



Universidade do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Educação e Humanidades
Instituto de Letras

Hilma Ribeiro de Mendonça Ferreira

**Os contratos de empresas de assistência à saúde e seu
processo de estruturação discursiva: um gênero linguisticamente
hermético**

**Rio de Janeiro
2009**

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

Hilma Ribeiro de Mendonça Ferreira

**Os contratos de empresas de assistência à saúde e seu processo de
estruturação discursiva: um gênero linguisticamente hermético**

Dissertação apresentada, como requisito parcial
para obtenção do título de Mestre, ao Programa de
Pós-Graduação em Letras da Universidade do
Estado do Rio de Janeiro. Área de Contracção:
Língua Portuguesa.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Maria Teresa Tedesco Vilardo Abreu

Rio de Janeiro
2009

CATALOGAÇÃO NA FONTE
UERJ/REDE SIRIUS/CEHB

F383 Ferreira, Hilma Ribeiro de Mendonça. Os contratos de empresas de assistência à saúde e seu processo de estruturação discursiva: um gênero linguisticamente hermético / Hilma Ribeiro de Mendonça Ferreira. – 2009.
285 f.

Orientadora: Maria Teresa Tedesco Vilaro Abreu.
Dissertação (mestrado) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Instituto de Letras.

1. Língua Portuguesa – Gênero – Teses. 2. Intertextualidade – Teses. 3. Redação forense – Teses. 4. Coesão (Linguística) – Teses. 5. Língua Portuguesa – Análise do discurso – Teses. I. Abreu, Maria Teresa Tedesco Vilaro. II. Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Instituto de Letras. III. Título.

CDU 806.90-553

Autorizo, apenas para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação.

Assinatura

Data

Hilma Ribeiro de Mendonça Ferreira

**Os contratos de empresas de assistência à saúde e seu processo de
estruturação discursiva: um gênero linguisticamente hermético**

Dissertação apresentada, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre, ao Programa de Pós-Graduação em Letras, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Área de concentração: Língua Portuguesa.

Aprovado em: 16/02/2009

Banca Examinadora:

Prof.^a Dr.^a. Maria Teresa Tedesco Vilardo Abreu (Orientadora)
Instituto de Letras da UERJ

Prof. Dr. Helênio Fonseca de Oliveira
Instituto de Letras da UERJ

Profa. Márcia Sampaio de Moraes
Faculdade CCAA

Rio de Janeiro
2009

DEDICATÓRIA

À querida Maria Teresa Tedesco Vilaro Abreu – minha orientadora de Especialização e de Mestrado, em quem deposito minha confiança por toda sua competência profissional e por sua presença na construção de cada etapa do presente trabalho.

Aos ilustres professores Helênio Fonseca de Oliveira, André Crim Valente, Ana Lúcia Oliveira, Silvia Regina e João Luiz de Azevedo – que tiveram uma grande importância em minha formação profissional.

Aos melhores amigos que conheci na Uerj: Adriana Valente, Cristina Camacho, Denise Dutra, Dulcinéia, Elmar, Fátima Fabrício, Flávia Gallowkydio, Morgana Ribeiro, Renata Melo, Robson Cavalcanti, Suely, Tatiane Martins e Vanessa Lima – colegas tão queridos com quem tive a oportunidade de estudar na Universidade.

AGRADECIMENTOS

A Jesus Cristo, antes de tudo, por ser o meu melhor amigo, a pessoa que está comigo em todos os momentos de minha vida, me orientando e conduzindo em todas as minhas decisões.

Ao André – cujas palavras me incentivaram e me ofereceram o apoio amigo em todos os momentos da realização do curso e do presente trabalho.

À Hercília, Iara, Ivone, Emilson, Saulo, Tiago e Ivan (*in memoriam*) – a família mais amorosa que eu poderia ter.

Aos amigos Arildo, Simone, Elivane, Nelly, Rute e especialmente ao Sidnei e à Marta (que também contribuíram com o presente trabalho) pelas orações e pelas palavras de incentivo.

RESUMO

FERREIRA, Hima Ribeiro de Mendonça. *Os contratos de empresas de assistência à saúde e seu processo de estruturação discursiva: um gênero linguisticamente hermético*. 2009. 283 f. Dissertação (Mestrado em Língua Portuguesa) - Instituto de Letras, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009.

Os contratos jurídicos são textos imprescindíveis para a aquisição de bens e serviços necessários à vida cotidiana dos indivíduos. Por conta da importância desses textos, o presente trabalho se presta a verificar os recursos de estruturação textual e discursiva de cinco contratos de empresas de assistência à saúde, questionando se este gênero propicia a interação discursiva na situação de enunciação em que seu uso é requerido. No nível discursivo, a análise proposta leva-nos a afirmar que há inadequações dos contratos em relação ao seu público-alvo, violando máximas conversacionais, propostas por Grice. No nível textual, percebe-se que os textos utilizam conhecimentos oriundos de domínios discursivos de profissões ligadas ao Direito, à Saúde e à Economia. A análise dos contratos jurídicos, considerando os dois níveis, proporciona um delineamento macrotextual do gênero, além da pertinência do aproveitamento desse detalhamento discursivo na compreensão do seu uso no cotidiano dos indivíduos.

Palavras-chave: Gênero. Contrato. Discurso. Texto. Conhecimento.

ABSTRACT

Juridical contracts are indispensable texts to the acquisition of properties and services really necessary to individuals daily. And because of the importance of these texts, this work checks the textual and the discursive resources of structure used in five contracts of some health assistant companies. This work asks if this kind of text propose a discursive interaction when the use of an enunciation situation is needed. At the discursive point of view, the analysis proposed take us to confirm that there is some inappropriations in the contracts in relation to its public, breaking Conversational Maxims proposed by Grice. At the textual point of view, we can see that the texts use knowledge from discursive nature of professions related to Law, to Health and to Economy. The analysis of juridical contracts, considering both points of view, provides a huge textual delimitation of this genre. Besides it, the avail of the study can promote more clear comprehension of the contracts for individuals on its daily.

Keywords: Genre. Contracts. Discourse. Text. Knowledge

SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO	11
1	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
1.1	<u>Os gêneros como ferramenta da interação social</u>	14
1.2	A influência do conhecimento prévio na leitura	20
1.3	A explicitude textual	24
1.4	A coerência textual	28
1.4.1	<u>A informatividade</u>	30
1.4.2	<u>A intertextualidade</u>	34
1.5	Elementos textuais e discursivos para a análise proposta	37
1.6	A teoria de Paul Grice acerca das máximas conversacionais	39
1.7	As quatro designações dos sujeitos da enunciação segundo Patrick Charaudeau	42
2	METODOLOGIA	46
2.1	Descrição do corpora	47
2.2	Categories de análise	56
3	ANÁLISE DO CORPUS	59
3.1	Enunciador/enunciatário	59
3.2	Os domínios discursivos acionados na superfície textual	65
3.2.1	<u>O domínio discursivo da Saúde</u>	67
3.2.2	<u>O domínio discursivo da Economia</u>	76
3.2.3	<u>O domínio discursivo do Direito</u>	83
3.3	A intertextualidade e a referência exofórica nos textos dos contratos	89
3.4	A intertextualidade e a referência endofórica – as remissões a outras partes nos textos dos contratos	99
3.5	Uso de advertências como tentativa de precaução das empresas de saúde	106
3.6	O uso da caixa alta, do negrito e de outras formas de ressaltar informações do interesse do enunciador	109
3.7	A progressão das informações no gênero	115
3.8	As máximas conversacionais nos textos dos contratos	121
4	Considerações finais	131

5	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	134
	APÊNDICE	137
6	ANEXOS	139
	ANEXO A – Contrato da empresa Amil	139
	ANEXO B – Contrato da empresa Assim	192
	ANEXO C – Contrato da empresa Dix amico	221
	ANEXO D – Contrato da empresa Real doctor	256
	ANEXO E – Contrato da empresa Rio med	272

INTRODUÇÃO

A presente dissertação tem como objetivo apresentar questões referentes à leitura e ao contexto discursivo em que se insere o gênero “contrato jurídico”. Para desenvolver tais perspectivas, foram selecionados cinco textos de contratos de empresas de saúde amplamente difundidos na cidade do Rio de Janeiro. Esses documentos são utilizados pelos indivíduos quando ocorre a efetiva contratação de serviços de assistência à saúde.

Têm-se como participantes da situação de interação ora proposta, de um lado, as empresas de saúde e, de outro, as pessoas que desejam adquirir os serviços médicos oferecidos por essas instituições.

O gênero em questão, embora seja de grande importância para o estabelecimento, claro e direto, das finalidades, direitos e deveres dos interessados em adquirir os serviços médicos das empresas de saúde, apresenta uma estrutura textual sabidamente hermética. Tal obscurecimento se dá pelo acionamento de diferentes campos semânticos e intertextos de naturezas discursivas diferenciadas,

produzindo um texto que requererá dos enunciatários diferentes habilidades de leitura.

A falta de clareza linguística e o fato desse gênero ser o mediador de uma situação de interação social imprescindível para a manutenção do direito à saúde foram os fatos que motivaram o interesse pelo estudo acerca desses enunciados. Outra questão importante que influenciou a escolha do tema é que, embora o gênero seja de grande relevância social e apresente textos com importantes peculiaridades linguísticas e estruturais, não existem – aparentemente – muitos estudos que possam desvelar a forma como esses textos são elaborados.

O trabalho que ora me proponho será dividido em quatro capítulos principais: fundamentação teórica, metodologia, análise do corpus e considerações finais, além das referências bibliográficas e anexos.

No capítulo de fundamentação teórica, apresentar-se-ão questões teóricas acerca dos gêneros discursivos, uma vez que estão sendo investigados a leitura e o contexto em torno de um gênero específico. Para tanto, procurar-se-á estudar o propósito comunicativo desses textos, que são elaborados em uma linguagem hermética, devido à implicitude dos sentidos textuais e à grande quantidade de informações em sua superfície discursiva.

Essa peculiaridade dos contratos jurídicos tem como principais causas o alto nível de informatividade e de citações de intertextos oriundos de diferentes fontes discursivas. Por conta de tal característica, aprofundar-se-ão os conceitos de leitura e coerência, sobretudo no que tange aos fatores da Informatividade e Intertextualidade.

Este trabalho baseia-se em duas teorias que versam a respeito do propósito discursivo dos enunciados, a saber: a Teoria das Máximas Conversacionais de Grice e a dos Sujeitos da Comunicação de Charaudeau. A primeira, centrada nos princípios ou máximas que regem o comportamento discursivo dos indivíduos, delimita quatro regras básicas que devem ser obedecidas em qualquer situação de interação social, a saber, as máximas da quantidade, da qualidade, da relação e do modo. A segunda estabelece que, para que a comunicação seja, de fato, estabelecida entre os participantes da situação de interação, é necessário que os sujeitos imaginados pelo enunciador, no momento em que o texto é escrito,

apresentem perfis discursivos que sejam suficientemente aproximados, de modo a haver interação entre os interagentes.

Essas duas teorias nos auxiliam a entender mais acerca do caráter discursivo dos contratos jurídicos das empresas de assistência à saúde, dadas as características da linguagem predominante neste gênero. O texto, nesse caso, seria apenas a “ponta de um iceberg” (conforme Koch, 1995, p. 24), cuja superfície denotará somente uma pequena parte do que é encontrado na dimensão discursiva da análise linguística.

É nesta perspectiva que escolho este corpora para compor meu trabalho de pesquisa: por entender que mais do que uma “ação linguística”, trata-se de uma ação política, já que o domínio desses textos – herméticos – obscuros, por vezes pouco informativo, se caracteriza como um forte requisito de nossa cidadania, do que seja, efetivamente, o domínio da língua.

No capítulo dedicado à metodologia, propõe-se uma descrição do corpora, apresentando as categorias de análise desenhadas para este trabalho, preponderantemente, quantitativa – pois foram analisados cinco textos de contratos, com o estudo dos diferentes recursos de construção encontrados em cada um deles – e, qualitativa – pois optou-se pela análise das características discursivas do corpora.

No capítulo da análise do *corpus*, primeiramente, julgamos importante o entendimento dos termos utilizados. Por isso, far-se-á uma descrição destes termos usados pelo enunciador na elaboração dos textos e da macroestrutura do gênero, levantando quais são as partes comuns e diferentes presentes nos cinco contratos. Essas descrições fornecerão uma ampla visualização do gênero em sua macroestrutura discursiva, contribuindo, assim, para a descrição de seu arquétipo textual.

Após essa primeira parte, esboçar-se-ão os perfis dos sujeitos participantes da comunicação pressupostos pelo gênero, cujos papéis serão discutidos de acordo com a teoria dos quatro papéis dos sujeitos da comunicação, a saber: o Eu-comunicante, o Eu-enunciador, o Tu-destinatário e o Tu-interpretante (conforme Oliveira, 2003, p. 28).

A seguir, serão levantados os recursos textuais que tornam o gênero tão informativo e hermético, demonstrando os campos semânticos acionados na

superfície dos textos, que fazem parte do domínio discursivo próprio de profissionais da Saúde, da Economia e do Direito. Esses três campos semânticos também apontam para o caráter intertextual da linguagem, que é intrinsecamente heterogênea. Tais recursos serão, portanto, mais aprofundados no que diz respeito à Intertextualidade própria dos textos dos contratos jurídicos.

Para finalizar a análise do *corpus*, quanto ao nível superficial da linguagem, mais referente aos aspectos estruturais do texto, mostraremos como a teoria das Máximas Conversacionais, que englobam questões discursivas presentes em qualquer situação comunicativa, podem ser aplicadas ao *corpora*.

No capítulo das considerações finais, serão mostrados os dados obtidos na fundamentação teórica e seus desdobramentos na análise do *corpus*. Também será localizada a importância do estudo feito para questões relativas à leitura que poderá, conseqüentemente, ser aproveitado em estudos futuros acerca do ensino de Língua Portuguesa, a linha de pesquisa em que o presente trabalho está inserido.

Em seguida, serão apresentadas as referências bibliográficas utilizadas ao longo do trabalho, assim como os anexos com os cinco textos analisados.

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 Os gêneros como ferramenta da interação social

A presente seção propõe-se a apresentar alguns aspectos teóricos acerca dos gêneros discursivos, enfocando em primeiro plano seu papel funcional nas relações humanas. Para tanto, utilizar-se-ão os pressupostos teóricos defendidos por Marcuschi (2005), Schneuwly (1994) e Bakhtin (1997).

Os gêneros discursivos são instrumentos usados pelos indivíduos para estabelecer a comunicação nas diferentes situações interacionistas, sendo, portanto, mediadores das relações sociais.

De acordo com Marcuschi (2005, p. 19), os gêneros são “entidades sócio-discursivas e formas de ação incontornáveis em qualquer situação comunicativa.” A funcionalidade, nesse caso, é, portanto, o ponto essencial a ser questionado em

relação ao gênero “contrato das empresas de assistência à saúde”, uma vez que esses textos são, sabidamente, de difícil inteligibilidade.

Para explicar acerca da funcionalidade desse gênero, especificamente, partir-se-á do pressuposto essencial de que os gêneros de um modo geral irão surgir a partir das necessidades de interação dos indivíduos, tendo como questão fundamental a mediação pela linguagem entre os sujeitos que deles fazem uso.

Essa mediação irá, por conseguinte, apontar para a percepção dos gêneros funcionando como “ferramentas” usadas pelos indivíduos para executar diferentes tarefas comunicativas.

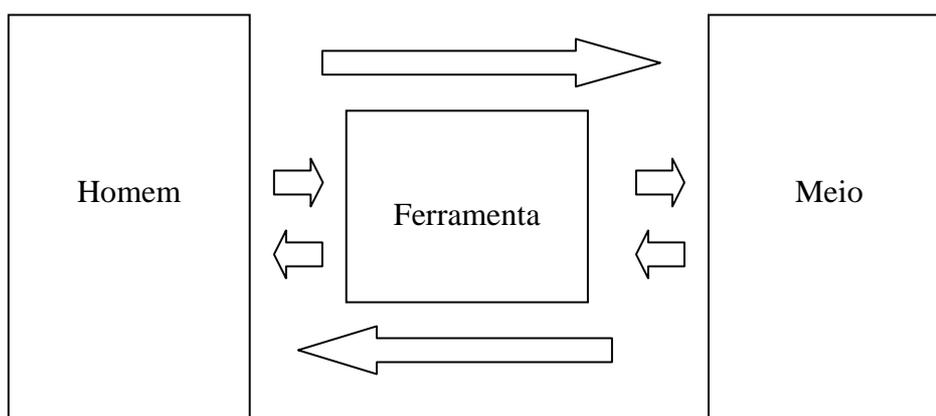
O ponto de convergência que permite a comparação dos gêneros com as ferramentas está no fato de que, como estas, os gêneros têm como peculiaridade o fato de serem utilizados e elaborados pelos indivíduos quando existe a necessidade de agir no meio em que eles estão inseridos. No caso dos gêneros, os sujeitos necessitam agir em alguma situação comunicativa pré-estabelecida socialmente e no caso das ferramentas, existe a necessidade de ação humana em algum objeto ou atividade manual.

A caracterização dos gêneros como ferramentas interacionistas aponta para os estudos de Schneuwly (1994)), que demonstraram existir semelhanças funcionais entre os gêneros e as ferramentas manuais, por isso iremos, *a priori*, esboçar o que considera o autor sobre as características da ferramenta que podem ser aplicadas ao estudo dos gêneros. Essa observação será relevante, pois estamos partindo do pressuposto de que a funcionalidade é o ponto chave a ser observado no trabalho com o gênero proposto.

Para esse autor, em qualquer utilização de ferramenta manual existe, de um lado, um sujeito e do outro, o objeto sobre o qual ele age. Dessa forma, percebe-se que

(...) a ação é mediada por objetos específicos, socialmente elaborados, frutos das experiências das gerações precedentes através dos quais se transmitem e se alargam as experiências possíveis. Os instrumentos encontram-se entre o indivíduo que age e o objeto sobre o qual ou a situação na qual ele age: eles determinam seu comportamento, guiam-no, afinam e diferenciam sua percepção da situação na qual ele é levado a agir. A intervenção da ferramenta, objeto socialmente elaborado, nesta estrutura diferenciada, dá à atividade uma certa forma; a transformação da ferramenta transforma evidentemente as maneiras de se comportar numa situação. (SCHNEUWLY, 1994, p.2)

De acordo com o pensamento de Schneuwly (1994), o homem utiliza certas ferramentas que são fruto das necessidades dos indivíduos que as elabora conforme seu entorno social e histórico. Esses “objetos específicos” irão mediar a ação do homem no meio em que ele está inserido, tendo como característica o fato de moldarem o comportamento do homem em tais situações socialmente elaboradas, e também de receberem dos indivíduos a forma ideal para estes agirem no meio. Dessa forma, as ferramentas são, intrinsecamente: a) objeto da ação do homem no meio; b) moldadas pelo homem; e, conseqüentemente c) moldadoras do comportamento do homem. Essa peculiaridade pode ser percebida no do esquema a seguir:



Esquema 1: Mediação entre o homem e o meio pelas ferramentas manuais

O esquema 1 estabelece o tipo de relação ocorrida a partir do trinômio “homem, ferramenta e meio”. A ferramenta é o instrumento usado pelo homem para que este possa interferir em determinado meio/objeto. De modo que, quando se precisa agir em determinada situação, manualmente, o homem usa algum tipo de ferramenta para atingir determinada finalidade.

Dependendo das especificidades manuais das ferramentas, que podem ser mais rudes ou delicadas, haverá a adaptação da força física do homem às características de uso das ferramentas.

Por isso, a ferramenta molda a ação do homem no meio ou objeto em que ele fará a intervenção manual. Quando se usa uma ferramenta, que, não precisa de

grande força física, por exemplo, haverá uma menor exigência muscular na utilização dessa ferramenta. Por outro lado, se houver necessidade de aplicar um esforço físico elevado para usar determinada ferramenta, haverá uma grande exigência muscular na sua utilização.

Devido a essas características estruturais das ferramentas, existe uma grande influência delas nas ações dos indivíduos que as utilizam. Por outro lado, elas são moldadas, também, de acordo com as necessidades do seu uso nas atividades manuais.

Nesse caso, a forma pela qual o homem pratica determinada ação, moldará as diferentes ferramentas manuais. Por isso, pode-se afirmar que, tanto as ferramentas quanto os homens são “moldados”, a partir das necessidades de intervenção nas diferentes atividades manuais.

O fato de as ferramentas moldarem o comportamento dos indivíduos em suas atividades manuais pode ser comprovado, na medida em que, ao mesmo tempo em que os indivíduos modelam tais objetos, conforme a necessidade de intervenção humana, esses objetos também irão moldar as ações humanas enquanto eles forem utilizados.

Por conta dessa peculiaridade de atuação sobre os indivíduos que as utilizam, essas ferramentas terão, portanto, “o poder de transformação dos comportamentos” (SCHNEUWLY, 1994, p. 2). Esse fato poderá ser visto, conforme está sendo mostrado no presente trabalho, tanto nos indivíduos que as utilizam, como dos objetos sobre os quais elas incidirão.

Analisando o gênero discursivo, objeto da presente pesquisa, a partir do que está sendo apresentado, sobre as ferramentas manuais, esse requererá atitudes relativas ao seu uso. Um texto contratual é usado para determinar as especificidades requeridas no estabelecimento de um acordo jurídico. Tais especificidades corroborarão em exigências discursivas diferentes das originadas na utilização de outros gêneros, que terão outras características discursivas.

Entre outros gêneros, que divergem em suas características temáticas e estruturais, podemos mencionar a conversa telefônica, que foi estabelecida para trocar informações entre pessoas que não estão no mesmo espaço geográfico; o artigo científico, que serve para divulgar pesquisas e atividades acadêmicas; a

reunião de departamento, que se presta para resolver as tarefas cotidianas de determinado setor de trabalho; e assim por diante.

