. **Questões de Sociologia**. Lisboa: Fim de Séculos Edições, 2003
- HABERMAS, J. **A inclusão do outro**. São Paulo: Loyola, 2006.
- LEVINAS, E. **Totalidade e Infinito**. Lisboa: edições 70, 2000
- \_\_\_\_\_. **Ética e infinito**. Lisboa: Edições 70 1982
- \_\_\_\_\_. **Entre Nós: ensaios sobre a alteridade**. São Paulo: Vozes, 2005
- \_\_\_\_\_. **Humanismo do Outro Homem**. São Paulo: Vozes, 2006
- MARCOS, Maria Lúcia. **Comunicação, experiência e a questão do reconhecimento: a alteridade radical no pensamento de Levinas**. Entrevista concedida a Reges Schwaab. Revista Brasileira de Ciências da Comunicação. Vol. 33, número 2, julho-diciembre, 2010, pp. 241-215
- MARTINO, L.M.S. **Dê um eu ao outro: narrativa, identidade e comunicação com alteridade**, 2016 Parágrafo. Jan. Jun 2016 <http://revistaseletronicas.fiamfaam.br/index.php/recicofi/article/view/377>
- MORIN, E. **A Comunicação pelo Meio (teoria complexa da comunicação)** Famecos, Porto Alegre, v.1, n.20, abril de 2003.
- PERES-NETO, L. **Accountability, Transparência e a Comunicação Organizacional**. Trabalho apresentado ao GT Comunicação em Contextos Organizacionais do XXIII Encontro Anual da Compós, Universidade Federal do Pará, Belém, 2014.
- PERES-NETO, L. **Considerações acerca do uso dos Estudos Críticos do Discurso na pesquisa em Comunicação**. Interin, vol. 14, núm. 2, julho-diciembre, 2012, pp. 5-17 Universidade Tuiuti do Paraná Curitiba, Brasil
- SODRÉ, M. **As estratégias sensíveis: afeto, mídia e política**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.
- VAN DJIK, T. **Discourse, context and cognition**. *Discourse Studies*; 8; 159. London, Thousand Oaks, CA and New Delhi: SAGE Publications, 2006
- \_\_\_\_\_. **Discurso e Poder**. Análise Crítica do Discurso. São Paulo: Contexto, 2009, pp. 113-131