Cada um dos gêneros requererá atitudes e habilidades linguísticas muito específicas, que irão servir para os indivíduos interagirem socialmente. Essas habilidades serão moldadas a partir dos gêneros, que funcionam, portanto, como ferramentas interacionistas, usadas com finalidades discursivas diferenciadas.

A utilização dos diferentes gêneros textuais, também, encontra um eficaz apanhamento teórico, de acordo com o que defende Bakhtin (1997). Verificar alguns conceitos abordados pelo autor, portanto, oferece um bom suporte teórico a respeito da mediação proporcionada pela língua nas atividades de interação humana. De acordo com o autor,

Todas as esferas da atividade humana, por mais variadas que sejam, estão relacionadas com a utilização da língua. Não é de surpreender que o caráter e os modos dessa utilização sejam tão variados como as próprias esferas da atividade humana (...). O enunciado reflete as condições específicas e as finalidades de cada uma dessas esferas, não só por seu conteúdo temático e por seu estilo verbal, ou seja, pela seleção operada nos recursos da língua – recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais – mas também, e sobretudo, por sua construção composicional. (BAKHTIN, M. 1997: 280)

Para Bakhtin (1997), a língua é o código usado na elaboração da maioria dos enunciados, e estes terão diferentes utilizações de acordo com as “esferas da atividade humana”, que também serão, assim como as ferramentas, moldadas e moldadoras do comportamento do homem mediante tais necessidades de interação.

Os enunciados de que fala Bakhtin (1997) representam um evento comunicativo especificamente, sendo, portanto mais pontuais e individuais do que se pretende assumir conceitualmente acerca dos gêneros discursivos¹. Para mostrar a diferença entre ambos, podemos mencionar o fato de que um único gênero discursivo específico como a “conversa telefônica” (citado anteriormente) irá ocorrer em diferentes lugares e espaços, que representarão diferentes eventos comunicativos ou enunciados.

Outro conceito que também podemos extrair do excerto de Bakhtin diz respeito ao enunciado ou sua matéria linguística, sendo esta moldada com os recursos oferecidos pela língua. De modo que, a língua tomará a forma requerida

¹ Muitas vezes ocorre a confusão entre enunciado e gênero. O “enunciado” corresponde à parte linguística da situação de enunciação. Já o “gênero” é um conceito mais abrangente, pois dependerá também dos participantes do contexto comunicativo, das intenções desses sujeitos, entre outros aspectos da enunciação.

pelo contexto enunciativo, o que gerará diferentes “textos”, que seriam a parte superficial da enunciação.².

Ainda de acordo com o autor, cada esfera de troca verbal elabora os tipos estáveis de enunciados, que são configurados a partir dos diferentes gêneros textuais. As diversas necessidades de mediação dos indivíduos requererão uma determinada habilidade de utilização da língua, que será usada de acordo com as especificidades dos diferentes gêneros discursivos nas atividades comunicativas dos indivíduos.

Retomando a questão do gênero como ferramenta na mediação da ação do homem nos contextos comunicativos, do mesmo modo em que as ferramentas irão atuar a partir do trinômio – ferramenta, ação e indivíduo –, podemos observar os diferentes gêneros funcionando a partir do trinômio – gênero discursivo, situação de comunicação e indivíduo –.

Podemos, então, a partir dessa comparação, observar o que afirma Schneuwly (1994) a respeito dos gêneros e sua utilização pelo homem:

... há visivelmente um sujeito, o locutor-enunciador, que age discursivamente (falar/escrever) numa situação definida por uma série de parâmetros, com a ajuda de um instrumento que aqui é um gênero, um instrumento semiótico complexo, isto é, uma forma de linguagem prescritiva que permite a um só tempo a produção e a compreensão de textos. (...) A escolha do gênero se faz em função da definição dos parâmetros da situação que guiam a ação. Há, pois aqui uma relação entre meio-fim que é a estrutura de base da atividade mediada, portanto, nossa tese inicial – o gênero é um instrumento – enquadra-se bem na concepção bakhtiniana. (SCHNEUWLY, p. 4).

Para esse autor e para Mikhail Bakhtin (1997), os gêneros são, portanto, instrumentos mediadores da ação do homem em suas diferentes necessidades de interação, sendo, portanto, propiciadores da realização de diferentes “tarefas discursivas” no dia a dia dos indivíduos.

Por conta dessa peculiaridade a respeito dos gêneros, esses devem ser vistos muito mais em relação à sua funcionalidade do que propriamente pelo ponto de vista de suas características estruturais. Os arquétipos linguísticos e textuais dos

² Os “enunciados” por representarem a parte linguística de determinado contexto discursivo poderiam assumir uma grande correspondência com o conceito de “texto”, que é “a superfície linguística”, da qual os indivíduos extraem os sentidos em determinada situação comunicativa.

gêneros, apenas, se prestarão para realizar a mediação do homem no atingimento das soluções de suas necessidades de interação.

Nesse caso, esses enunciados estão a serviço das diferentes atividades comunicativas em que os indivíduos precisam utilizá-los, sendo essa sua principal função interlocutiva. A respeito da funcionalidade dos gêneros, Marcuschi (2005) defende que,

Os gêneros surgem, situam-se e integram-se funcionalmente nas culturas que se desenvolvem. Caracterizam-se muito mais por suas funções comunicativas do que por suas peculiaridades linguísticas e estruturais... (MARCUSCHI, 2005: 20)

Por isso, conforme inicialmente foi apresentado na presente seção, a questão da funcionalidade é o ponto fulcral a ser observado em relação aos gêneros discursivos e especialmente é que o presente trabalho pretende questionar a respeito do gênero-objeto dessa pesquisa, cuja funcionalidade é bastante duvidosa.

Para finalizar a seção, é válido mencionar que o trabalho se alinha ao pensamento de Travaglia (2004), no que diz respeito às novas diretrizes dos PCNs a respeito dos gêneros textuais. O autor propõe algumas categorias de gêneros que devem ser considerados no trabalho docente. Em uma dessas categorias, levanta a importância de textos jurídicos como contratos e procurações para o trabalho nas salas de aula, por conta da importância desses enunciados na manutenção dos interesses dos indivíduos.

1.2 A influência do conhecimento prévio na leitura

A presente seção pretende demonstrar alguns pressupostos teóricos acerca da leitura e do conceito do conhecimento prévio, para tanto, serão utilizados os seguintes autores: Koch (1995) e Kleiman (2000 e 2004).

Conforme visto na seção anterior, um gênero textual requererá dos indivíduos habilidades específicas para que estes consigam se comunicar de acordo com as diferentes situações enunciativas.

Para que haja sucesso na interação, devem existir, tanto por parte do enunciador (aquele que produz a mensagem), quanto por parte do enunciatário (aquele a quem a mensagem se dirige), habilidades linguísticas que consigam dar

conta das demandas comunicativas pressupostas pelo contexto interlocutivo em que eles estiverem inseridos.

Os gêneros textuais vão de encontro a essas atividades comunicativas de um modo mais generalizado, e, por outro lado, eles contêm em si elementos que compreendem o todo do evento comunicativo. Nesse caso, são elementos que fazem parte do evento da enunciação pressuposto por determinado gênero: os sujeitos envolvidos na atividade de troca verbal, o contexto enunciativo em que a atividade ocorre e a língua que ganhará a forma adequada de modo a corresponder às necessidades que requerem a troca verbal.

É nessa perspectiva de materialização da língua que se encontra o texto, que, tanto oral quanto escrito, requererá dos sujeitos habilidades específicas, a fim de que os mesmos consigam estabelecer a troca dos sentidos mediante a língua que é código socialmente estabelecido.

O texto representa, então, a parte superficial da enunciação. Entretanto, seu entendimento é o que fará com que haja sucesso ou insucesso no estabelecimento da troca interlocutiva. Um texto requer, portanto, por parte do leitor (a pessoa que irá buscar os sentidos através da matéria linguística) habilidades linguísticas que permitam a esse indivíduo, definitivamente, decodificar os conteúdos expostos na superfície dos enunciados.

O leitor, nesse caso, ao contrário do que se possa pensar, não está passivo diante dos enunciados, uma vez que dependerá dele uma parte significativa da compreensão dos textos. A respeito do conceito de texto, remetemo-nos à Koch (1995), que defende a seguinte posição a respeito dos sentidos textuais:

...à concepção de texto aqui apresentada subjaz o postulado básico de que o sentido não está no texto, mas se constrói a partir dele, no curso da interação. Para ilustrar essa afirmação tem-se recorrido com frequência à metáfora do iceberg: como este, todo texto possui apenas uma pequena superfície exposta e uma imensa área imersa subjacente. Para se chegar às profundezas do implícito e dele extrair um sentido, fazem-se necessários o recurso aos vários sistemas de conhecimentos e a ativação de processos e estratégias cognitivas interacionais. (1995, p. 24)

Dessa forma, tanto os textos orais quanto os escritos possuirão, para além da parte aparente da superfície textual, uma série de sentidos implícitos, que serão decodificados a partir dos conhecimentos requeridos por determinado gênero, quando estes são acionados cognitivamente na memória dos indivíduos.

A fim de tornar clara a compreensão do processo envolvido na leitura, nos debruçaremos um pouco mais em alguns fatores ligados ao ato de ler.

A leitura de um determinado texto está diretamente ligada à questão dos sentidos que serão expressos por meio desse texto, já que estamos partindo do pressuposto de que deve haver o acionamento de diferentes conhecimentos por parte dos leitores, a fim de haja compreensão do que é exposto superficialmente.

Dessa forma, a leitura de uma carta pessoal ou de um bilhete, por exemplo, não requererão dos seus interlocutores os mesmos conhecimentos que um documento jurídico ou uma carta comercial impõem, uma vez que as atribuições sociais desses gêneros são distintas, o que se refletirá na natureza dos seus sentidos.

Os conhecimentos necessários à leitura estão, por conta disso, diretamente ligados à composição discursiva dos diferentes gêneros e isso nos remete, então, à natureza dos sentidos que serão expostos na superfície textual.

Dessa forma, ao contrário do que se pensa, a leitura não se concretiza quando, apenas, olhamos para o conteúdo linguístico exposto na folha de papel, pois serão necessários diferentes tipos de conhecimentos para que o leitor consiga extrair os sentidos do texto. De acordo com Ângela Kleiman,

A compreensão de um texto é um processo que se caracteriza pela utilização de conhecimento prévio: o leitor utiliza na leitura o que ele já sabe, o conhecimento adquirido ao longo de sua vida. É mediante a interação de diversos níveis de conhecimento (...), que o leitor consegue construir o sentido do texto (...)
(KLEIMAN: 2000, p. 13)

O leitor, ao observar determinado texto, irá acionar os conhecimentos adquiridos em sua vida para fazer com que os sentidos sejam atribuídos a partir da superfície textual. Nesse caso, não é de se estranhar o fato de haver discrepâncias na leitura de um único texto por indivíduos de diferentes grupos sociais. Pode haver, nesse caso, o acionamento de conhecimentos adquiridos pelas pessoas individualmente que irão colaborar mais ou menos na atribuição dos sentidos que são expostos na superfície textual.

Por isso, uma questão importante a esse respeito é o fato de que deve haver sempre um equilíbrio entre o que é exposto no texto e, portanto, o que está autorizado na superfície textual e o que deve ou não ser inferido cognitivamente pelos leitores, a partir de seus conhecimentos.

Esses conhecimentos, por outro lado, são indispensáveis, pois irão nortear, em todo momento, o processamento da leitura pelos indivíduos, influenciando, inclusive

no tempo necessário para ler determinada parte do texto. Com respeito à movimentação dos olhos durante a leitura, Kleiman (2004) explica que o processamento cognitivo das informações se dá a partir do contato visual com o texto, sendo os leitores considerados proficientes os que forem capazes de ler aproximadamente duzentas palavras por minuto.

Nesse caso, é válido ressaltar que a movimentação dos olhos durante a leitura não é contínua, pois haverá interrupções provocadas pela facilidade ou dificuldade de o leitor atribuir sentidos em determinada parte do texto. A autora afirma que ocorre o que ela chama de “sacadas” em determinados pontos do texto, de onde os olhos partem para se fixarem em outros pontos mais adiante, ocorrendo diferentes tempos de pausa entre uma ou outra sacada ocular, e, “a duração da pausa é variável, dependendo, novamente, da dificuldade do material” (KLEIMAN: 2004, p. 14).

Assim, inclusive as questões ligadas à percepção visual estão também, diretamente ligadas à facilidade na identificação de uma ou outra informação exposta no texto, pois, apenas mediante a satisfação do entendimento de um determinado assunto é que o leitor passará a outros pontos no texto.

Os saberes que auxiliam na decodificação das informações são de natureza diversa, e a autora subdivide o conhecimento prévio em três tipos diferenciados: o conhecimento linguístico, o conhecimento de mundo e o conhecimento textual.

O conhecimento linguístico é aquele concernente às diferentes línguas naturais e diz respeito à capacidade que os indivíduos têm de se comunicarem em determinado idioma. No seu domínio, está a habilidade de formar sequências linguísticas gramaticalmente aceitáveis de modo a usar os recursos que a língua oferece na produção dos enunciados.

O conhecimento de mundo é aquele que nos habilita a reconhecer determinadas informações que dizem respeito não a questões de cunho linguístico, mas sim àquilo que diz respeito ao reconhecimento das informações expostas na superfície textual, de modo a saber de qual assunto está sendo tratado. A leitura de determinado gênero irá explorar mais um ou outro domínio discursivo, refletindo o mundo discursivo que esse gênero pressuporá. Uma carta comercial refletirá o mundo discursivo das empresas de que ela trata, a conversa telefônica refletirá o mundo discursivo dos sujeitos que se comunicam por ela, da mesma forma que

todos os outros gêneros irão refletir o mundo discursivo requerido pelo contexto de suas enunciações.

Já o conhecimento textual não opera com questões ligadas à língua ou às informações em si, mas à macroestrutura de um determinado texto, sendo o responsável pelo reconhecimento de um gênero, por exemplo. Algumas estruturas linguísticas cristalizadas como “era uma vez” entre outras auxiliam os indivíduos a reconhecerem a parte introdutória que caracteriza certos gêneros textuais. Nesse caso, quando se lê no texto essa introdução, o leitor reconhece o gênero “conto de fadas” e, a partir daí, existe uma preparação cognitiva para esse leitor prever elementos como “magias”, “reinos”, “fadas”, “bruxas” e “princesas” que são componentes básicos desse gênero textual.

Esses três tipos de conhecimentos serão bastante peculiares em cada um dos gêneros discursivos, ocorrendo necessidades específicas de utilização desses três tipos de conhecimentos.

A consideração do conhecimento prévio na leitura nos faz atentar para o fato de que não é possível discutir sobre leitura sem compreendê-la como um processo interativo, tanto no que diz respeito ao seu processamento visual, quanto ao que diz respeito às estratégias de ordem cognitiva, com a ativação do conhecimento prévio.

Nesse caso, estamos tratando a leitura como um “processo” e não um “produto” na medida em que ela dependerá tanto das informações que estão predispostas na superfície dos textos como do conhecimento dos indivíduos em determinado assunto, com o acionamento do conhecimento prévio. Descarta-se, portanto, como se tem afirmado, a ideia de que, apenas, a colocação de informações nos textos e o passar dos olhos sobre os mesmos represente o que vem a ser de fato leitura.

1.3 A explicitude textual

Na seção anterior, foi visto que a leitura depende muito do conhecimento previamente adquirido pelo leitor para que o conteúdo de determinado texto seja, de fato, compreendido. Por conta dessa necessidade de interação entre os interlocutores, partir-se-á do ponto de vista de que leitura requer, então, os esforços cooperativos tanto do leitor, que acionará o seu conhecimento prévio para entender

as informações expostas no texto, quanto do produtor, que irá escrever de modo adequado ao gênero e à situação comunicativa requerida.

Para que se possa realmente dimensionar o que será ou não adequado à situação comunicativa, nessa seção, nos debruçaremos sobre o entendimento do que vem a ser “explicitude textual”, sobretudo de acordo com Nystrand e Wielmelt (1991) acerca desse conceito.

Esse fenômeno linguístico determinará o que vem a ser ou não dotado de explicitude na superfície dos textos, e é, portanto, um importante elemento a ser considerado nesse estudo, pelo seu teor de questionamento de um determinado gênero discursivo.

A explicitude textual tem a ver com a condição de um texto de conseguir ou não fornecer as informações de modo que essas sejam interpretáveis, com os seus sentidos resgatados de modo satisfatório pelos indivíduos. Segundo Marcuschi (2007, p. 40), “explicitar é oferecer uma formulação discursiva de tal modo que contenha em si as condições de interpretabilidade adequada ou pretendida”, ou seja, explicitar é fornecer ao leitor as condições necessárias para que ele interprete os sentidos da superfície textual.

Uma questão importante em torno da explicitude textual se relaciona ao fato de um texto ter que dizer tudo para que haja a apreensão dos sentidos pelos interlocutores. Muito ao contrário do que se possa pensar, predispor informações de forma exagerada ou prolixa no texto não corresponde à explicitação. Um exemplo disso está no fato de que existe uma grande diferença entre o que vem a ser “dizer” e “implicar”, conforme postulou Grice (1967) em sua teoria das “Máximas Conversacionais”.

Para esse autor, nem tudo que é dito é realmente significado e precisa haver esforços cooperativos entre os interagentes, a fim de fazer com que os sentidos sejam resgatados no curso da interação.

Do mesmo modo, podemos relacionar o fato de que não existe necessidade de predispor grandes porções textuais em determinado contexto enunciativo para que os leitores resgatem de fato as informações da superfície textual. Um exemplo disso pode ficar claro na explicação de Marcuschi (2007) a respeito do conceito de “interpretabilidade”, que para o autor, é um elemento que estaria ligado às condições de acesso a determinado texto. Segundo ele, um texto, para ser explícito, deve

predispor as informações de modo a “dizer de forma interpretável a partir das condições presentes (ou inferíveis) no universo discursivo em andamento, seja ele no formato do discurso oral ou escrito. Explicitar equivaleria a criar condições de acesso” (2007, p. 40).

Essas “condições de acesso” citadas por Marcuschi, tornando a falar de questões a respeito do conhecimento prévio em leitura, estariam ligadas à capacidade de os leitores serem conduzidos pelo autor, que, considerando o tipo de conhecimento prévio requerido para determinados enunciatários, estariam criando possibilidades de esses indivíduos poderem resgatar os sentidos a partir de um conhecimento partilhado entre os interactantes.

Nesse caso, a explicitude do texto está diretamente ligada ao “processo dialógico” de produção dos sentidos, pois existe a necessidade de o enunciador colocar as informações de modo adequado ao seu enunciatário, considerando-o como co-construtor dos sentidos.

Quando nos referimos ao “processo dialógico” de produção dos sentidos, rechaçamos a ideia de que o texto ou a língua, por si só é capaz de produzir sentidos, já que a língua não é uma entidade autônoma. Ela apenas existe para ser utilizada na elaboração de enunciados capazes de veicular sentidos aos indivíduos. Ainda citando Marcuschi (2007, p. 48) é válido mencionar que “a língua é indeterminação com poder estruturante, ou seja, sem ela não se dá a ordenação da experiência, mas em si mesma ela não é a ordem de um universo externo”.

Assim, a língua por si só, apesar de todas as suas possibilidades de ordenação de sentenças significativas, não explicita significados autonomamente; antes de tudo, ela “ordena as experiências” dos sujeitos que dela fazem uso de modo cooperativo nas situações comunicativas requeridas no uso dos diferentes gêneros discursivos.

A visão de língua como elemento de organização de experiências a partir dos sujeitos que dela fazem uso nas situações de comunicação é um outro fator a ser considerado a respeito da visão “dialógica” de produção dos sentidos. Ainda de acordo com essa visão, que é a adotada no presente trabalho, segundo Nystrand e Wielmelt (1991), a língua e o texto por si só não explicitam, necessitando da participação dos leitores na aquisição dos sentidos, que deverão, sem maiores impedimentos, assumirem o que é dito na superfície textual. Para esses autores, “o

sentido do texto é explícito não quando o que é dito é igual ao que é significado, mas quando o que é dito está calibrado com o que precisa ser dito e o que pode ser assumido (tradução nossa)”³.

Nesse caso, essa percepção rechaça completamente a possibilidade de a explicitude de um determinado texto estar ligada apenas às qualidades inerentes à escrituração e à estruturação textual, mas dependerá muito da adequação do texto de acordo com o que poderá ou não ser assumido pelo leitor, conforme tem sido enfatizado no presente capítulo.

Existe, portanto, uma relação direta entre o que está sendo exposto linguisticamente com o conhecimento prévio adquirido pelos leitores. Os enunciados linguísticos terão, então, uma interpretação que emerge de sua composição e essa capacidade de interpretabilidade das informações depende muito dos leitores, na medida em que, lembrando mais uma vez, esses são co-construtores do texto.

A concepção dialógica de que trata Nystrand e Wielmelt (1991) para o atingimento dos sentidos difere bastante da visão de explicitude que se assenta no fato de ser determinado texto explícito ou não de acordo com a capacidade dos autores conseguirem ou não representar suas intenções de modo claro. Para eles, “a explicitude e a autonomia textual são essencialmente idênticas e estão correlatadas diretamente com a elaboração do texto” (tradução nossa)⁴

Nesse caso, a explicitude do texto está intrinsecamente vinculada à sua elaboração, o que rechaça, por conseguinte, a participação do leitor como co-construtor dos sentidos que são expressos no texto, ou seja, a explicitude do texto é atingida, apenas, mediante a capacidade de os enunciadores construírem enunciados bem elaborados linguisticamente.

Essa outra visão acerca da explicitude vai ao encontro do fato de textos como o dos contratos jurídicos que são, sabidamente, enunciados linguisticamente bem elaborados, mas que também são, na mesma proporção, textos de difícil inteligibilidade. Ainda citando Nystrand e Wielmelt (1991, p. 27), os autores mencionam esses gêneros e sua dificuldade de interpretação, quando fazem a seguinte colocação sobre os contratos:

³ “...text meaning is explicit not when is said matches what is meant but rather when what is said strikes a balance between what needs to be said and what may me assumed” (NYSTRAND; WIELMELT, 1991, p. 29)

⁴ “...expliciteness and textual autonomy are essentially identical and correlate directly with the extent of the text elaboration” (NYSTRAND; WIELMELT, 1991, p. 26).

Se existisse uma correlação direta entre plenitude de sentidos e elaboração textual, os contratos legais deveriam ser categoricamente mais plenos de sentidos do que listas críticas de fofocas, bilhetes de geladeira e outros textos informais como esses. (tradução nossa)⁵

Por isso, elaboração textual deve estar vinculada às questões tratadas até então, pois os gêneros discursivos como os contratos se utilizam de textos bem estruturados linguisticamente, mas cujos conteúdos são ininteligíveis para a maioria dos indivíduos. Isso porque, conforme já foi exposto anteriormente, a Língua, por si só, não tem o poder de significar por si mesma, mas, antes de tudo, ela dependerá da capacidade dos interlocutores conseguirem ou não extrair os sentidos que emergem de suas diferentes formas de estruturação.

Nesse caso, a elaboração de determinado texto precisa estar relacionada às condições de acesso que seus autores devem criar quando pensarem na situação comunicativa requerida pelos gêneros discursivos e nos seus interlocutores.

Voltando à questão dialógica no que diz respeito à produção dos sentidos, o evento dialógico e interacionista dos sentidos se dá quando ocorre a negociação dos sentidos de modo satisfatório entre escritores e leitores (NYSTRAND; WIELMELT, 1991, p. 25). Dessa forma, deve haver uma colaboração entre os interactantes, e, especialmente em relação ao produtor do texto, este deve atentar para o “quanto se pode supor e o quanto se deve dizer” na produção de um determinado enunciado, conforme afirmado por Marcuschi (2007, p. 43).

Nesse caso, o enunciador deverá sempre considerar os sujeitos envolvidos na interlocução, os seus conhecimentos e as questões relativas à quantidade de informações que deverão ser apresentadas ou deixadas implícitas no texto. Para finalizar essa parte, é válido destacar que os níveis de explicitude ou impicidade dos textos dependerão, então, dos esforços cooperativos tanto de quem produz quando de quem os lêem para que os sentidos sejam atingidos.

1.4 A coerência textual

⁵ “If there were a direct correlation between meaningfulness and text elaboration, legal contracts would be categorically more meaningful than cryptic grocery lists, refrigerator notes, and other such informal texts.”

Os conceitos vistos acerca da funcionalidade dos gêneros e da explicitude textual falam a respeito do resgate dos sentidos no texto, que poderá ser mais ou menos facilitado, a partir de questões ligadas ao conhecimento prévio e do nível de explicitude ou implicitude pressupostos pela superfície textual.

A fim de aprofundar mais o tema, nos debruçaremos um pouco sobre o conceito da coerência textual e, após isso, falaremos um pouco a respeito de dois de seus fatores, a saber, a informatividade e a intertextualidade que são elementos de construção textual importantes na análise do gênero proposto na presente pesquisa. Para tanto, serão utilizados os seguintes autores: Koch (1995 e 2003) e Marcuschi (2008).

A leitura, conforme visto anteriormente, é o processo em que há a ativação da memória para que os sentidos sejam extraídos do texto, e, a coerência é o fenômeno linguístico que está diretamente ligado a essa busca dos sentidos, que serão encontrados mediante o nosso conhecimento, e não apenas do que está sendo informado no texto, conforme mostrado também por Nystrand e Wielmelt (1991). Esse mesmo tipo de pensamento é abraçado por Marcuschi (2008, p. 120), quando este afirma que “...o texto é coerente, mas em virtude de nossos conhecimentos e não em virtude do que está em sua imanência informacional.”

Dessa forma, a coerência será um fenômeno muito dependente do que é processado cognitivamente na memória dos indivíduos e não apenas do que é informado textualmente. Por isso, é válido ressaltar que a coerência “é em boa parte uma atividade realizada pelo receptor de um texto que atua sobre a proposta do autor” (MARCUSCHI: 2008, p. 121); ou seja, ela também é um fenômeno que propiciará a ligação entre os sujeitos participantes da interlocução, pois é um processo em que estão diretamente atuando autor e leitor.

A coerência de um texto é, portanto, um atributo oriundo da mediação feita entre os seus interlocutores, quando da exposição dos sentidos por meio de um determinado texto. Assim, ela é “o que faz com que o texto faça sentido para os usuários, devendo ser vista, pois, como um princípio de interpretabilidade do texto” (KOCH: 1995, p. 11). Dessa forma, torna-se uma questão dependente do conteúdo semântico que será veiculado na superfície textual e da interação entre os seus sujeitos, sendo, portanto, um processo semântico e pragmático. Ainda segundo Koch (1995),

Os estudos sobre coerência (...) são quase unânimes em postular que o estabelecimento da coerência depende: a) de elementos linguísticos (seu conhecimento e uso), bem como, evidentemente, da sua organização em uma cadeia linguística e como e onde cada elemento se encaixa nessa cadeia, isto é, do contexto linguístico; b) do conhecimento de mundo (largamente explorado pela semântica cognitiva e/ou procedural), bem como o grau em que esse conhecimento é partilhado pelo (s) produtor (es) e receptor (es) do texto, o que se reflete na estrutura informacional do texto, entendida como a distribuição da informação nova e dada nos enunciados e no texto, em função de fatores diversos; c) de fatores pragmáticos e interacionais, tais como o contexto situacional, os interlocutores em si, suas crenças e intenções comunicativas, a função comunicativa do texto. (1995, p. 48)

Os fatores que irão emergir das questões em torno da coerência são inúmeros, pois, a natureza dos gêneros discursivos, assim como o seu conteúdo e sua utilização pelos sujeitos são questões que irão corroborar o estudo da coerência.

Longe de querer abordar todos os elementos necessários para o estudo da coerência⁶, procurar-se-á verificar quais serão os fatores mais importantes para o estudo do gênero proposto, que, por sua natureza híbrida, irá formular textos caracterizados pelo excesso de informações e pelo hermetismo linguístico.

Também se deseja ressaltar os aspectos relativos à interação entre os sujeitos envolvidos no processo comunicativo mediado pelo texto, uma vez que a coerência é um fenômeno que,

(...) não constitui uma propriedade do texto, é resultado de uma construção feita pelos interlocutores, numa dada situação de interação, pela atuação conjunta de uma série de fatores de ordem cognitiva, situacional, sociocultural e interacional. (KOCH: 2003, p. 52)

Sobretudo nos debruçaremos mais em dois fatores da coerência, a fim de aprofundar as questões relativas ao entendimento das informações no nível textual. Esses fatores são a informatividade, pois o nível das informações é um quesito que poderá facilitar ou dificultar a apreensão dos sentidos pelos interlocutores e a intertextualidade, um outro fator da coerência que é ligado à composição discursiva dos textos, mostrando as diferentes vozes discursivas usadas na produção de

⁶ De acordo com Marcuschi (2008, p. 126), existem três planos a serem observados no estudo da coerência, uma vez que, “a coerência pode ser vista tanto na sua relação microestrutural imediata (na seqüência dos enunciados) como na relação macroestrutural ou ampla (na significação global) e nas relações interlocutivas (nos processos sociointerativos)”. Ainda, segundo esse autor, a coerência constitui um dos fatores da textualidade, que também será composta pela coesão, intencionalidade, aceitabilidade, situacionalidade, intertextualidade e informatividade. Dessa forma, a informatividade e a intertextualidade, que são abordadas nesse estudo como fatores da coerência, constituem também elementos constitutivos das propriedades textuais, de acordo com o autor.

determinado texto, sendo a intertextualidade também um princípio constitutivo da própria linguagem humana.

1.4.1 A informatividade

Essa seção pretende assentar algumas acepções acerca do conceito de informatividade, a fim de poder dimensionar como um texto pode apresentar tamanha quantidade de informações em sua composição, de modo que a troca de sentidos fique comprometida entre os interlocutores. Para tanto, serão utilizados os pressupostos teóricos de Koch (1995) e de Marcuschi (2008).

O excesso de informações na superfície textual, muitas vezes, pode fazer com que um enunciado possa parecer incoerente para aqueles que o lêem, pois o enunciatário deixa de entender o que o texto está informando, principalmente quando não existe um equilíbrio entre as informações novas e antigas, expostas na superfície textual.

Esse desequilíbrio ocorre quando o excesso de informações novas faz com que um determinado texto exija um maior esforço cognitivo de seus enunciatários. O processamento do conteúdo apresentado será, portanto, mais ou menos facilitado, conforme o nível das informações apresentadas.

A informatividade é o fator da coerência que diz respeito, justamente, à quantidade das informações que são apresentadas no texto. De acordo com Koch (1995, p. 81) “o texto será tanto menos informativo, quanto maior a previsibilidade; e tanto mais informativo, quanto menor a previsibilidade”. Ou seja, quanto mais esperadas são as informações, menor o grau de informatividade do texto, e, quanto menos esperadas, maior o grau de informatividade.

Definir o que é ou não previsível para determinado texto dependerá, por outro lado, não apenas da elaboração textual, conforme visto anteriormente, mas, sobretudo, do conhecimento prévio e dos participantes de determinada situação comunicativa. Nesse caso, a informatividade está ligada à possibilidade de se extrair os sentidos do texto, de acordo com a facilidade ou dificuldade da leitura. Para Marcuschi (2008, p. 138), esse fator corresponde ao desenvolvimento de determinado tópico, de acordo com a possibilidade de o texto “referir conteúdos”

aceitáveis na situação de interação pressuposta por determinado gênero. Sobre a informatividade, ainda de acordo com esse autor, deve-se observar que,

O essencial princípio é pose postular que num texto deve ser possível distinguir entre o que ele quer transmitir e o que é possível extrair dele, e o que não é pretendido. (...) A rigor, a informatividade diz respeito ao grau de expectativa ou falta de expectativa, de conhecimento ou desconhecimento e mesmo incerteza do texto oferecido. (MARCUSCHI, 2008, p. 132)

A informatividade está ligada diretamente ao maior ou menor grau de expectativa no recebimento de determinadas informações expostas na superfície textual. Essa expectativa estará ligada, por conseguinte, ao reconhecimento das informações do texto, que requererá dos indivíduos determinadas habilidades de decodificação das informações em determinado enunciado.

Por conta da maior ou menor probabilidade de extração dos sentidos, postula-se que existem níveis de informatividade textual, uma vez que a apreensão dos conteúdos será mais ou menos viabilizada, conforme a previsibilidade das informações. Assim, pode-se dizer que, quanto mais previsíveis, menor será o grau de informatividade, e, quanto menos esperadas, maior o nível da informatividade textual.

De acordo com Beaugrande e Dressler (1972), existem três níveis (ou graus) de informatividade, que serão estipulados de acordo com a previsibilidade das informações no nível textual.

Se um texto contiver apenas informação esperada/previsível dentro do contexto, terá um grau de informatividade baixo (grau 1); se, a par da informação esperada/previsível em um dado contexto, o texto contiver informação imprevisível/não-esperada, terá um grau médio de informatividade (grau2). Finalmente, se toda informação do texto for inesperada/imprevisível, o texto poderá, à primeira vista, parecer incoerente, exigindo um esforço maior para calcular-lhe o sentido (grau 3 de informatividade). (KOCH: 1995, p. 81)

Classificam-se, no nível 1, os enunciados que apresentam apenas informações previsíveis, que podem até ser constituídos por textos que não acrescentam conteúdos relevantes para o estabelecimento da comunicação.

Trazendo essa classificação para os textos-objeto da presente pesquisa, podemos imaginar, no início de determinado contrato a seguinte proposição: “este papel é um contrato”. Este tipo de enunciado não acrescenta um conteúdo

informativo relativamente importante para o estabelecimento da comunicação por esse gênero, portanto se classificado como tendo um grau baixo de informatividade.

No nível 2 estão os enunciados que apresentam informações menos previsíveis que as do nível 1, sendo estes textos caracterizados por possuírem um maior balanceamento dos seus conteúdos informativos.

Para exemplificar como poderia ocorrer esse nível de informatividade nos textos dos contratos, pode-se imaginar a seguinte proposição: “este contrato jurídico serve para estabelecer os direitos e deveres dos indivíduos em uma negociação”, que representaria um conteúdo informativo balanceado e afeito ao estabelecimento dos sentidos entre os sujeitos envolvidos na enunciação pressuposta por esse gênero.

Já no nível 3, classificam-se os enunciados com o grau máximo de informatividade, sendo esses textos caracterizados pelo elevado nível de imprevisibilidade das informações, exigindo um grande esforço dos indivíduos no cálculo de seus sentidos.

Para demonstrar como esse nível ocorre nos textos-objeto de nossa pesquisa, eis um fragmento textual extraído de um dos contratos que fazem parte do *corpus* de análise:

O presente Contrato de Operação de Plano Privado de Assistência à Saúde, reveste-se de característica bilateral, gerando direitos e obrigações individuais para as partes, na forma do disposto nos artigos 1.092 e 1.093 do Código Civil Brasileiro, considerando-se, ainda, esta avença, como um Contrato Aleatório, regulado pelos artigos 1.118 e 1.121 do mesmo código, assumindo o (a) CONTRATANTE, o risco de não vir a existir a cobertura da referida assistência, pela incoerência do evento do qual será gerada a obrigação da CONTRATADA em garanti-la. Outrossim, este Contrato sujeita-se às normas estatuídas na Lei Federal nº 9.656/98 e legislação específica que vier a sucedê-la. (contrato da empresa Real doctor, p. 1)

Esse segmento textual, por apresentar certos vocábulos, sintagmas e citações, tais como: “avença”, “contrato aleatório” e “artigos 1.118 /1.121” que podem possuir um nível de imprevisibilidade maior, fazem com que esse segmento se torne mais informativo do que os anteriormente mostrados.

A previsibilidade/imprevisibilidade é, portanto, o elemento que caracterizará os textos como sendo possuidores de maior ou menor nível de informatividade. O nível de previsibilidade será calculado, por outro lado, mediante o tipo de conhecimento prévio que será mais ou menos partilhado pelos interlocutores, de modo que, para que haja uma interpretação de informações de modo satisfatório é

necessário que ocorra a exposição de informações minimamente comuns para ambos os interactantes.

Por outro lado, não é necessário que se digam, apenas, assuntos óbvios para que a interação se estabeleça. Apenas, é necessário que o nível de partilhamento de informações seja adequado para que determinado tema seja desenvolvido na superfície textual.

Dimensionar, então, o quanto um texto é ou não informativo dependerá do quanto uma determinada informação é ou não conhecida para quem a lê. As informações serão conhecidas/desconhecidas para os interlocutores de acordo com questões relativas ao conhecimento prévio, o grau de explicitude e a intertextualidade, pois, muitas vezes, a citação de determinados intertextos gerarão empecilhos na apreensão dos sentidos.

Elementos relativos às três questões apresentadas, a saber, o nível de explicitude, o tipo de conhecimento prévio e questões relativas à composição intertextual da língua são fenômenos que irão ter influência direta no maior ou menor grau de previsibilidade das informações no nível textual.

1.4.2 A intertextualidade

A informatividade, conforme visto no capítulo anterior, tem a ver com maiores ou menores “condições de acesso” às informações de determinado texto. Um outro fator importante para a apreensão dos sentidos que está, também, diretamente ligado ao nível de informatividade textual, é a intertextualidade.

Esse fator de coerência textual diz respeito às constantes interposições de discursos adquiridos pelo produtor do texto que irão aparecer naturalmente na composição de determinado enunciado. Por meio desse fator, pode-se perceber as várias “vozes sociais” que serão apresentadas sob a forma de intertextos na superfície textual.

Nesse caso, o reconhecimento de um determinado intertexto e é uma condição para que haja a apreensão dos conteúdos que são expostos na superfície textual e, concomitantemente para que o nível de informatividade seja razoável para a troca interlocutiva entre os sujeitos em determinada situação comunicativa.

As visões acerca do fenômeno da intertextualidade estavam mais afins com os estudos sobre as estratégias de composição estilística e poética. Entretanto, essa outra concepção do que vem a ser a intertextualidade mostra o fenômeno não apenas em suas características estruturais ou estilísticas, mas, sobretudo, a revela como um elemento essencial para o processamento da leitura.

Nessa perspectiva, deve-se ressaltar que os sentidos expostos na superfície de determinado texto só serão, de fato apreendidos, se os interlocutores tiverem previamente armazenados em sua memória discursiva o conhecimento dos textos originais. Nesse caso,

Conforme Beaugrande e Dressler, a intertextualidade compreende as diversas maneiras pelas quais a produção e recepção de dado texto depende do conhecimento de outros textos por parte dos interlocutores, isto é, diz respeito aos fatores que tornam a utilização de um texto dependente de um ou mais textos previamente existentes. (KOCH e TRAVAGLIA, 1995: 88)

Dessa forma, também, sem que haja o conhecimento anteriormente adquirido pelo leitor, é inviável o pleno entendimento do que está sendo dito pelo produtor do texto, uma vez que, o intertexto, por esse ponto de vista, também se constitui um elemento de mediação dos sentidos. Segundo Azeredo (2007), “A nossa memória textual atua no tecido de nossos discursos, ligando os contextos históricos e impregnando de sentido os textos que produzimos” (AZEREDO, 2007: 133).

Essa característica da linguagem humana de mediação dos sentidos é o que faz da intertextualidade um importante elemento estabelecedor da coerência quando os diferentes intertextos são ativados na superfície textual.

A intertextualidade, nesse caso é, conforme afirmado anteriormente, um componente essencial do processo de interação pela linguagem. Tais desdobramentos acerca desse processo tornam a intertextualidade não apenas um recurso de composição estilística e estrutural de certos enunciados. A intertextualidade será, antes de tudo, uma característica da produção verbal humana, de uma forma generalizada.

Para entender a intertextualidade como um componente da linguagem e não apenas como um fenômeno presente em certos enunciados, passa-se, então a levar em conta os estudos de M. Bakhtin, que ampliam a visão acerca desse conceito.

Essa concepção acerca da intertextualidade tem sua origem nos conceitos do dialogismo e da polifonia desenvolvidos pelo autor.

Bakhtin (1997) contribuiu para a ampliação acerca do campo de pesquisa da linguagem quando se preocupou com o exame da natureza da enunciação verbal. A concepção bakhtiniana do enunciado linguístico aproxima-se bastante do conceito de texto atualmente abraçado pela Sociolinguística (Cf. BARROS, 2003). O texto, nesse caso, é visto tanto como um elemento de transmissão de conteúdos – matéria linguística – como um produto de interação social – com todas as peculiaridades transcorridas das manifestações dos seus sujeitos interlocutores.

A linguagem, nesse caso é, então, o “lugar comum” em que os sujeitos encontram espaço de interagir, daí, pode-se falar na linguagem como um processo dialógico e não monológico. As análises feitas a partir da matéria verbalmente exposta devem, portanto, considerar todas as peculiaridades acerca do produto linguístico, a partir dos seus sujeitos (a cultura, a história, as relações sociais, etc.).

Essas concepções acerca do enunciado originaram o conceito do dialogismo, que é, intrinsecamente, uma “característica essencial da linguagem e princípio constitutivo...” (BARROS, 2003: 2).

A noção dialógica da linguagem inaugurada no autor desdobra-se em dois aspectos, que são os conceitos da intertextualidade e o da interação verbal entre o enunciador e o enunciatário dos textos. Essa última concepção originará, conseqüentemente, o conceito da polifonia textual, que ocorre quando “o autor pode fazer falar várias vozes ao longo de seu texto” (CHARAUDEAU; MAINGUENEAU, 2007: 384), num tipo de dialogismo entre as diferentes vozes da sociedade.

O dialogismo interacional ainda amplia o conceito do que seria o “sujeito” na comunicação. Isso se dá na medida em que os sujeitos discursivos não são vistos como os elementos centrais da produção verbal. Antes, porém, a unicidade linguística é substituída por essas outras vozes sociais que os interlocutores tomam para si na medida em que o discurso é produzido. Segundo BARROS (2003),

... concebe-se o dialogismo como o espaço interacional entre o eu e o tu ou entre o eu e o outro, no texto. Explicam-se as freqüentes referências que faz Bakhtin ao papel do outro na constituição do sentido ou sua insistência em afirmar que nenhuma palavra é nossa, mas traz em si a perspectiva de outra voz. (BARROS, 2003, p. 3)

A intertextualidade, a partir desses pressupostos é, portanto, uma característica textual presente em todas as manifestações da linguagem humana, pois, “afirma-se o primado do intertextual sobre o textual: a intertextualidade não é mais uma dimensão derivada, mas, ao contrário, a dimensão primeira de que o texto deriva” (BARROS; FIORIN, 2003: 4).

Por conta desses questionamentos, pode-se, então, afirmar que a intertextualidade, será vista em duas faces do processo de estabelecimento dos sentidos: como fator da coerência textual e como um recurso natural de composição linguística dos enunciados. Isso porque, ao produzirmos qualquer enunciado, tomamos a palavra do “outro”, mesmo sem que isso seja percebido naturalmente, pois nossa produção verbal é também, antes de qualquer coisa, reflexo da nossa cultura.

O texto, nesse caso, também pode ser analisado como “um produto cultural, (...) tanto quanto um sapato ou um automóvel...” (OLIVEIRA, 2004, p. 184). A cultura irá influenciar, então, nas características discursivas dos diferentes textos, que terão a influência maior ou menor dos grupos sociais que os originaram.

Um exemplo disto que estamos falando são os textos dos contratos em tela na presente pesquisa, pois estes são construídos a partir de três domínios discursivos distintos, conforme será visto posteriormente no presente trabalho.

1.5 Elementos textuais e discursivos para a análise proposta

Os conceitos apresentados até então se assentam sobre questões relativas à composição textual dos gêneros discursivos, de um modo geral, que discutem o processo de leitura e produção dos sentidos de uma forma mais pontual. Outros aspectos relativos à percepção dos sentidos e da comunicação, de um modo mais ampliado, apontam para teorias acerca da macroestrutura discursiva pressupostas pelos gêneros.

Nesse caso, é necessária a verificação de aspectos concernentes à própria natureza da comunicação e da enunciação, que possuirão certas “regras de conduta”, para que haja o entendimento entre os indivíduos que fazem parte de determinado evento enunciativo, pressuposto pelos gêneros discursivos.

Por conta dessa necessidade de alargamento do foco de verificação das questões linguísticas que estão indo, nesse caso, do “texto” para o “discurso”, nos

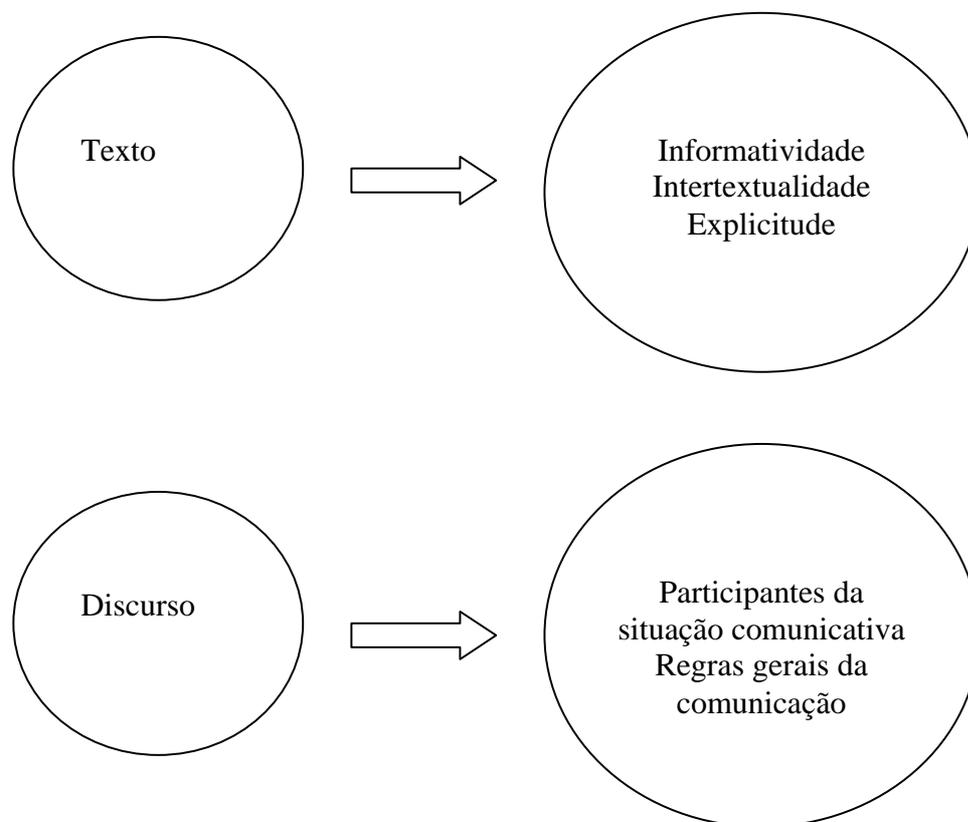
debruçaremos em duas teorias que complementarão o que tem sido levantado acerca da composição dos enunciados.

A teoria das máximas conversacionais foi desenvolvida por Paul Grice (1967) e explica que, para que haja sucesso no processo de interação discursiva, são necessárias certas regras de conduta que regerão o comportamento dos indivíduos em determinada situação comunicativa.

Já a teoria de Patrich Charaudeau estipula que na comunicação existem quatro sujeitos hipotéticos que farão parte do processo enunciativo. O sucesso do processo de interação discursiva será corroborado se houver o ajuste desses quatro “personagens” imagéticos na troca interlocutiva.

Assim, o texto e a enunciação serão analisados, no presente estudo, por meio de teorias que se complementam e se fundem para contemplar tanto o nível de estruturação textual quanto o nível discursivo de interação entre os sujeitos. Podemos ter uma visão acerca do processo de interação discursiva que se dará através de textos – que representam a face material dos enunciados –, como também através de aspectos relativos à enunciação de um modo generalizado, por meio de pressupostos teóricos que se assentam sobre o contexto enunciativo do evento discursivo.

Podemos ter uma maior visualização do pensamento que se pretende adotar no presente trabalho no seguinte esquema:



Esquema 2: Os elementos textuais e discursivos

No esquema 2 são mencionados os pressupostos teóricos analisados no nível textual e no nível discursivo. As características textuais ressaltadas no presente estudo correspondem aos fenômenos da Informatividade, da Intertextualidade e da Explicitude. As características discursivas estão relacionadas aos sujeitos participantes do contexto enunciativo e à utilização de certas regras gerais que fazem parte da comunicação interpessoal, em todas as esferas de utilização da linguagem.

As questões relativas aos conceitos da Informatividade, da Intertextualidade e da Explicitude serão dependentes, conforme tem sido explicado, dos participantes do contexto enunciativo. A apreensão dos sentidos se dá no curso da interação, dialogicamente. Portanto, o uso da linguagem requer os esforços cooperativos dos sujeitos e o entendimento dos enunciados.

As propriedades textuais e discursivas dos diferentes gêneros estão, portanto, diretamente ligadas, se inter-relacionando e se complementando. Duas teorias que confluem também para a apreensão dos sentidos no nível textual serão analisadas a partir de então, a saber: a teoria das máximas conversacionais e a dos quatro sujeitos hipotéticos na comunicação. Tais teorias abordam questões discursivas que enriquecerão as perspectivas teóricas acerca da composição textual, conforme visto até o presente momento.

1.6 A teoria de Paul Grice acerca das máximas conversacionais

Nessa seção pretende-se verificar como se dá a colaboração dos sujeitos no estabelecimento dos sentidos, pois estes, no curso da interação, deverão seguir certas regras gerais (ou máximas) que regem a comunicação interpessoal.

De acordo com Houaiss (2007, p. 1872), uma máxima é o “preceito, sentença que exprime uma regra moral, um princípio de conduta”, e, sua existência requer dos indivíduos que estes procedam de modo adequado, a fim de que não haja violação em sua aplicação. Existem máximas que regem o comportamento social, religioso, cultural e linguístico dos indivíduos. É nesse sentido que passaremos a examinar o conceito de máxima com respeito às regras que regem o comportamento das pessoas no que diz respeito à comunicação.

Para isso, nos remeteremos aos estudos griceanos acerca da comunicação e de suas regras de conduta. O autor, quando passou a investigar as diferentes apreensões dos sentidos que possuem os enunciados, percebeu que existe um acordo tácito que influirá nos sentidos dos enunciados de acordo com o contexto que envolve a enunciação.

O gênero sobre o qual estudamos na presente pesquisa pressupõe haver uma necessidade de aquisição de serviços – por parte do cidadão – e, por outro lado, uma operadora ou empresa que oferece tais serviços. Nesse sentido, um fragmento de enunciado como “o presente contrato objetiva garantir entre as partes da negociação” terá diferentes sentidos, que deverão ser compreendidos pelos sujeitos, de acordo com a situação comunicativa requerida pelo referido gênero, que poderá dizer respeito à aquisição de

- Produtos tais como: imóveis, bens materiais como carros, eletrodomésticos, telefones e outros aparelhos de comunicação, mobília, entre outros; ou
- Serviços tais como: telefonia, entretenimento, prestação de assistência técnica de manutenção de produtos e serviços, planos funerários, assistência odontológica e assistência médica, entre outros.

Assim, o entendimento acerca dos produtos e serviços assim como dos participantes que estarão envolvidos em determinada situação de enunciação será determinado pelo acordo existente entre os indivíduos que passarão a colaborar reciprocamente, para que haja o estabelecimento da comunicação entre ambas as “pontas” da interlocução.

Para Grice (1982), a violação desse princípio de colaboração entre os sujeitos implica na extrapolação de algumas regras gerais da comunicação ou – das máximas conversacionais – por ele desenvolvidas. O autor, também, observou que existem algumas situações de enunciação em que há essa quebra de acordo tácito, estabelecendo a diferença do que é “dito” e do que é “implicado” pelos diferentes enunciados.

As concepções desenvolvidas para explicar as contradições entre o significado e o que é realmente dito nos enunciados ocorrem porque, para ele, existem erros na definição dos problemas quanto ao entendimento de certas expressões em linguagem, que, comprovadamente possuem significados distintos dos veiculados nos enunciados porque não há uma observação no que ele definiu como “condições que governam a conversação” (GRICE, 1982, p. 83).

Assim, em seu artigo “Logic and conversation” (1967), Grice passa a discorrer sobre quais seriam as condições gerais da conversação. As observações do autor foram feitas a partir de diálogos orais que demonstraram que o que é dito não é, muitas vezes, o que está sendo implicado pelos diferentes enunciados.

O autor desenvolveu o conceito de “Implicaturas Conversacionais”, que são as condições gerais delimitadoras do discurso. Essas condições existem porque a troca verbal entre os indivíduos origina-se de certos “esforços cooperativos”.

Esses esforços de cooperação mútua requerem que cada participante da interlocução reconheça neles, em alguma medida, “um propósito comum ou um conjunto de propósitos, ou, no mínimo, uma direção mutuamente aceita...” (GRICE:

1982, p. 86). Todos esses diferentes níveis de esforços que fazem parte da comunicação estão presentes na conversação e podem evoluir através do curso da interação social e discursiva.

Denomina-se de “Princípio de Cooperação”, o esforço cooperativo dos sujeitos em se fazerem entender nas diferentes situações enunciativas. Esse princípio é, portanto, esperado dos participantes da interlocução e gerará a seguinte supermáxima interlocutiva, conforme afirmado por Grice (1982, p. 86): “faça sua contribuição conversacional tal como é requerida, no momento em que ocorre, pelo propósito ou direção do intercâmbio conversacional em que você está engajado”

Essa supermáxima conversacional requer o ajuste maior ou menor de outras categorias enunciativas que serão mais ou menos ajustadas para que haja o cumprimento das exigências que proporcionarão o sucesso na troca comunicativa. Grice (1982) também estipulou quatro subcategorias que farão parte da conduta comunicativa dos indivíduos, a saber: “quantidade”, “qualidade”, “relação” e “modo”. Para o autor,

A categoria da QUANTIDADE está relacionada com quantidade de informação a ser fornecida e a ela correspondem as seguintes máximas:

1. Faça com que sua contribuição seja tão informativa quanto requerido (para o propósito corrente da conversação);
2. Não faça sua contribuição mais informativa do que é requerido. (...)

Sob a categoria da QUALIDADE encontramos a supermáxima “Trate de fazer uma contribuição que seja verdadeira” e duas máximas mais específicas:

1. Não diga o que você acredita ser falso;
2. Não siga senão aquilo para que você possa fornecer evidência adequada. (...)

Sob a categoria da RELAÇÃO, coloco uma única máxima, a saber “Seja relevante” (...)

Finalmente, sob a categoria do MODO, que entendo como relacionada não a o que é dito (como nas categorias anteriores) mas sim a como o que é dito deve ser dito, incluo a supermáxima – “Seja claro” – e várias máximas como:

1. Evite obscuridade de expressão;
2. Evite ambigüidades;
3. Seja breve (evite prolixidade desnecessária);
4. Seja ordenado. (GRICE, 1982, pgs. 86, 87 e 88)

Essas quatro categorias estabelecidas terão uma maior ou menor importância na apreensão dos sentidos de acordo com o gênero discursivo e as situações enunciativas pressupostas por eles. Tanto gêneros da oralidade como da escrita terão o seu nível comunicativo dimensionado muito de acordo com essas categorias griceanas (Cf: Marcuschi, 1994).

O gênero “telegrama” (escrito) requer enunciados enxutos e que digam de modo direto determinada informação, o mesmo não ocorre com o gênero “sermão religioso” (oral) que pressupõe enunciados mais extensos em que o locutor se dirige

a determinada platéia interlocutiva, mostrando diferentes pontos de vista acerca de determinado assunto religioso.

Esses dois gêneros, apenas, mostram o papel de uma das máximas griceanas, que diz respeito à quantidade das informações requeridas na produção dos enunciados. Outros gêneros, contudo, poderão sofrer maiores influências de uma ou outra máxima para que a comunicação seja estabelecida através de seus usos. Entretanto, todas as categorias propostas por Grice (1982) são importantes elementos a serem considerados no estudo dos diferentes gêneros discursivos.

No gênero discursivo sobre o qual se assenta o presente estudo, as máximas do modo e da quantidade serão importantes na análise dos conteúdos expostos na superfície textual, conforme será mostrado no capítulo da análise do *corpus*.

1.7 As quatro designações dos sujeitos da enunciação segundo Patrick Charaudeau

Retomando as seções anteriores, é válido lembrar que estas se concentraram nas propriedades do texto, que possuirá um maior grau de informatividade, intertextualidade e explicitude, o que requererá determinado conhecimento prévio da parte dos leitores. Quando existirem inadequações desses fatores, ocorrerá uma afetação direta no processo comunicativo, o que pode ser visto com a quebra de uma máxima comunicativa como a “quantidade” em gêneros discursivos como o “sermão religioso” ou o “telegrama”.

Um outro contraponto às questões até então apresentadas diz respeito aos participantes da situação de comunicação, pois os interagentes são os responsáveis pela produção dos enunciados, sendo o enunciador e enunciatário, respectivamente produtor e co-produtor dos sentidos através de determinado texto.

Passaremos a atentar, nessa seção para a questão acerca dos participantes da situação de enunciação, que são os principais interessados no estabelecimento da comunicação. Para mostrar uma outra visão complementar à das teorias até então apresentadas, nos debruçaremos acerca dos “sujeitos hipotéticos da enunciação”, conforme estipulado por Oliveira (2003), em consonância com estudos de Patrick Charaudeau.

Pode-se dizer que o evento da enunciação é um fenômeno de interação entre os sujeitos, composto não apenas do enunciado linguístico (que se materializa em textos orais ou escritos), mas com outros elementos contextuais que fazem parte do evento enunciativo. Dessa forma, então, para além das questões de estruturação textual, há, também, grande importância no sucesso da comunicação, o papel fundamental dos indivíduos participantes no evento enunciativo, que estarão circunscritos em determinado lugar, situados na linha do tempo, assim,

Todo **enunciado**, antes de ser esse fragmento de língua natural que o lingüista procura analisar, é o produto de um acontecimento único, sua **enunciação**, que supõe um *enunciador*, um *destinatário*, um *momento* e um *lugar* particulares. Esse conjunto de elementos define a **situação de enunciação**. (MAINGUENEAU, 1996, p. 5, grifos do autor)

De acordo com Oliveira (2003), dependendo dos participantes da situação interlocutiva haverá uma maior ou menor proximidade de papéis desempenhados pelos interactantes, de modo que, quanto mais próximos forem os papéis discursivos dos sujeitos, maior chance haverá de ocorrer a comunicações entre eles. Assim, pode-se dizer que a linguagem incorpora as demandas requeridas pelos sujeitos que dela fazem uso, de modo que, para que seja entendida certa situação interlocutiva de determinado gênero, vê-se necessário um claro entendimento acerca dos indivíduos que dela participam, no que tange aos perfis discursivos adequados à situação comunicativa.

Assim como anteriormente apresentado, o conhecimento prévio é um fator fundamental na apreensão dos sentidos, sendo que, torna-se necessário o partilhamento de conhecimentos de modo razoável entre enunciador e enunciatário, para que os sentidos sejam explícitos para ambos os interagentes. Da mesma forma, sem que haja uma adequação de perfis entre os sujeitos, a comunicação poderá ser prejudicada.

Existe, portanto, uma total sincronia entre as questões textuais, corporificadas em fenômenos que darão um maior ou menor grau de inteligibilidade textual e as questões relativas à harmonia entre os sujeitos que interagirão pela linguagem.

Dessa forma, o plano linguístico e textual estaria inserido nesse acontecimento maior – a enunciação, que pressupõe o “querer dizer” de alguém e o “querer aceitar” o que está sendo exposto pelo destinatário da mensagem. Os textos, portanto,

servirão como um instrumento de interação para os sujeitos participantes de certa situação de enunciação da linguagem.

Por conta desses questionamentos, pode-se afirmar que, todo enunciado requer a participação de duas “pessoas discursivas”. Essas pessoas discursivas, contudo, se desdobram em outras duas figuras imagéticas que aparecerão no processo de troca interlocutiva. Segundo Oliveira (2003),

Charaudeau postula a existência em princípio de dois “eus” e dois “tus”: o Eu-comunicante, o Eu-enunciador, o TU-destinatário e o Tu-interpretante (...). O Eu-comunicante e o Tu-interpretante são pessoas reais, com identidade psicossocial, ao passo que o Eu-enunciador e o Tu-destinatário são entidades do discurso, só tendo existência teórica. (OLIVEIRA, 2003, p. 28)

O enunciado é produto da interação social de dois indivíduos “reais”, que, de acordo com a autora são designados por Eu-comunicante e o Tu-interpretante. Entretanto, ao produzir qualquer texto, o enunciador tem em mente a figura do destinatário daquela mensagem, e essa “pessoa hipotética” seria, para o autor, o Tu-destinatário (imagem feita pelo Eu-comunicante de seu enunciatário).

Por outro lado, o Eu-comunicante procura passar para o Tu-interpretante uma imagem de si mesmo, que poderá ser ou não aceita pelo Tu-interpretante. Essa imagem é denominada Eu-enunciador, que também é uma figura hipotética na enunciação.

Qualquer atividade de mediação pela linguagem pressupõe, em maior ou menor grau, a devida adequação dos enunciados de acordo com as figuras que se tem em mente quando eles são produzidos.

O Eu-comunicante tem em mente seu enunciatário e também faz transparecer para esse enunciatário fictício (o Tu-destinatário) uma auto-imagem fictícia (que é o Eu-enunciador). Um fato interessante a respeito do tema é que essa suposta imagem poderá ser “comprada” ou não pelo enunciatário da mensagem, e a inadequação de perfil do enunciador para com o enunciatário a quem a mensagem se destina poderá ser um elemento gerador de atritos no processo de interação discursiva.

Quanto ao Eu-enunciador, é a imagem de si mesmo que o Eu-comunicante pretende passar para o Tu-interpretante e que este poderá “comprar” ou não. Na verdade existem dois “eus”enunciadores, imaginados um pelo Eu-comunicante e outro pelo Tu-interpretante. (...) Digamos, por exemplo, que eu desse uma ordem a alguém e essa pessoa me respondesse algo como “Quem você pensa que é? Quem é você para me dar ordens?” Nesse caso o Eu-comunicante teria criado mentalmente um

Eu-enunciador hierarquicamente superior ao Tu-interpretante, capaz, portanto, de lhe dar ordens, e um Tu-destinatário hierarquicamente inferior e obediente. (OLIVEIRA, 2003, p. 29)

Dessa forma, o sucesso na atividade comunicativa, além de depender de fatores da composição textual e dos conhecimentos requeridos dos seus participantes, também dependerá da adequação dos perfis dos sujeitos envolvidos. Isso se dá porque, se houver equívocos na percepção de quem são esses sujeitos, principalmente por parte do produtor – ou o Eu-comunicante – haverá falhas na troca verbal.

Se o Eu-comunicante tiver em mente um Tu-destinatário diferente do real Tu-interpretante haverá, problemas na percepção e no entendimento do que é exposto através de determinado gênero discursivo.

Por conta disso, é de vital importância a clareza dos produtores, quanto a quem serão de fato os enunciatários de determinado enunciado. Caso contrário, se o enunciador não tiver em mente os reais destinatários na enunciação, haverá problemas para que a troca verbal ocorra entre os sujeitos envolvidos.

Retomando o pensamento anteriormente apresentado, é válido ressaltar que, o processo da enunciação e as propriedades textuais, bem como as questões relativas às máximas que regem a comunicação são partes que se interpõem e se complementam no estabelecimento dos sentidos no curso da utilização de determinado gênero discursivo.

No gênero “contrato das empresas de assistência à saúde”, fenômenos textuais como a explicitude, a informatividade, a intertextualidade e outros aspectos do contexto discursivo, como os sujeitos participantes da comunicação, assim como as máximas conversacionais, serão importantes na análise dos textos, conforme será visto nos capítulos posteriores.

2. METODOLOGIA

O *corpus* do presente trabalho é composto de cinco contratos de empresas de assistência à saúde coletados em lojas de aquisição de serviços de assistência médica no Município do Rio de Janeiro.

Os cinco textos – das empresas de saúde: Amil, Assim, Dix amico, Real doctor e RIOMED – foram escolhidos por representarem planos de saúde bastante divulgados na mídia e por serem de fácil aquisição pelos cidadãos que necessitam dos serviços prestados pelas empresas.

Os critérios de análise dos textos foram baseados na necessidade de se demonstrar a estrutura textual e discursiva do gênero, verificando os procedimentos que tornam os contratos demasiadamente herméticos, tornando sua leitura requerente de habilidades leitoras específicas de certos domínios discursivos.

A pesquisa ora apresentada baseia-se em análise que pressupõe a descrição do *corpora* utilizado, a análise qualitativa dos dados, que será decorrente do levantamento dos recursos de estruturação textual e discursiva do gênero. Esse levantamento será possível mediante a pesquisa bibliográfica, cujas teorias auxiliarão na análise dos dados obtidos.

A pesquisa qualitativa é decorrente da necessidade de verificação dos processos de composição textual do gênero. Nesse caso, foram feitos os levantamentos dos principais fenômenos que causam o hermetismo linguístico nos textos, a fim de

- estabelecer quem são os participantes do processo de enunciação pressuposto pelo gênero;
- detalhar a macroestrutura do gênero, verificando o que existe em comum e quais são as diferenças em cada um dos textos utilizados;
- verificar quais saberes são acionados na superfície textual que tornam o texto com um nível de explicitude baixa, favorecendo o hermetismo linguístico dos enunciados;
- separar os campos semânticos que pertencem a domínios discursivos diferenciados utilizados na produção dos textos;
- demonstrar os intertextos que indicam remissões endofóricas e exofóricas utilizadas pelo enunciador;
- analisar as questões referentes à Informatividade e à Intertextualidade, verificando seus desdobramentos na leitura do gênero.

A pesquisa bibliográfica se estabelece de acordo com alguns pressupostos teóricos para dar contra dos processos de construção enunciativa do gênero. Para

tanto, foram lidos livros a respeito de fenômenos tais como: Gêneros Discursivos, Leitura, Coerência Textual e os fatores da Informatividade e da Intertextualidade, Explicitude Textual, Máximas Conversacionais e Enunciação, conforme mostrado no capítulo da “Fundamentação Teórica”.

A pesquisa descritiva ocupará um maior espaço na presente seção, a fim de apresentar os elementos observados nos cinco textos, que compõem a estrutura textual e discursiva do gênero. A pesquisa qualitativa será feita mediante a descrição do *corpora*, que ofereceu alguns subsídios importantes para a análise do gênero discursivo.

2.1 Descrição do *corpora*

Antes de iniciar a análise dos textos, apresentar-se-ão duas tabelas explicativas para auxiliar no entendimento da análise do *corpus*. A primeira tabela apresenta as diferentes partes que compõem os contratos e demonstra as partes comuns e diferenciadas dos cinco contratos. Cada uma dessas partes trata de determinado procedimento da negociação entre a pessoa que contrata os serviços do plano de assistência à saúde e a empresa que oferece esses serviços.

Essas partes textuais são denominadas de cláusulas. Algumas são comuns a todos os cinco contratos analisados. As cláusulas comuns compõem a estrutura macrotextual que caracteriza o gênero; as outras partes são mais pontuais, encontradas apenas em determinado texto.

A segunda tabela foi elaborada porque nos contratos foram verificados termos técnicos comuns utilizados pelos enunciadores na produção dos enunciados. Por isso, esta segunda tabela contém uma lista lexical de vocábulos que compõem os contratos, pois são elementos que contribuem para favorecer o hermetismo linguístico dos textos. Esse hermetismo é provocado pelo aumento da informatividade, que estará diretamente ligada à intertextualidade e à explicitude textual.

Tais vocábulos, por serem utilizados em todos os textos caracterizam a composição macrotextual do gênero. Além desses termos comuns a todos os contratos, foram também constatados vocábulos utilizados em certos textos, de acordo com o tipo de informação exposta por cada contrato de empresa de

assistência à saúde. A explicação e as constatações oriundas da utilização desses termos técnicos nos textos serão realizadas posteriormente na análise do *corpus*.

As duas tabelas demonstram, portanto, de um modo mais amplo, os vocábulos e as partes dos textos que serão analisados em seguida. Essa demonstração fornece pistas sobre o tipo de conhecimento prévio necessário à leitura dos textos e sobre a forma como as informações das cláusulas devem ser processadas no momento em que a leitura é realizada.

A tabela I contém as cláusulas que constituem a estrutura macrotextual dos contratos analisados. Isso porque os cinco textos escolhidos irão apresentar partes comuns, que constituem o “arquetipo textual” pressuposto pelo gênero, e outras partes diferenciadas, que serão afeitas às características específicas da negociação jurídica/comercial de cada uma das empresas de assistência à saúde. Observe:

Tabela I: Características comuns e distintivas dos textos analisados⁷

Cláusula	Definição	Contrato				
		Am	As	Dix	Re	Rio
Do objeto	Exposição da validação jurídica do acordo e estabelecimento das partes envolvidas na negociação/enunciação	X	X	X	X	X
Das definições	Definições dos jargões que serão usados ao longo do texto.	X	X	X	X	X
Das garantias e dos tipos de planos contratados	Demonstração dos benefícios próprios e das garantias dos planos abrangidos no contrato.	X	X	X	X	X

⁷ Legenda: “Am = Amil”; “As = Assim”; “Dix = Dix amico”; “Re = Real doctor”; “Rio = Riomed”

Cláusula	Definição	Contrato				
		Am	As	Dix	Re	Rio
Da cobertura da assistência médico-hospitalar (...)	Explicação dos procedimentos médicos realmente cobertos pelo plano de saúde adquirido.	X	X	X	X	X
Da cobertura durante o período de carência (...)	Explicação dos serviços oferecidos pelas empresas durante os tempos de carência médica.	X	X	X	X	X
Da cobertura durante o período de carência (...)	Explicação dos serviços oferecidos pelas empresas durante os tempos de carência médica.	X	X	X	X	X

Dos critérios de atualização, revisão e alteração de valores	Demonstração dos critérios adotados pela empresa na realização de atualizações financeiras.	X	X	X	X	X
Das exclusões do contrato	Exposição dos tipos de serviços que a empresa de saúde não oferece ao cliente/enunciatário.	X	X	X	X	X
Das carências	Explicação do que constitui ser a carência e dos respectivos prazos de serviços	X	X	X	X	X
Dos critérios de atualização, revisão e alteração de valores	Demonstração dos critérios adotados pela empresa na realização de atualizações financeiras.	X	X	X	X	X
Dos critérios de atualização, revisão e alteração de valores	Demonstração dos critérios adotados pela empresa na realização de atualizações financeiras.	X	X	X	X	X
Saúde mental	Exposição dos procedimentos necessários ao atendimento relativo à saúde mental	X	X	X	X	X
Da rescisão, suspensão e cancelamento de cobertura	Exposição dos critérios para o cancelamento do contrato.	X	X	X	X	X
Das disposições gerais e foro	Estipulação do foro utilizado pelas partes em caso de discordâncias jurídicas na negociação.	X	X	X	X	X
Da cobertura nas urgências e emergências	Definição das coberturas médicas que correspondem a urgências ou emergências de saúde.	X	X		X	

Cláusula	Definição	Contrato				
		Am	As	Dix	Re	Rio
Das obrigações do contratante e forma de pagamento	Exposição dos deveres do cliente/enunciário quanto ao pagamento das mensalidades do plano.	X	X	X		
Dos serviços médicos credenciados	Relacionamento dos tipos de doenças e tratamentos especializados oferecidos pela empresa.		X	X	X	
Das internações hospitalares	Explicação dos procedimentos adotados nas internações.	X	X	X		
Do reembolso dos planos e dos prazos	Demonstração dos critérios de reembolso e dos prazos para os mesmos.	X	X	X		
Aditivos	Apresentação de aditivos para serviços especiais tais como “urgências internacionais” e “resgates”.		X	X		
Da aceitação do termo de adesão	Explicação quanto à necessidade de o cliente/enunciário preencher o termo de adesão ao plano da empresa de saúde.		X			
Da vigência do contrato	Demonstração do tempo de vigência do contrato, assim como das implicações desse período na utilização dos serviços.		X			
Da cobertura de obstetrícia e neonatologia	Demonstração dos procedimentos necessários ao cliente/enunciário para obtenção desse tipo de cobertura de saúde.		X			
Da co-participação	Estipulação da participação nas despesas dos procedimentos médicos.		X			
Da co-participação em psiquiatria	Estipulação da participação nas despesas referentes aos serviços psiquiátricos.		X			
Das faixas etárias	Explicação dos critérios de reajustes financeiros adotados em cada faixa etária, que serão diferenciados.		X			
Das divergências na natureza médica	Explicação dos critérios adotados para desfazer possíveis divergências médicas.		X			
Das prioridades no atendimento	Apresentação dos indivíduos que terão atendimento prioritário.		X			
Da documentação contratual	Exposição dos documentos utilizados na negociação.		X			
Das coberturas adicionais	Demonstração das coberturas adicionais oferecidas pela empresa.		X			

Cláusula	Definição	Contrato				
		AM	As	Dix	Re	Rio
Da cobertura para procedimentos odontológicos	Especificação dos serviços odontológicos da empresa.		X			
Anexos	Apresentação de alguns anexos tais como: formulário de adesão a serviços especializados, declaração de saúde e termo de responsabilidade.	X				

A demonstração do conteúdo relativo às cláusulas contratuais tornou-se relevante para mostrar as partes textuais que indicam as etapas principais que serão seguidas nessa negociação comercial. As 15 (quinze) primeiras cláusulas mostram as partes principais que compõem todos os textos que serão analisados. Essas porções textuais são constituintes da macroestrutura do gênero em estudo, uma vez que tais cláusulas dizem respeito aos procedimentos obrigatoriamente adotados pelas cinco empresas de assistência à saúde.

Todo contrato jurídico utiliza cláusulas que dizem respeito a determinadas partes da negociação que compõem o acordo comercial e financeiro. No caso dos contratos das empresas de assistência à saúde, as cláusulas comuns às cinco empresas têm o seu conteúdo relativo aos procedimentos quanto à manutenção dos serviços de assistência médica.

Cada uma dessas partes deverá ter o seu conteúdo informativo analisado separadamente o que dará, em porções, o entendimento macroinformativo de determinado texto. A leitura, nesse caso, deverá ser feita de modo a processar, paralelamente, as informações contidas nas cláusulas. Somente a partir desse processamento não-linear é que ocorrerá o entendimento macrotextual das informações contidas em determinado texto.

Esse tipo de divisão em cláusulas também poderá ser observada em quaisquer outros textos desse gênero específico (contratos de compra e venda de produtos e serviços, empresariais, matrimoniais, etc.) e requer do leitor a habilidade de considerar cada uma das cláusulas e de suas especificidades para o entendimento global de determinado acordo jurídico.

As partes comuns estabelecem as condições mínimas para o funcionamento de determinada empresa de saúde e as cláusulas que contêm serviços diferenciados irão compor as diferenças de cada um dos planos de saúde. Quanto

maior o número de cláusulas, mais serviços serão oferecidos por determinada empresa, elemento que deverá acarretar acréscimos financeiros nas mensalidades de determinado plano, visto que há um aumento dos serviços oferecidos ao cliente.

O oferecimento de serviços como “remoção terrestre”, “coberturas especiais”, “serviços odontológicos” serão elementos importantes no repasse financeiro que será feito na mensalidade do plano. Outros serviços menos dispendiosos como consultas e exames simples, atendimento em especialidades médicas básicas entre outros, são procedimentos que não exigem maiores repasses financeiros às mensalidades de determinado plano. Portanto, da análise dos contratos, o que se pode perceber é a distinção entre consultas/exames simples e serviços mais sofisticados.

Quanto maiores forem as especificações, mais dispendiosa será a manutenção das mensalidades de determinado plano. Conseqüentemente, quanto mais serviços oferecidos, maior será a necessidade de estabelecimento de cláusulas contratuais, que deverão ter suas leituras feitas concomitantemente pelo enunciário, a fim de maior esclarecimento do serviço contratado. Aqui cabe ressaltar que o universo de informações aumenta com os oferecimentos de serviços e as descrições contratuais.

A leitura das informações será, propositadamente, ligada ao número de cláusulas e de especificações de serviços e procedimentos em determinado texto. Essa leitura, portanto, revela, em um nível macrotextual, o que for absorvido microtextualmente no processamento das informações, ligando-se, portanto, a fatores como a intertextualidade e informatividade, bem como a elementos como a explicitude e ao conhecimento prévio na leitura.

A tabela 2 procura explicar o significado de alguns termos utilizados nos textos, com vistas a contextualizar o que será exposto posteriormente, quando os contratos forem analisados mais detalhadamente. Também serão expostas, através do significado desses termos, as implicações de sua aplicação nas diferentes partes do contrato, mostrando como a definição do termo é importante para a depreensão do sentido de cada cláusula e, por conseguinte, do contrato como um todo.

Tabela 2: Termos usados pelos enunciadores no gênero contrato de empresa de assistência à saúde

Termo	Definição	Contextualização do uso do vocábulo no texto
Aditivo	Parte em que o enunciador faz alterações no contrato, no caso do gênero contrato de empresa de saúde, ocorre o acréscimo de serviços como “urgências internacionais” ou “resgates” que são escolhidos ou não pelo cliente/enunciatário e que não estão disponibilizadas pelo plano de saúde, necessitando, portanto de um aditivo ao texto original do contrato.	Além do texto explicativo quanto aos serviços oferecidos pela empresa de saúde, alguns planos podem oferecer serviços especiais. O acréscimo de tais informações também constituirá importante fator na leitura dos textos.
As partes	A empresa de saúde e o cliente são denominados dessa forma pelo enunciador.	Essa definição nos aponta quem são os sujeitos participantes da enunciação, a saber, o enunciador e o(s) enunciatário(s).
Contrato ou texto contratual	O texto/documento que viabiliza a aquisição do serviço médico pelo enunciatário/cliente.	Podem ser usados um ou ambos os termos no interior do texto.
Cláusulas contratuais	As partes que compõem o texto do contrato. Cada uma dessas partes versará sobre determinado procedimento assumido pelos responsáveis na negociação.	A leitura de cada uma das partes proporcionará “fatias” de sentido que deverão ser consideradas para o entendimento macroestrutural de determinado texto.
Foro	Jurisprudência onde acontecem os acordos entre as partes de determinado acordo jurídico.	O cliente/enunciatário assina e se responsabiliza pelo acatamento quanto a possíveis desacordos de cunho jurídico com a empresa de saúde.
Tipos de contrato	Os contratos podem ser de pessoa física ou jurídica. Eles também podendo ser do tipo familiar ou individual.	Os procedimentos serão diferenciados de acordo com os tipos de contrato adquiridos pelos clientes/enunciatários.
Coberturas	Os serviços oferecidos pelo plano de saúde.	O leitor deverá distinguir os procedimentos médicos cobertos ou não pelo plano adquirido.
Coberturas especiais	Tipos de serviços especiais que deverão ser adquiridos quando determinado plano for escolhido pelo enunciatário/cliente da empresa de saúde.	Um único texto/documento poderá oferecer determinadas coberturas que podem não ser adquiridas com a escolha de certo tipo de plano de saúde.

Termo	Definição	Contextualização do uso do vocábulo no texto
Declaração pessoal de saúde	Documento assinado pelo cliente/enunciário em que o mesmo declara se tem ou não alguma doença.	O não entendimento dessa declaração, assim como de suas implicações poderá comprometer o uso dos serviços médicos.
Definições	Definições de jargões usados no contrato pelo enunciador. Termos usados ao longo do texto/documento como “beneficiário” e “emergência médica” têm a devida definição no início de alguns contratos.	O acionamento dos sentidos será facilitado/dificultado mediante a análise das definições no início dos textos/documentos que optam por fazer as devidas definições dos jargões que serão usados ao longo do texto.
Emergência	As emergências médicas compreendem serviços e procedimentos que precisam de atendimento imediato.	Os procedimentos, nesse caso, irão comprometer inclusive a vida do indivíduo.
Empresa de plano de saúde	É a empresa que oferece os planos de saúde para os enunciatários/clientes. Os cinco textos contemplados na presente pesquisa correspondem às empresas: Amil, Assim, Dix amico, Real doctor e Rio med.	Cada uma das cinco empresas irá oferecer serviços médicos diferenciados, que devem ter os seus critérios de funcionamento analisados quando houver a aquisição de determinado “plano de saúde”.
Termo de adesão	Documento que especifica se o cliente/enunciário terá direito ou não a certos serviços médicos.	Alguns serviços podem ser apresentados no contrato e não serem oferecidos para o cliente/enunciário que não tiver assinado a adesão aos mesmos, o que pode vir a comprometer o todo de sentido exposto no texto.
Tipos de plano	Alguns dos contratos analisados fazem menção de certos tipos de planos de saúde que são abrangidos por um único texto/documento.	Um único texto/documento é usado pelo enunciador para oferecer serviços diferenciados. Serviços referentes a acomodações são exemplos de diferenças encontradas na utilização de determinado plano de saúde.

Termo	Definição	Contextualização do uso do vocábulo no texto
Carência	Tempo que o cliente/enunciário deverá esperar para utilizar determinado serviço oferecido pela empresa.	Deve haver o discernimento quanto aos tipos específicos de carências que o enunciador propõe, que serão diferenciados, dependendo do procedimento médico de que o cliente/enunciário necessite.
Urgência	Serviços de urgência são aqueles que decorrem de um aparecimento súbito de determinado tipo de doença.	O entendimento quanto a esse tipo de procedimento é essencial no caso de ocorrer a necessidade da utilização dos serviços no caso de uma urgência médica.
Unidade de franquia	A unidade de franquia corresponde à unidade monetária referente à inserção de certos reajustes ou encargos financeiros na mensalidade do plano.	A utilização dessa unidade pelo enunciador é uma forma de reajustar o plano de saúde, o que será uma imputação ao indivíduo que assina o contrato.
ANS	“Agência Nacional de Saúde” que é o órgão regulador do funcionamento das empresas de saúde.	Quaisquer procedimentos médicos, jurídicos ou de outra natureza ocorridos no contrato requerem a permissão desse órgão do governo.
CID 10	“Classificação Internacional de Doenças”.	Os grupos de doenças são utilizados na especificação dos serviços que serão eventualmente usados pelo cliente/enunciário.
CREMERJ	“Conselho Regional de Medicina”.	Órgão que é ligado diretamente aos profissionais da área médica.
Lei Federal 9.656/98	Lei sancionada e decretada pelo Congresso Nacional que estabelece os critérios para o funcionamento dos planos e seguros privados de assistência à saúde.	O entendimento dessa lei é fundamental para a compreensão dos procedimentos adotados por determinada empresa de assistência à saúde.

2.2 Categorias de análise

Antes de começar a análise dos textos dos contratos, vale ressaltar que, para entender como a leitura desses enunciados é processada, é necessário compreender alguns elementos de estruturação utilizados pelos produtores quando da elaboração de determinado texto contratual.

Essa análise ajudará na compreensão do evento enunciativo pressuposto pelo gênero discursivo, que é a esfera onde ocorre a comunicação de qualquer situação de interação. Assim, pretendo, no presente capítulo, propor as categorias para análise do corpus. A construção destas categorias permite-nos uma visão mais específica acerca da composição textual e discursiva do gênero em questão. São categorias propostas no presente trabalho:

- Enunciador/enunciatário;
- Os mundos discursivos acionados na superfície textual (que são três: o dos profissionais das áreas da Saúde, da Economia e do Direito);
- A intertextualidade e a referência exofórica nos textos dos contratos;
- A intertextualidade e a referência endofórica – as remissões a outras partes do contrato;
- O uso de advertências como tentativa de precaução das empresas de saúde;
- O uso da caixa alta, do negrito e de outras formas de ressaltar informações do interesse dos enunciadores;
- A progressão das informações do ponto de vista discursivo;
- A quebra das máximas nos textos dos contratos.

A situação de enunciação requerida por certo gênero, se dá com o estabelecimento de uma esfera de enunciação entre indivíduos que estejam interagindo em determinada situação comunicativa. Os gêneros são produzidos com determinada função comunicativa e social, com o objetivo de mediar informações entre os indivíduos, funcionando como ferramentas na interação comunicativa. O enunciador e o enunciatário representam, portanto, a primeira categoria proposta na análise do corpus, que procurará estabelecer quem são os participantes da situação comunicativa pressuposta pelo gênero em questão.

Os domínios discursivos acionados na superfície textual dizem respeito a três áreas profissionais que terão o seu conhecimento de mundo analisado separadamente. A área da Saúde, da Economia e do Direito serão verificadas mediante a exposição de exemplos com o uso de vocábulos que fazem parte de seus respectivos domínios discursivos. Essa análise ajudará na percepção de como a leitura dos textos requer certos conhecimentos que são decorrentes do “mundo discursivo” desses profissionais.

Outra categoria de análise diz respeito às referências exofóricas que ocorrem nos textos, uma vez que os inúmeros intertextos lançados na superfície textual só poderão ser encontrados em literaturas específicas, tendo esses referentes, portanto, uma ancoragem “para além” dos textos contratuais em si.

Essa exploração de citações também ocorre com a colocação de referências endofóricas, que são as citações de cláusulas que se encontram em outras partes no interior de determinado texto. A leitura, nesse caso, será dependente de constantes remissões a informações anteriores ou posteriores que serão analisadas paralelamente em determinado texto. Nesse caso, ocorre a necessidade de apreensão dos conteúdos das cláusulas que abordam partes distintas do acordo jurídico e do econômico. As referências endofóricas a outras partes do contrato é a categoria que versará sobre essa peculiaridade encontrada nos textos dos contratos.

Tendo sido feito o levantamento de recursos linguísticos referentes aos campos semânticos e à presença de intertextos oriundos de discursos diferenciados, assim como das constantes citações de cláusulas, faço uma demonstração de alguns recursos de estruturação encontrados nos textos. Esses recursos são utilizados para frisar as exigências das empresas com respeito a questões importantes que poderão suscitar possíveis atritos de negociação. O uso de advertências como tentativa de precaução das empresas de saúde, assim como os recursos da caixa alta, do negrito e de outras formas de ressaltar informações do interesse do enunciador são categorias de análise que tratarão de certos recursos que o enunciador usa para ressaltar informações importantes na negociação jurídica pressuposta pelo gênero. Neste sentido, defende-se a ideia de que as informações dos contratos requerem, conforme será mostrado na categoria que trata dos domínios discursivos, alguns conhecimentos bastante específicos.

A progressão das informações do ponto de vista discursivo é uma categoria que fará a demonstração, em um nível mais ampliado do acionamento dos três

grandes grupos semânticos que ocorrem nos textos, resumindo, em última análise o tipo de leitura requerida para o estabelecimento da interação pressuposta pelo gênero.

Para finalizar, faço uma demonstração de como ocorre a quebra das máximas conversacionais nos textos analisados indicando que tais quebras advêm dos recursos de construção textual que foram demonstrados nas categorias de análise anteriormente apresentadas.

3. Análise do *corpus*

3.1 Enunciador/enunciatário

O uso de qualquer gênero textual está ligado à necessidade de interação entre indivíduos que desejam atingir determinado propósito social. Tal necessidade interlocutiva pressupõe a participação de sujeitos, que, a partir de determinado gênero agirão de modo a estabelecer a comunicação. Esses sujeitos exercem, por conta de suas demandas interacionistas as seguintes funções discursivas:

- Enunciador: produtor do texto;
- Enunciatário: destinatário da mensagem.

No gênero discursivo contrato das empresas de saúde, que é, ao mesmo tempo, texto e documento juridicamente constituído, ocorre uma peculiaridade com respeito aos papéis desempenhados pelos enunciatários. Tal peculiaridade é justificada porque os participantes da negociação que corresponde à aquisição dos serviços prestados por determinada empresa de saúde serão, também, os participantes do evento enunciativo referente ao gênero discursivo.

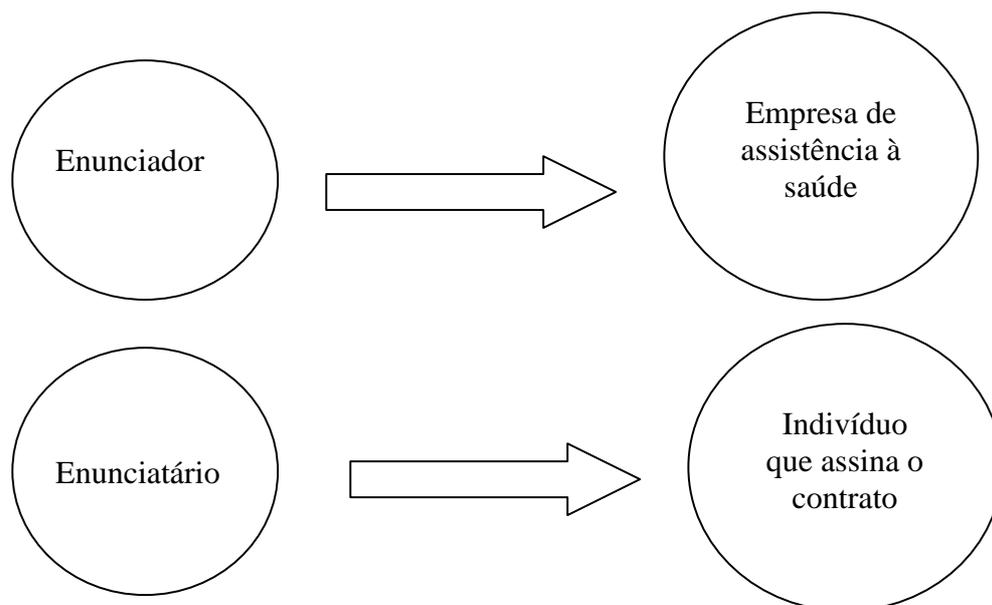
Quando se assina determinado contrato, acontecem dois fatos concomitantemente. O primeiro é decorrente da aquisição dos serviços pelo indivíduo que faz a assinatura do documento que será, juridicamente, o responsável pelo contrato jurídico. O segundo é o estabelecimento do enunciatário do gênero, que é a pessoa discursiva a quem são destinadas as informações expostas no texto de determinado contrato jurídico.

A pessoa que adquire os serviços de uma empresa de saúde é, por consequência de sua ação jurídica, o destinatário da situação de comunicação viabilizada pelo gênero discursivo. Por isso, esse indivíduo será, ao mesmo tempo, enunciatário da mensagem e pessoa juridicamente instituída como a responsável mediante as esferas jurídicas pelo contrato.

Ainda que os textos não sejam eventualmente “lidos” pelo cliente/enunciatário que deseja adquirir determinado plano de assistência à saúde, a assinatura do contrato por esse indivíduo, no momento em que ele contrata a

empresa de saúde, o tornará responsável pelas despesas e serviços utilizados a partir de então.

Tem-se, então, com a assinatura do contrato, a instauração dos sujeitos participantes da enunciação do gênero, que pode ser caracterizada primeiramente, pelo seguinte esquema:



Esquema 3: Os participantes da interlocução mediada pelo gênero contrato das empresas de assistência à saúde

Essa instauração dos sujeitos envolvidos na negociação/enunciação pode ser evidenciada, sobretudo, a partir da observação da parte de “Definição”, em que o enunciador define quem são as partes envolvidas na aquisição dos serviços. Essa parte, conforme mostrado anteriormente, faz parte de todos os cinco textos contratuais. Observe os exemplos 1, 2 e 3, a seguir:

Exemplo 1:

*Contrato de Cobertura de Assistência Médica e Hospitalar que entre si fazem, de um lado, como **OPERADORA DE PLANO DE SAÚDE**, a DIX ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA. – CNPJ/MF nº 01.734.531/0001-70, ANS nº 362921, doravante denominada Dix amico, e, de outro, o **assinante** da proposta de adesão adjunta, pessoa física daqui por diante denominada **“CONTRATANTE”**, sendo Beneficiárias as pessoas indicadas pelo mesmo na referida proposta, com início de vigência a partir da data da assinatura da proposta de adesão, regendo-se pelas cláusulas a seguir. (...) (Contrato da empresa Dix amico, p. 1)*

Exemplo 2:

*Pelo presente Instrumento Contratual e na melhor forma de direito, de um lado como **CONTRATADA**, CLÍNICA RIO ODONTOLÓGICA LTDA., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 68.772.201/0001-40, com Administração na Rua do Ouvidor nº 121/14º andar, Centro-RJ e de outro lado, na qualidade de **CONTRATANTE**, o **proponente** do presente Contrato, regendo-se pelas seguintes Cláusulas e Condições: (...)*

(Contrato da empresa Real doctor, p. 1)

Exemplo 3:

*Contrato de Serviço Médico e Hospitalar que entre si fazem, de um lado, como **CONTRATADA**, RIO MED ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA., baseada na Lei nº9.565 do dia 03/06/1998, inscrita no Ministério da Saúde ANS nº 35378-7 e no CNPJ sob o nº 29.204.2110001-28, com sede à Rua João Valério nº 1.206, parte, Centro, Magé, - RJ., representada na forma de seu Contrato Social, e de outro lado, como **CONTRATANTE**, o **PROPONENTE** do presente contrato, **seus dependentes e demais beneficiários** incluídos neste documento. (Contrato da empresa Rio Med, p. 1)*

Os termos destacados são referentes aos participantes da negociação, que são designados nos textos como “contratada” – a empresa de saúde assim denominada, como pode ser visto nos exemplos 2 e 3; – e “contratante” ou

“proponente” – os indivíduos que estarão assinando o contrato, conforme mostrado nos três exemplos.

Outros substantivos definidores dos indivíduos que usufruirão dos serviços disponibilizados pela empresa são “dependentes” ou “beneficiários”. Esses clientes, apesar de não serem os responsáveis diretos pelo contrato de assistência à saúde também fazem parte da contratação, apesar de não atuarem, *a priori*, como participantes do contexto enunciativo pressuposto pelo gênero. No caso do exemplo 1, a empresa contratada também será designada como “operadora de plano de saúde”.

Como pôde ser observado, a instauração dos sujeitos envolvidos na negociação/enunciação pode ser verificada logo na parte inicial dos textos que é denominada como “definição”. Fazendo isso, os enunciadores explicitam textualmente quem serão as pessoas envolvidas na negociação comercial, e, mais do que isso, eles deixam claro, perante o Poder Público de direito, quem são os responsáveis, a partir de então, pelo cumprimento dos deveres mediante a Justiça.

Por conta disso, é válido ressaltar que essas pessoas serão as responsáveis por quaisquer atritos ao longo do contrato, sendo os advogados ou partes jurídicas das empresas de saúde, apenas, os mediadores na negociação. Assim, “as partes”, ou seja, a empresa de saúde e o cidadão que assinou o contrato serão os reais responsáveis ante as autoridades públicas pelo contrato jurídico.

Também se pode constatar, através da utilização de termos como “contratada”, “contratante” e “proponente”, que são comuns à produção linguística dos profissionais ligados ao Direito, uma inserção, na parte inicial dos textos, nesse tipo de domínio discursivo, fato que será uma característica comum desses enunciados.

Assim, os contratos jurídicos apresentam uma dupla característica discursiva. Se por um lado, esses textos devem promover a interação entre os sujeitos, informando o que é válido ou não no acordo jurídico, mediando, como deve ser a função de um gênero, a comunicação entre os indivíduos, por outro, por funcionarem como negociação, são utilizados como um instrumento de justificação jurídica de determinado acordo.

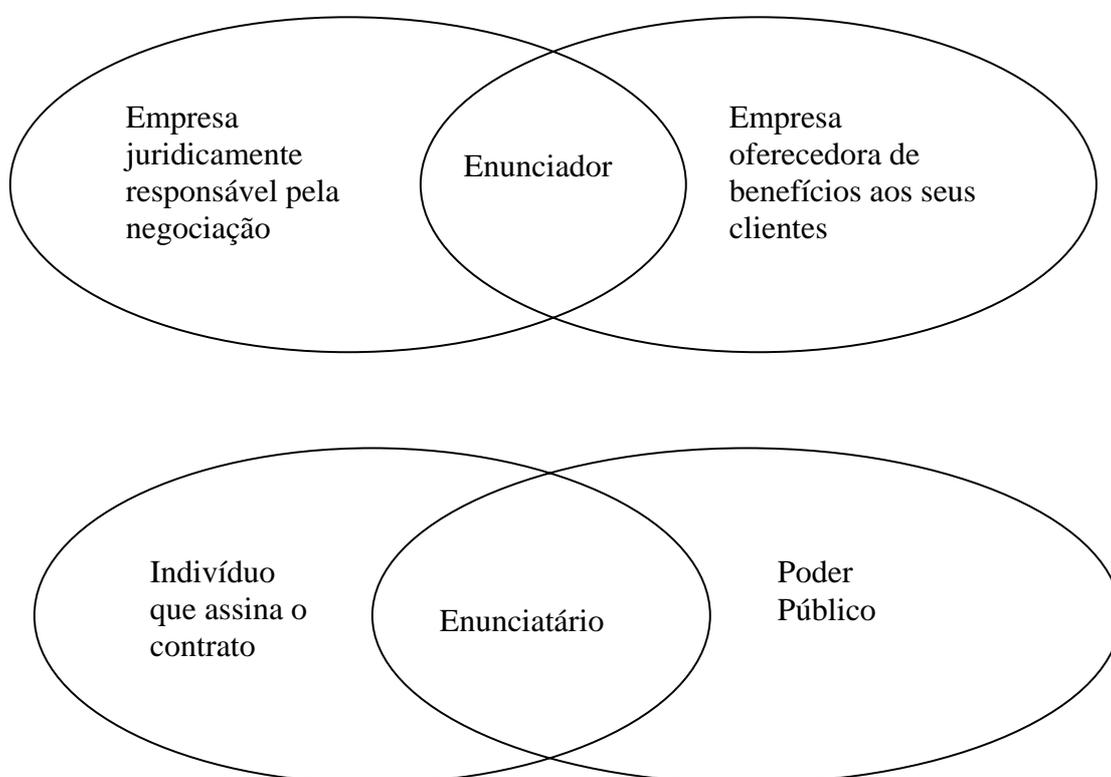
Por conta dessa dupla função, nesses enunciados haverá uma imbricação de sujeitos, uma vez que há sempre, por parte do contratado, uma necessidade de

legalização mediante o Poder Público de determinada atividade (econômica, de serviços, de compra/venda, e assim por diante).

No caso dos contratos de empresas de assistência à saúde, existe a necessidade de se acatar o que predispõem as esferas de fiscalização pública a respeito do funcionamento de determinado plano de saúde. Os contratos servirão, então, não apenas para esclarecer os clientes/enunciatórios sobre os seus direitos e deveres no acordo jurídico, mas também atuarão como uma forma de responder ao Poder Público sobre as regras criadas para o funcionamento das empresas de assistência à saúde.

Ocorre, portanto, uma imbricação de sujeitos que nos remete ao que expôs Oliveira (2003) sobre os sujeitos envolvidos na enunciação, que, de acordo com a autora, não se resumem apenas a dois indivíduos. No caso desse gênero especificamente, os participantes inicialmente são a empresa de saúde e o indivíduo que assina o contrato jurídico.

Entretanto, por conta da utilização dos contratos, também, como formas de prestação de contas para com o Poder Público fiscalizador das empresas de saúde, tem-se, hipoteticamente, a existência das seguintes pessoas discursivas:



Esquema 4: Os quatro participantes hipotéticos envolvidos na situação enunciativa requerida pelo gênero “contrato das empresas de assistência à saúde”

No esquema quatro estão especificados os quatro sujeitos hipotéticos que atuam na utilização do gênero contrato das empresas de assistência à saúde. Na primeira parte, encontram-se as figuras correspondentes ao enunciador e, na segunda parte do esquema, encontram-se especificadas as duas figuras correspondentes ao enunciatário.

Como enunciadores, pode-se verificar a existência de duas pessoas discursivas, que são: a) o enunciador real, que é o produtor do texto contratual, ou seja, a própria empresa de saúde; b) a figura idealizada por esse enunciador real, que se colocará como uma instituição oferecedora dos benefícios e serviços indispensáveis para a saúde dos indivíduos.

Nas funções de enunciatários, também há o estabelecimento de duas pessoas hipotéticas, que são: a) o enunciatário real, que é o indivíduo que efetivamente assina o contrato; e, b) o Poder Público, que é uma figura idealizada pelo enunciador na elaboração dos contratos. Essa idealização discursiva ocorre por conta do caráter jurídico dos textos, que têm a capacidade de funcionar como instrumentos de precaução mediante as demandas estipuladas pelas esferas públicas de fiscalização.

Aplicando as designações dos sujeitos envolvidos de acordo com a nomenclatura utilizada por Oliveira (2003), em consonância com Charaudeau, tem-se como pessoas enunciativas, potencialmente, participantes na situação de comunicação, as seguintes funções discursivas:

- Eu-comunicante: empresa de saúde responsável pela negociação comercial;
- Eu-enunciador: empresa de saúde que se coloca como beneficiadora de seus clientes, oferecendo todos os recursos necessários para o atendimento médico dos indivíduos;
- Tu-comunicante: indivíduo que assina o contrato jurídico;
- Tu-interpretante: Poder Público.

O reconhecimento dessas pessoas discursivas é possível porque, quando no texto contratual de determinada empresa de saúde estabelecem-se os responsáveis pela negociação, também ocorre a estipulação dos participantes da enunciação pressuposta pelo gênero. Essa constatação é possível mediante as designações dos

indivíduos que participam da negociação comercial no início dos contratos, conforme apresentado nos exemplos 1, 2 e 3.

A imbricação de papéis discursivos é possível porque, conforme afirmado inicialmente, um contrato jurídico qualquer é, mais do que um texto que se presta a informar a respeito dos direitos e deveres dos indivíduos na negociação, mas, antes de tudo, esses textos são, essencialmente, instrumentos de legalização jurídica de acordo entre duas partes em determinada negociação.

O contrato, então, além de servir para versar sobre os direitos e deveres dessas duas partes jurídicas, é também, antes de tudo, um instrumento utilizado pelo enunciador como forma de se precaver quanto a possíveis atritos com o Poder Público pelo descumprimento de quaisquer de suas imposições legais.

Por conta dessa dupla função discursiva, os textos, que deveriam estabelecer para os indivíduos de modo claro e direto as informações a respeito da legalização, utilizam conteúdos informativos que se prestam a atender às imposições legais das esferas públicas de atuação. Analisando essas duas questões pode-se, então, vislumbrar os motivos pelos quais os contratos virem a ser textos linguisticamente herméticos e, por isso, geralmente ininteligíveis para a maioria dos indivíduos.

Essa inadequação de papéis discursivos conjugada a questões ligadas ao conhecimento prévio necessário à leitura dos textos são alguns dos aspectos enunciativos verificados nos contratos.

Nas seções que se seguem, passa-se, então, a analisar a composição discursiva dos textos, que é uma outra categoria de análise importante para o estudo acerca dos contratos.

3.2 Os domínios discursivos acionados na superfície textual

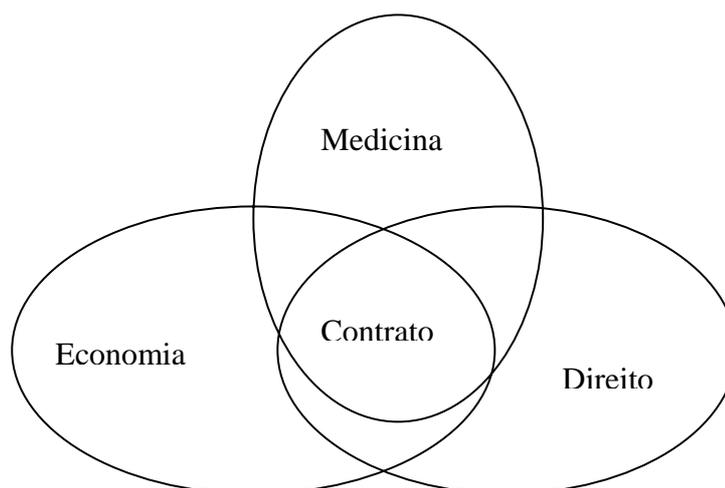
Os gêneros discursivos apresentam características linguísticas que são impostas pelas especificidades da situação de interação que eles mediam. A estruturação microtextual dos contratos apontam características que são oriundas de sua aplicação ao contexto enunciativo.

Os textos dos contratos são delineados a partir da utilização de diferentes termos que fazem parte do domínio discursivo de profissionais da área do Direito, porque os contratos são, como exposto na categoria anterior, documentos de legitimação de um acordo jurídico; da Saúde, já que existe a nomeação de

diferentes serviços e procedimentos específicos da área médica; e da Economia, uma vez que o acordo jurídico só é viabilizado mediante o pagamento dos serviços oferecidos pela empresa, pelo indivíduo que assina o contrato.

O acionamento desses domínios discursivos se dá pela utilização de diferentes campos semânticos, que inserirão os contratos em uma categoria discursiva diferenciada, já que os contratos não dependem, apenas, do conhecimento ligado somente a uma das áreas mencionadas. Antes de tudo, o gênero contrato jurídico das empresas de assistência à saúde é caracterizado pela imbricação dos três domínios discursivos que fazem parte do escopo linguístico dos três grupos profissionais mencionados, concomitantemente, ao longo dos textos.

A macroestrutura textual dos contratos pode ser evidenciada no esquema a seguir, que representa como o gênero é constituído discursivamente.



Esquema 5: Os domínios discursivos acionados nos textos dos contratos de planos de saúde analisados

No esquema 5 aparecem os três domínios discursivos que fazem parte da estrutura macrot textual do gênero, pois os textos dos contratos apresentam, na superfície textual, determinados conhecimentos que fazem parte do escopo linguístico desses três domínios.

Na parte em que trata das especificidades legais dos contratos são usados conhecimentos que fazem parte da esfera jurídica. Por isso, há uma inserção dos

textos na linguagem própria dos profissionais ligados ao Direito. Da mesma forma, quando determinado contrato aborda questões relativas aos serviços de assistência à saúde oferecidos por uma empresa, há uma apresentação de termos próprios da linguagem médica. Já nas cláusulas referentes ao pagamento das mensalidades e aos reajustes financeiros ocorre uma inserção dos textos na linguagem própria de profissionais ligados à Economia.

Por conta disso, os contratos são construídos a partir da intersecção desses três domínios discursivos, fator que constitui um elemento causador do hermetismo linguístico que é comum ao gênero discursivo.

A utilização desses conhecimentos ao longo dos textos será, a partir de então, o objeto de análise das subcategorias em seguida. Nestas seções, serão utilizados exemplos de partes dos textos para demonstrar como os domínios discursivos da Medicina, da Economia e do Direito aparecem nos textos dos contratos.

3.2.1 O domínio discursivo da Saúde

Nessa subcategoria de análise, já que o acionamento dos domínios discursivos de diferentes profissões é a categoria em que se insere a análise a seguir, demonstrar-se-á como o conhecimento de mundo ligado à área de saúde é acionado nos textos. Para isso, utilizar-se-ão partes de cláusulas que irão designar diferentes procedimentos e serviços cobertos por determinado plano.

Nessas cláusulas específicas haverá o predomínio da linguagem técnica de profissionais ligados à saúde, já que, nessas seções, haverá uma explicação quanto ao funcionamento das empresas no que se refere aos serviços que poderão ou não ser prestados.

Também será salientado que outros tipos de recursos linguísticos da mesma forma poderão ser encontrados nessas partes. Entretanto, tentar-se-á demonstrar nessa subcategoria como o domínio discursivo desses profissionais é utilizado nos fragmentos selecionados.

Exemplo 4⁸:

(...)

4. 180 (cento e oitenta) dias: Para **internações clínicas ou cirúrgicas de caráter eletivo ou programado** de qualquer especialidade; sessões de hemodiálise, **diálise peritoneal (CAPD)**, quimioterapia, radioterapia, **procedimentos terapêuticos em hemodinâmica, nutrição parenteral ou enteral**, transplante de rim e córnea; consultas médicas psiquiátricas e psicoterapia breve de crise; **nefrolitotripsia extra corpórea**; internação hospitalar psiquiátrica, seja esta em unidade clínica ou não; atendimentos de emergências psiquiátricas provocadas pelo alcoolismo ou outras formas de dependência química; e demais exames complementares de diagnósticos, tais como: ultra-sonografia obstétrica; tomografia computadorizada; ressonância magnética nuclear; **litotripsia ultrassônica**; densitometria óssea. (...) (Contrato da empresa Assim, p. 15)

No exemplo 4, o produtor do texto expõe para os clientes os diferentes períodos de carências do plano, que serão maiores ou menores, de acordo com a complexidade dos procedimentos médicos. Para isso, em um pequeno espaço textual, ocorre a citação de diferentes procedimentos médicos relativos aos serviços disponibilizados pela empresa. A utilização desse tipo de conhecimento demonstra que não há o devido tratamento desses termos, de modo a adequá-los para o cliente/enunciário que deseja entender as informações apresentadas.

A utilização de alguns sintagmas como “internações clínicas ou cirúrgicas de caráter eletivo ou programado” pode dificultar o entendimento do texto, de acordo com o nível de explicitude textual que será atingida pelos enunciários. Esse nível está vinculado com a maior ou menor dificuldade no entendimento dessa expressão, mediante o entendimento do tipo de “internação” que será compreendido pelos leitores. Não existe, por parte do enunciador, nesse caso, a devida explicação do que é considerado como “eletivo” ou “programado” no uso do plano de saúde.

Outros termos também serão imprescindíveis, para que haja o alcance dos sentidos por parte dos leitores, pois a falta de compreensão do que esses vocábulos significam é decorrente do grande grau de especificidade dos termos, o que

⁸ As cláusulas, geralmente, apresentam um item principal e outras subdivisões. As numerações apresentadas na parte esquerda e superior dos exemplos correspondem a essas divisões utilizadas nas cláusulas dos contratos. No exemplo 4 existe a utilização do subitem referente ao tempo de “180 dias”, que representa apenas um dos períodos de carência do plano de saúde.

distancia o leitor do texto em tela, corroborando o que se tem afirmado ao que se refere ao hermetismo da linguagem.

Para demonstrar os conceitos a que aludem os termos destacados, é válido explicar que a “diálise peritoneal (CAPD)” é um tipo de diálise em que o indivíduo não necessita ir à unidade médica para fazer o procedimento de diálise, pois o mesmo é feito na residência do paciente.

Os “procedimentos terapêuticos em hemodinâmica” são aqueles que requerem a aplicação de medicamentos nas vias arteriais dos indivíduos. A “nutrição parenteral” é a ministração de um tipo de nutrição por meio venoso, ocorrida, portanto, também por meio das vias venosas dos indivíduos e a “enteral” é a nutrição feita por via oral. A “nefrolitotripsia” e a “litotripsia” são procedimentos que utilizam o laser, assim, como exemplo desses serviços, pode-se mencionar que esse tipo de procedimento é usado no tratamento de cálculos renais. Tais serviços médicos têm os seus sentidos implicitados por conta do uso desses vocábulos técnicos.

Pode-se verificar, também, nesse exemplo, que alguns serviços como “sessões de hemodiálise”, “transplante de rim e de córnea” e “consultas médicas psiquiátricas” são mais comuns e, portanto, não contribuem tanto com o aumento da imprevisibilidade textual. No entanto, esses termos mais comuns encontram-se junto a outros vocábulos como “nefrolitotripsia extra corpórea”, “diálise peritoneal” e “litotripsia ultrassônica”. Esses vocábulos, por representarem serviços médicos que não são muito comuns, irão acionar um conhecimento de mundo bastante específico dos profissionais da área médica, que é o fator causador da implicitude textual, nesse caso.

Ressalta-se, portanto, que ocorre uma grande inadequação linguística, pois o enunciador, que expõe para os clientes o que é oferecido pela empresa coloca, no mesmo espaço textual termos com graus de previsibilidade variados. Esses vocábulos podem ser mais divulgados como “consultas médicas” ou podem necessitar uma maior especificação no domínio discursivo da Medicina, como “nefrolitotripsia”, requerendo dos leitores a habilidade de fazer o cálculo dos sentidos, através desses vocábulos diferenciados.

Exemplo 5:

(...)

3.1.5 – *Procedimentos ambulatoriais considerados especiais tais como: **hemodiálise e diálise peritoneal (CAPD)**, sessões de quimioterapia, radioterapia, incluindo radiomoldagem, **radioimplantes** e **braquiterapias**, hemoterapia, **nutrição parenteral ou enteral**, procedimentos diagnósticos e terapêuticos em hemodinâmica, **embolizações** e radiologia intervencionista, exames pré-anestésicos ou pré-cirúrgicos. (...)* (Contrato da empresa RioMed, p. 3)

O exemplo 5 foi retirado da cláusula contratual que se refere aos diferentes serviços da empresa de saúde “RioMed” e, o item acima mostrado (3.1.5) expõe aquilo que a assistência médica reconhece como “procedimentos especiais”.

Neste segmento de texto, que também é caracterizado pela exposição de muitos vocábulos médicos em um pequeno espaço textual, haverá a interferência direta na questão da informatividade textual. Nesse caso, também ocorre a citação de termos como “hemodiálise e diálise peritoneal (CAPD)”, que, conforme mostrado, no exemplo anterior, são tipos de diálises feitas nas dependências do hospital ou na residência do paciente, além dos dois tipos de nutrição mostradas, também anteriormente, que são a “parenteral” ou a “enteral”, que ocorrem por meio oral ou intravenoso.

Verifica-se, nesse caso, que a maior ou menor previsibilidade no reconhecimento de termos e expressões linguísticas está ligada com o tipo de composição discursiva comum ao gênero. Ocorre, no interior dos textos, a citação dos mesmos lexemas quando os contratos precisam abordar os mesmos temas requeridos pela prestação de serviços de que trata a negociação médico/jurídica.

No caso dos exemplos 4 e 5, as empresas de saúde estão falando de serviços especializados que requerem cuidados especiais, por isso, os termos “hemodiálise”, “diálise peritoneal (CAPD)” e “nutrição parenteral e enteral” são citados nos textos em ambos os contratos (Assim e Riomed) . Essas expressões são, também, portanto, referências quanto a maior ou menor previsibilidade/imprevisibilidade impostas pelos textos, sendo elementos importantes na consideração do fenômeno da explicitude no gênero, já que, o desconhecimento de tais expressões implicará no desconhecimento das informações expostas textualmente.

Essa apresentação de termos semelhantes deve-se à parte comum abrangida por todos os contratos, que trata da prestação de serviços em cláusulas equivalentes nos textos. Entretanto, quanto maior for a quantidade dos serviços oferecidos, mais ocorrerá a citação de termos e informações que requererão maiores conhecimentos discursivos por parte dos clientes/enunciatários. Esse aparecimento de termos irá conferir aos textos, também, o aumento da informatividade textual. Isso porque, novamente, os níveis de previsibilidade/imprevisibilidade serão alterados mediante o aparecimento de expressões e termos mais ou menos conhecidos pelo público-alvo.

Outros lexemas, no exemplo, representam conceitos que são mais específicos do domínio discursivo da Medicina. Como exemplo desses termos diferenciados pode-se citar “radioimplantes”, “braquiterapias” e “embolizações”.

Uma peculiaridade desses três termos está no fato de que existe até a possibilidade de ocorrer uma maior familiaridade e, portanto, da previsibilidade na leitura desses vocábulos, pois suas estruturas morfológicas remetem a morfemas que possuem matizes semânticos mais comuns. Pode ocorrer de modo mais fácil o reconhecimento das seguintes partes morfológicas: (radio + implante = “radioimplantes”), (terapia em “braquiterapia”) e (êmbolo em “embolizações”). Entretanto, podem ser desconhecidos os reais procedimentos aos quais esses lexemas aludem, além disso, a compreensão desses conceitos é uma condição para que a leitura se processe, o que pode não ocorrer devido à elevação dos graus de implicitude e informatividade nessa parte do contrato.

A fim de explicar o significado dessas palavras, é válido dizer que o “radioimplante” e a “braquiterapia” são tipos de procedimentos feitos com uso de radiação. São, portanto, exemplos de radioterapias. Já a “embolização” é um procedimento cirúrgico que consiste na colocação de um êmbolo para desobstrução de algum vaso ou artéria sanguínea.

Exemplo 6:

(...)

VIII- Traumatologia: **politraumatizado**; traumas de face com distúrbio de ventilação; traumas de face com lesão no globo ocular; **traumatismos torácicos contusos e/ou penetrante**; trauma extenso de partes moles; **amputações traumáticas (após a avaliação da central)**; queimaduras com área corporal comprometida superior a 20%; queimaduras de vias aéreas; acometimento sistêmico por corrente elétrica; afogamento; **intoxicações exógenas involuntárias com alteração do sensorio, da ventilação ou hemodinâmica**; picadas de animais peçonhentos com risco de vida. (...) (Contrato da empresa Assim, p. 21)

No exemplo 6, que também apresenta muitos lexemas próprios dos profissionais da medicina, tais como: “traumatismos torácicos contusos e/ou penetrantes”, “intoxicações exógenas involuntárias com alteração do sensorio e acometimento sistêmico por corrente elétrica”, a informatividade tem seu grau aumentado pela complexidade dos serviços médicos oferecidos, que representam diferentes tipos de especialidades médicas.

Contextualizando o exemplo, esse fragmento foi retirado da cláusula referente à cobertura para remoção terrestre, que é oferecida pela empresa “Assim”. Essa parte do texto foi criada para mostrar como serão feitos os procedimentos no caso de o cliente necessitar do atendimento médico, quando for acometido por alguns desses tipos de traumas ortopédicos⁹.

“Politraumatizado” é um termo que também poderá ser apreendido mediante o reconhecimento do prefixo grego “poli” que é utilizado para designar “multiplicidade” e, no caso do lexema supracitado, trata-se de vários traumas que podem ocorrer num único indivíduo, ao mesmo tempo. “Traumatismos torácicos contusos e/ou penetrantes” são tipos de traumas em que ocorre a contusão e a penetração, sendo, portanto mais graves do ponto de vista médico.

Nesse exemplo também se ressalta, portanto, a preferência pelo uso de uma terminologia própria do domínio discursivo dos profissionais da área de saúde. Essa preferência é verificada porque existe a possibilidade do uso de termos mais

⁹ É válido dizer que no texto do contrato estão subdivididas as diferentes especialidades de serviços médicos nessa parte. O item de “Traumatologia” foi trazido para exemplificar um desses tipos de especialidade, que representa apenas uma parte das especialidades médicas que o enunciador utiliza na composição textual.

comum, que aludem a conceitos que representam as palavras “choque” e “envenenamento”. O enunciador, entretanto, utiliza sintagmas nominais que designam os mesmos conceitos que são, respectivamente, “acometimento sistêmico por corrente elétrica” e “intoxicações exógenas involuntárias com alteração do sensorio, da ventilação ou hemodinâmica”.

Esse tipo de utilização, além de afetar o nível de previsibilidade textual, pode causar também, até mesmo um certo “apavoramento” nos clientes/enunciatários. Isso porque, ao estranhar esses termos, que possuem conceitos relativamente simples, os indivíduos deixam de reconhecer o que eles realmente informam, tornando-se mais sujeitos a adquirir o contrato, por conta de um maior suporte quanto à prestação de serviços especializados.

É válido ressaltar que os planos de saúdes não oferecem serviços médicos no caso de tentativa de suicídio, por isso, ocorre a colocação do adjetivo “involuntário” no sintagma “intoxicações involuntárias”.

É necessário que o leitor, nesse caso, analise, também, concomitantemente, as informações da cláusula de exclusões (parte comum de todos os contratos) junto com a leitura de partes de que tratam os outros serviços médicos. Esse tipo de leitura, que impõe a análise concomitante das partes do contrato, é a requerida em todos os textos, pois as informações de todas as cláusulas estarão relacionadas umas com as outras.

A intersecção de partes dos textos também é, portanto, um elemento importante no atingimento dos sentidos pelos leitores, pois, sem que se façam as correlações necessárias das diferentes cláusulas, não haverá a plenitude de entendimento do que é exposto em determinado texto. Por conta disso, essa intersecção de porções de sentidos do texto também será um fator importante na questão da explicitude textual. Isso porque, sem que as informações sejam “cruzadas” nas diferentes partes de determinado texto, os sentidos não serão plenamente atingidos.

Exemplo 7:

(...)

3.6.3 – São considerados quadros clínicos de urgência: dores abdominais intensas, dores de cabeça súbitas e fortes e **hipetermia** que não se aliviam com remédios habituais; **cólica nefrética, cólica biliar**; vômitos repetidos; ferimentos profundos ou múltiplos; tonturas intensas com perda súbita de equilíbrio ou sonolência; crises hipertensivas; **quadros de hipotensão arterial; fraturas sem ruptura de pele ou perda de consciência, mas com dor intensa e dificuldade de movimentação**; asma moderada com piora progressiva, mesmo após a administração dos medicamentos habituais, e todo quadro clínico que requeira atendimento em breve e se apresente com características que impossibilitem a ida ao médico; (...) (Contrato da empresa Dix amico, p. 5)

O exemplo 7 foi retirado da cláusula “do objeto”, que faz parte das “coberturas especiais” oferecidas pela empresa Dix amico. Nessa cláusula, o enunciador expõe do que trata o “objeto” desse aditivo do contrato, que menciona o oferecimento de certos serviços e procedimentos médicos especiais por essa empresa de saúde.

Nessa parte, o texto indica diferentes serviços que estariam inseridos na assistência “emergencial” e “de urgência”, mostrando exemplos de tipos de procedimentos que fazem parte dessas duas categorias de serviços médicos do plano de saúde. Ocorre, nesse caso, uma diferenciação de serviços e procedimentos, pois os mesmos irão ser diferenciados no caso de uma “urgência” ou “emergência” médica de acordo com a empresa de saúde.

Observe também que muitos termos são menos específicos do domínio discursivo dos profissionais da saúde, como “dores de cabeça súbitas e fortes”; “tonturas intensas com perda súbita de equilíbrio ou sonolência” e “fraturas sem ruptura de pele ou perda de consciência”. Entretanto, conforme se tem exposto no presente trabalho, não existe um tratamento quanto à colocação de termos que fazem parte do domínio discursivo da saúde, que estão juntos com outros menos específicos, o que irá influenciar na grande variação dos níveis de previsibilidade/imprevisibilidade durante a leitura dos textos.

Como exemplo disso, pode-se perceber a preferência pela utilização de termos médicos específicos como “cólica nefrética” e “cólica biliar” que representam

um domínio discursivo próprio desses profissionais. Para explicar esses conceitos, os dois sintagmas designam tipos diferentes de dores e que precisam ser diferenciados pelo cliente/enunciatário no momento em que a leitura é processada. Sem que haja o entendimento de quais tipos de dores os sintagmas aludem, o indivíduo também poderá não compreender se ele irá ou não usufruir dos benefícios da assistência médica.

O que se pretende ressaltar é que essa mesclagem de termos com graus de especificidade discursiva variadas, além de influenciar na composição textual, com respeito aos níveis de explicitude e informatividade textuais, também terá, conseqüentemente, uma relação direta com o tipo de conhecimento prévio de leitura requerida pelo gênero.

Outro aspecto observado com respeito da leitura nesse fragmento, especificamente, decorre do fato de que, nesse caso, o ato de ler torna-se também dependente da diferenciação dos termos “emergência” ou “urgência” médica, que estariam, semanticamente, em matizes bastante próximos. Entretanto, os atendimentos relativos a esses dois tipos de procedimentos serão diferenciados, de acordo com a natureza do serviço médico. O atendimento emergencial é aquele decorrente de algum evento que coloque em risco a vida do indivíduo, e a urgência ocorre apenas quando há uma necessidade de atendimento médico repentino. A maior ou menor explicitude do que é designado na superfície textual dependerá da diferenciação dos matizes semânticos desses dois termos, nesse caso.

Esses foram apenas alguns dos exemplos retirados dos textos para demonstrar o predomínio da linguagem habitual dos profissionais da Medicina usada nos contratos, mas outros fragmentos também denotam tal utilização. É válido dizer que não se pretende analisar todas as partes em que esse recurso aparece, nem explicar o sentido de todos os vocábulos dos exemplos. Entretanto, foram selecionados alguns segmentos textuais com certos termos que são próprios desse ramo profissional, para mostrar como esse domínio discursivo é acionado nos textos.

3.2.2 O domínio discursivo da Economia

Nessa subcategoria, assim como na seção anterior, será analisado um outro tipo de domínio discursivo presente nos textos. Conforme ocorrido com o aparecimento de termos e conceitos ligados à área da Saúde, também haverá, nesse caso, uma inserção direta do domínio discursivo de um ramo profissional, que é a Economia.

Isso ocorre porque, nos contratos, ao abordar sobre como ocorre o funcionamento dos reajustes das mensalidades, dos critérios para pagamento e das quebras contratuais, haverá a exploração de conhecimentos linguísticos próprios dos profissionais ligados à Economia. Nessas partes dos textos, também, há uma exposição de cálculos matemáticos que são usados para demonstrar como são feitos os reajustes financeiros aprovados pelas empresas de saúde.

Por isso, pode-se afirmar que tais tipos de construção requerem, além de habilidades de leitura voltadas para esse domínio discursivo próprio dos profissionais ligados à Economia, outras habilidades cognitivas, que, nesse caso, dizem respeito à capacidade para a efetuação dos cálculos matemáticos, que são pressupostas pelas equações expostas pelos enunciadores. Esses cálculos aparecem no interior de alguns contratos, o que também tornará viável, mediante o Poder Público fiscalizador, a efetuação de tais reajustes financeiros por essas empresas.

A utilização de equações matemáticas nessas cláusulas específicas, que tratam dos reajustes, configura uma imbricação não só de conhecimentos discursivos dos profissionais ligados à Economia, mas, constitui também uma interseção de linguagens diferenciadas. Essa interseção de linguagens diz respeito à necessidade de utilização do conhecimento do domínio discursivo utilizado na Economia e o conhecimento para a efetuação de cálculos que são próprios da Matemática.

A linguagem matemática, que diz respeito à leitura, compreensão e efetuação de cálculos, é comum do cotidiano profissional de economistas e de outros profissionais que lidam com a aplicação de fórmulas algébricas, como engenheiros, matemáticos e físicos, entre outros. Entretanto, por fazer parte do cotidiano profissional de pessoas que lidam com esses cálculos, tal recurso de composição textual também será analisado nessa seção.

Observar-se-á, a partir de então, como esses recursos de construção discursiva são utilizados pelos enunciadores nos contratos.

Exemplo 8:

(...)

28.13.4: *As mensalidades poderão ser reajustadas, no transcorrer no Contrato, em razão da **variação de sinistralidade**, ou em virtude de **alteração dos custos odontológicos**. A alteração desses custos é apurada mediante a aplicação da seguinte fórmula:*

$$Ir = \underline{(HO \times p4) + (S \times P5) + (DG \times P8)}$$

Onde:

Ir= Índice de reajuste;

HO=Variação dos preços dos honorários odontológicos;

S= Variação dos salários;

DG= Variação dos preços das despesas gerais

P4, P5 e P8 representam o peso de cada um dos respectivos itens na fórmula, validados de acordo com as normas estabelecidas pelo órgão governamental competente. (...) (Contrato da empresa Assim, p. 27)

No exemplo 8, retirado da cláusula referente ao pagamento das mensalidades da empresa “Assim”, observa-se a utilização de diferentes termos ligados ao domínio discursivo dos profissionais da área econômica.

A utilização de sintagmas próprios da área econômica como “variação de sinistralidade”, “índice de reajustes”, além da exposição de cálculos matemáticos como “(HO x p4) + (S x P5) + (DG x P8)” conferem ao fragmento textual um maior ou menor nível de imprevisibilidade, de acordo com a facilidade/dificuldade no entendimento desses conceitos. A “variação de sinistralidade” é referente ao acontecimento de qualquer fato que possa promover o aumento na mensalidade do plano de saúde.

A “alteração dos custos odontológicos” também é um fator que poderá provocar o aumento na mensalidade do plano. O que pode ser entendido por esses dois sintagmas é que, além de reajustes financeiros decorrentes das atualizações financeiras aprovadas pelas autoridades competentes, a empresa de saúde, nesse caso, também irá aumentar a mensalidade no caso da ocorrência de um “sinistro” com o cliente/enunciatário.

A necessidade de uso dos serviços por conta de algum imprevisto que não esteja elencado pelo contrato também irá provocar o reajuste financeiro. Fica, então, implícito nesse fragmento de texto que o acontecimento de imprevistos quanto ao uso dos serviços odontológicos é usado pelo enunciador também como uma forma de se precaver quanto a possíveis danos financeiros mediante o Poder Público.

Essa cláusula trata dos reajustes que são feitos pela empresa de saúde no que se refere aos serviços exclusivamente prestados nas especialidades oferecidas pela odontologia. Além dessa cláusula que trata desses reajustes, a empresa “Assim” também possui uma outra cláusula, que trata dos reajustes dos serviços médicos. O texto informa, portanto, duas formas de reajustes financeiros que serão repassados aos clientes/enunciários. O nível de explicitude será dependente, portanto, nesse caso, do entendimento de como se procedem esses dois tipos de reajustes nas mensalidades do plano.

Exemplo 9:

(...)

10.1 – A **contraprestação pecuniária** que o (a) CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, decorrente deste Contrato, denomina-se TAXA MENSAL DE MANUTENÇÃO, e será devida por si e pelos demais BENEFICIÁRIOS, individualmente, inscritos no presente Contrato, cujo valor, nesta data, corresponde ao indicado na Ficha de Inscrição, respectiva, de acordo com o tipo de plano contratado, respeitadas as faixas etárias dos beneficiários inscritos e sua proporção de **Taxa Global**.

10.2 – A **Taxa Mensal de Manutenção**, que é cobrada pelo sistema de pré-pagamento, vencendo-se nas datas indicadas na Ficha de Inscrição, será reajustada, **independentemente** da idade ou faixa etária em que se enquadrar o (a) CONTRATANTE e/ou seus dependentes inscritos no plano, nos termos da legislação vigente que regula a matéria, de acordo com a efetiva variação dos custos médicos e hospitalares, apurada conforme equação econômica, aplicável à estrutura de custos da CONTRATADA, consoante abaixo especificado:

$IR = (\text{Ref.Med. c} \times 0,1199) + (\text{Ref.Med. p} \times 0,1788) + (\text{Se} \times 0,1906) + (\text{Sm} \times 0,1724) + (\text{DT} \times 0,0777) + (\text{MM} \times 0,0554) + (\text{DG} \times 0,2052) (\dots)$ (Contrato da empresa Real doctor, pgs. 10 e 11)

O exemplo 9 foi retirado da cláusula décima da empresa Real doctor. Essa parte do texto trata “dos preços, reajustes e formas de pagamento”, que é uma cláusula comum em todos os cinco textos.

Assim como no exemplo anterior, verifica-se também a utilização de cálculos matemáticos. Entretanto, nesse fragmento, o tipo de equação usada exige habilidades de resoluções matemáticas ainda mais apuradas do que as necessárias no exemplo 8 (p. 77). Isso porque a utilização de casas decimais diferentes (pois após a vírgula muda-se a casa decimal do algarismo), além das siglas e letras, requer também a efetuação de cálculos que são ainda mais complexos do que o demonstrado anteriormente. Isso pode ser observado na primeira parte da equação, em que o enunciador usa a sigla “Ref.Med.” e o número “0,1199” para demonstrar como será efetuado parte do cálculo.

Também encontramos sintagmas referentes à área econômica como “contraprestação pecuniária”, “Taxa Global”, “efetiva variação dos custos médicos”, “equação econômica”, que, dependendo do conhecimento prévio do leitor, serão mais ou menos previsíveis e poderão causar o aumento da implicitude e da informatividade textual no fragmento.

A explicitude, então, poderá ser maior ou menor devido à utilização de cálculos matemáticos mais complexos já que, nesse exemplo, o enunciador usa como recurso também uma exposição de números com diferentes casas decimais para montar sua equação. Uma outra questão importante nessa parte do texto é a utilização de siglas na elaboração da equação matemática. As siglas requerem o reconhecimento dos conceitos que elas representam para que depois o leitor possa aplicar essas informações na efetuação dos cálculos.

Outra questão que pode ser ressaltada no exemplo é um recurso vocabular que serve, possivelmente, como uma forma de precaução de o enunciador informar sobre os reajustes que inevitavelmente serão impostos ao cliente/enunciatário por conta do uso do advérbio “independentemente”. Esse advérbio, usado no fragmento “A Taxa Mensal de Manutenção (...) será reajustada, independentemente da idade ou faixa etária...” demonstra que a cobrança de reajustes será feita mediante qualquer faixa etária da pessoa que esteja utilizando o plano de saúde.

Ou seja, o contrato serve para a empresa de saúde se salvaguardar, na hipótese de haver possíveis atritos causados pelo desentendimento dos indivíduos que utilizam o plano, se estes questionarem sobre o reajuste financeiro da empresa.

Por conta disso, a empresa também se precavê mediante o Poder Público sobre os possíveis desentendimentos na esfera jurídica, o que têm uma implicação direta na saúde financeira dos proprietários do plano. Percebe-se por isso que a linguagem é manipulada a favor da manutenção dos interesses da empresa de saúde.

Exemplo 10:

(...)

$$Ir = (Cons \times P1) + (Ex \times P2) + (Proc \times P3) + (HM \times P4) + (S \times P5) + (DT \times P6) + (MM \times P7) + (DG \times P8)$$

ONDE:

IR = Índice de Reajuste;

*Cons = Variação dos preços das **consultas**;*

*Ex = Variação dos preços dos **exames**;*

*Proc = Variação dos preços dos **procedimentos**;*

*Hm = Variação dos preços dos **honorários médicos**;*

S = Variação dos salários, comprovada por acordos, convenções ou dissídios coletivos entre os sindicatos de classe ou resultante da política salarial oficial;

DT = Variação dos preços das diárias e taxas hospitalares, obtida pela média aritmética do aumento no período, na rede credenciada, que consta dos Orientadores Médicos Dix amico;

MM = Variação dos preços de materiais e medicamentos (de acordo com o Brasíndice);

*DG = **Variação dos preços das despesas Gerais** (conforme alteração percentual do índice autorizado pelo governo);*

P1 a P8 = representam os preços de cada um dos respectivos itens na fórmula, validados de acordo com as normas estabelecidas pelo órgão governamental competente. (...) (Contrato da empresa Dix amico, p. 20)

No exemplo 10 ocorre a exposição da cláusula referente aos pagamentos das mensalidades no contrato da empresa Dix amico. Nesse contrato encontra-se, além da utilização de cálculos numéricos – e que, conforme já demonstrado, é uma praxe nessa parte do texto –, uma citação de diferentes índices de reajustes que também deverão ser analisados na efetuação desses cálculos. Nesse caso, o enunciador expõe 8 (oito) possíveis motivos para que haja aumento na mensalidade do contrato.

Essas variações podem ser devido a variações que podem ocorrer em tabelas que legislam sobre as “consultas”, “exames”, “procedimentos” e “honorários médicos”. Pode ser, também pode ser de qualquer outra ordem ou natureza, conforme demonstrado no fragmento “Variação dos preços das despesas Gerais”, que, de acordo com o enunciador, é uma variação de valor autorizada pela esfera pública, uma vez que é “conforme alteração percentual do índice autorizado pelo governo”. Entretanto, não existe uma preocupação em se mostrar qual esfera de fiscalização que pode legalizar, efetivamente, tal variação.

Esse tipo de variação é uma outra forma de o enunciador validar o reajuste para com o cliente/enunciatário. Nesse caso, o motivo para a variação pode ser qualquer um, por conta do valor semântico do adjetivo “gerais”. Para contextualizar o vocábulo, o dicionário Houaiss explica que esse lexema “abrange a totalidade ou a maioria de um conjunto de coisas ou pessoas” (2007, p. 1446). Dessa forma, qualquer fato ou evento poderá acarretar o aumento da mensalidade do plano e o enunciário/cliente não tem como mensurar quais elementos serão causadores do aumento nas mensalidades.

Exemplo 11:

(...)

28.12.2: **Unidade de Franquia** (UF) é a unidade expressa em moeda corrente do país, estipulada na **Tabela de Vendas, DENTSIM**, a qual multiplicada pelos quantitativos especificados para os benefícios acima, resultará no valor a ser pago pelo CONTRATANTE por ocasião do atendimento, sendo certo que nesta data a UF corresponde a R\$ 1,00.

28.12.3: O valor da UF (Unidade de Franquia) será corrigido monetariamente na periodicidade autorizada pela legislação e pela variação do IGP (Índice Geral de Preços da Fundação Getulio Vargas) ou na sua ausência, por índice que o substitua ou que retrate a variação inflacionária e que seja restituído pelo Governo e sempre que ocorrer aumento de custos por determinação governamental ou de órgão de classe ou ocorrerem fatores imprevisíveis que afetem os custos odontológicos. (...) (Contrato da empresa Assim, p. 26)

No exemplo 11, o enunciador não lança mão de tabelas ou cálculos para demonstrar como os reajustes serão realizados pela empresa de saúde. Contudo,

ao afirmar que a “unidade de franquia” é estipulada pela “tabela de vendas, DENTSIM”, a empresa não deixa claro como esse reajuste será feito. Embora o uso de cálculos e tabelas de referências de reajustes não seja um recurso de construção nesse fragmento textual, não existe uma indicação precisa sobre o modo de reajustamento financeiro da mensalidade. A forma “como” esse reajuste será realizado fica implicitada na explicação de que a “Unidade de Franquia (UF) é a unidade expressa em moeda corrente do país, estipulada na Tabela de Vendas, DENTSIM”, mas não existe uma exposição clara sobre o modo como a empresa de saúde fará esse reajuste.

Mais adiante, o enunciador afirma que a unidade de franquia (na data da assinatura do contrato) corresponderia a R\$ 1,00, valor que poderia não prevalecer ao longo da prestação de serviços da empresa.

Outras formas de variações de reajustes como “variação do IGP” e “variação inflacionária” também constituem índices financeiros aprovados legalmente pelos órgãos competentes, mas que constituem referentes que não são encontrados no texto do contrato. Ou seja, ocorre a remissão a conceitos que indicam reajustes aprovados, todavia, não há uma informação sobre o modo “como” a empresa de saúde procederá no repasse de tais reajustes ao cliente/enunciatário. Essa especificidade irá, conseqüentemente, influenciar no cálculo dos sentidos do fragmento, comprometendo o nível de explicitude que será alcançado na leitura.

Os exemplos utilizados nessa seção indicam a utilização do conhecimento de mundo próprio de profissionais ligados à área econômica/financeira, fator que terá incidência direta na apreensão dos sentidos, nessas partes dos contratos. Além desse recurso de estruturação, prevalece a indicação de diferentes critérios de reajustes nas mensalidades dos planos de assistência à saúde.

Esses critérios fazem alusões a diferentes entidades de fiscalização da esfera pública de atuação, e, nesse caso, existe uma provável remissão ao Poder Público fiscalizador das empresas de saúde, que é, conforme se tem afirmado uma figura hipotética participante da situação de enunciação pressuposta pelo gênero.

3.2.3 O domínio discursivo do Direito

Se por um lado, os textos dos contratos constituem um gênero textual que é utilizado por indivíduos que pretendem interagir com determinado propósito comunicativo, por outro lado, esses textos também, conforme dito inicialmente, são documentos de autorização jurídica. Por serem instrumentos legalizadores, que servem para estabelecer os direitos e deveres de duas partes distintas na negociação comercial, os textos, são, portanto, documentos reconhecidos juridicamente.

Dessa forma, além de servir a uma situação de comunicação específica, conforme mostrado na primeira categoria de análise do presente capítulo (p. 59), esses textos também são instrumentos de legalização de um acordo jurídico, que faz a mediação entre enunciador (empresa de saúde) e enunciatário (o cidadão que quer adquirir esse tipo de serviço).

Por conta disso, o contrato utiliza em sua estruturação textual algumas estruturas linguísticas próprias do domínio discursivo de profissionais ligados ao Direito e à esfera jurídica de atuação pública.

A utilização de leis e artigos também faz parte do domínio discursivo próprio dos profissionais do Direito. Entretanto, deixaremos a análise da utilização de leis para uma outra seção deste capítulo, nos atendo, nesse momento, apenas à análise dos termos jurídicos.

Os exemplos a seguir demonstram a utilização de alguns sintagmas e termos próprios dessa esfera de atuação.

Exemplo 12: (...)

2.1- O presente Contrato de Operação de Plano Privado de Assistência à Saúde, reveste-se de característica bilateral, gerando direitos e obrigações individuais para as partes, na forma do disposto nos artigos 1.092 e 1.093 do Código Civil Brasileiro, considerando-se, ainda, esta avença, como um Contrato Aleatório, regulado pelos artigos 1.118 e 1.121 do mesmo código, assumindo o (a) CONTRATANTE, o risco de não vir a existir a cobertura da referida assistência, pela incoerência do evento do qual será gerada a obrigação da CONTRATADA em garanti-la. Outrossim, este Contrato sujeita-se às normas estatuídas na Lei Federal nº 9.656/98 e legislação (...) (Contrato da empresa Real doctor, p. 1)

O exemplo 12 foi retirado da segunda cláusula do contrato da empresa Real doctor, que tem como título “Da natureza jurídica deste contrato”. Essa parte do texto, embora não esteja denominada como “objeto” pode ser comparada a essa cláusula. Ambas as partes tratam do mesmo assunto que é a instituição da “exposição da validação jurídica do acordo e estabelecimento das partes envolvidas na negociação/enunciação”, conforme mostrado na tabela 1(p. 48), que descreve as partes textuais dos contratos.

No exemplo 12, o enunciador utiliza um sintagma nominal extenso para designar “o contrato de assistência médica” quando opta pela construção “O presente Contrato de Operação de Plano Privado de Assistência à Saúde”, fazendo isso, o produtor do texto faz com que o texto se insira diretamente no domínio discursivo dos profissionais do Direito, e, com essa opção, deixa de simplificar as informações no nível textual. Essa opção de estruturação sintática terá uma influência direta na questão da previsibilidade/imprevisibilidade durante a leitura, acarretando aumento na informatividade textual, assim como na maior ou menor explicitude das informações.

O mesmo continua a acontecer quando opta pelas construções “reveste-se de característica bilateral”, “esta avença” e “referida assistência”. Esse último fragmento demonstra a inversão de uma estrutura mais comum na Língua Portuguesa que é a anteposição do substantivo ao adjetivo (assistência referida), que irá acarretar, possivelmente, em um estranhamento por parte do cliente/enunciatário.

Além disso, o produtor do texto se exime de oferecer o serviço de atendimento médico quando afirma que o contratante (ou seja, o indivíduo que assina o contrato) pode não ter cobertura do plano de saúde, quando houver uma “incoerência no evento” ocorrido, pondo em risco a saúde do indivíduo. Isso fica latente no fragmento “assumindo o (a) CONTRATANTE, o risco de não vir a existir a cobertura da referida assistência, pela incoerência do evento da qual será gerada a obrigação da CONTRATADA em garanti-la.” Nesse caso, o não entendimento do que a empresa entende por ser “incoerência”, que é decorrente de sua previsibilidade de sentido, terá afetação direta na utilização dos serviços médicos. A questão da informatividade está ligada, portanto, diretamente ao aproveitamento dos serviços que são pagos pelos cliente/enunciatário.

Exemplo 13:

(...)

16.5 – O contrato constitui o **único e integral acordo** entre as partes referentes ao **objeto** constante da Cláusula Primeira e cancela todos os outros compromissos, entendimentos, contratos e garantias porventura existentes entre **as partes** e referentes ao objeto constante da Cláusula Primeira já mencionado, mesmo que sejam verbais ou escritos, dando-se às partes mutuamente **ampla e total quitação**. (contrato da empresa Amil, p. 27).

O exemplo 13 encontra-se na última cláusula da empresa “Amil”, em que o enunciador faz as últimas considerações a respeito do contrato. O “objeto” de que trata o subitem refere-se à cobertura de assistência à saúde, que apenas seria acordada mediante o contrato que é o que o enunciador expõe como “único e integral acordo” entre a empresa e o cidadão que adquire o plano de saúde, “as partes” de que a cláusula trata.

Quaisquer outros documentos são, portanto, refutados e o objeto de que trata a primeira cláusula seria a maneira de dar às pessoas juridicamente envolvidas “ampla e total quitação”, ou seja, o contrato ignora qualquer outro documento que não seja ele mesmo, que por si só, é suficiente para acordar a negociação entre as partes.

O parágrafo, que faz referências a todos esses conceitos da esfera discursiva jurídica, tem a sua plenitude de sentido atingida, apenas, mediante o reconhecimento das expressões destacadas. Ele fica vazio de sentidos se não houver o entendimento de todos esses conceitos que devem ter os seus valores semânticos analisados na leitura do fragmento.

Exemplo 14:

(...)

10.3.1 – Os reajustes da Taxa Mensal de Manutenção serão efetivados **nos termos** da Lei nº 8.880/94, e **legislação subsequente**, anualmente. Entretanto, **em havendo permissivo legal**, desde já **fica pactuado** que a **referida mensalidade** será reajustada coma a menor periodicidade legalmente permitida. (...) (contrato da empresa Real doctor, p. 11)

O exemplo 14 foi retirado da cláusula referente aos reajustes e pagamentos de mensalidades no texto do contrato da empresa Real doctor. Essa cláusula é comum também a todos os demais contratos e faz parte, portanto, da estrutura macroestrutural do gênero discursivo.

Assim como anteriormente exposto nos exemplos 12 e 13, fragmentos textuais como “em havendo permissivo legal” e “desde já fica pactuado que a referida mensalidade” refletem uma estruturação sintática mais condizente do mundo textual usado no Direito. Essa estruturação poderá causar um certo estranhamento nos leitores, o que acarretará um maior ou menor nível de previsibilidade/imprevisibilidade no reconhecimento dessas expressões jurídicas, isso porque, o desconhecimento desses termos afetará no entendimento global do texto, comprometendo seu nível de explicitude.

Observa-se também, no exemplo 14, que o enunciador opta pelo gerúndio (em havendo) e não pelo verbo no Subjuntivo (se houver), e pela anteposição do adjetivo ao substantivo (referida mensalidade) e não do que é usual da sintaxe portuguesa, conforme mostrado anteriormente, que é o substantivo anteposto ao adjetivo. Essas opções sintáticas também incidirão na questão da implicitude/explicitude dos sentidos na superfície textual, pois elas não são, à primeira vista, muito comuns para os destinatários dos contratos.

O uso de palavras do campo semântico do domínio discursivo dos profissionais do Direito, nesse caso, torna implícito o sentido do que está escrito, que poderia ser parafraseado da seguinte forma: “os reajustes da taxa de manutenção mensal serão feitos de acordo com a ‘Lei 8.880/94’. Contudo, se houver uma permissão legal para isso, faremos os reajustes nos prazos mais curtos que a legislação permitir a nossa empresa”.

A opção por essa forma de construção poderia evidenciar mais explicitamente as informações do parágrafo. Essa opção seria mais condizente com o público-alvo desses textos, que, conforme já mostrado, constitui-se de pessoas que queiram adquirir os serviços oferecidos pelas empresas.

Exemplo 15:

(...) *CLÁUSULA 34^a – Nenhuma responsabilidade caberá à **CONTRATADA** pelos atendimentos previstos nesse contrato, por **dano resultante de dolo ou culpa** seja por negligência, imperícia ou negligência, concordando expressamente o **USUÁRIO DA CONTRATANTE** que tal responsabilidade será exclusiva do profissional ou entidade hospitalar **a que ele der causa**. (contrato da empresa Rio med, p. 11)*

O exemplo 15 encontra-se no capítulo XXVI do contrato da empresa Rio med, que trata “das disposições gerais” da negociação. Nessa cláusula, o enunciador faz as considerações finais referentes às possíveis discordâncias entre as partes envolvidas na negociação/enunciação.

Nesse caso, o enunciador está se eximindo de possíveis problemas causados pelo atendimento oferecido pela empresa, que seriam de responsabilidade exclusiva dos profissionais de saúde. Essa atitude pode ser observada pelo uso de termos próprios do Direito que dizem respeito a penalidades instituídas pela Justiça.

Para indicar possíveis atitudes geradoras de penalidades, o enunciador usa os seguintes termos: “dano”, “dolo” e “culpa”. O “dano” (prejuízo) pode ocorrer, de acordo com o texto por “dolo”, que é resultante de uma atitude intencional por parte do profissional de saúde ou, apenas, por sua “culpa”, atitude que não indica intencionalidade direta. Nesse caso, o erro médico deve ser totalmente assumido por esse indivíduo, que pode ter cometido o equívoco por sua “imprudência, imperícia ou negligência”. Essa parte do texto serve para retirar a responsabilidade em prestar assistência da “CONTRATADA” que é a empresa de saúde.

Essa responsabilidade será repassada da unidade hospitalar para o profissional de saúde, que seria acionada pelo cliente/enunciatário para responder juridicamente pelo erro médico. Tal estratégia de construção serve como uma forma de a empresa de saúde se precaver mediante o Poder Público dos prováveis equívocos pelos quais seriam acometidos os clientes/enunciatários que usam o plano de assistência à saúde. Nesse caso, a linguagem é, também, manipulada a fim de favorecer a empresa de saúde.

Exemplo 16:

(...)

13.1 – **Em ocorrendo** alteração na legislação que regula os Planos Privados de Assistência à Saúde onde as partes desde já se comprometem a se ajustar, **contados da cientificação**, por escrito, pela CONTRATADA, a **repactuar** o presente Contrato nas suas estipulações originais afetadas pelas modificações normativas aqui especificadas. (...) (Contato da empresa Real doctor, p. 14)

O exemplo 16 foi retirado do contrato da empresa Real doctor e encontra-se na cláusula intitulada “Da regulamentação”, que é a penúltima parte do contrato da empresa. Nessa cláusula, o enunciador faz uma ressalva sobre possíveis alterações da legislação do contrato e, para isso, explica que “em ocorrendo alteração na legislação, as partes desde já se comprometem a se ajustar...” a partir de quanto for feita a “cientificação” do cliente/enunciário.

Assim que houver uma alteração qualquer no contrato, a empresa irá cientificar o cliente/enunciário e deverá haver, obrigatoriamente, um outro acordo (ou uma repactuação) entre as partes.

Novamente, demonstra-se a opção pelo gerúndio “em ocorrendo” ao contrário de uma construção como “se ocorrer”, e pelo verbo “repactuar” ao invés de outros sinônimos como “refazer”. Esses recursos discursivos inserem o texto no tipo de conhecimento de mundo próprio dos profissionais ligados à esfera jurídica. Além disso, o verbo “repactuar” possui um valor semântico indicador de um acordo que cria mais vínculos e compromissos entre as partes do contrato do que o verbo “refazer”, o que pode ser constatado, ao verificar o significado dos dois termos.

Isso pode ser verificado na medida em que a palavra “pacto” corresponde a uma “convenção que rege duas ou mais pessoas” (HOUAISS, 2007, p. 2102), ou seja, o “pacto” é um tipo de vínculo extremamente forte entre duas pessoas, pois ele “rege” o comportamento de ambos em determinada situação. No caso do contrato, ao fazer a assinatura do documento, há um comprometimento total do indivíduo em acatar todas as resoluções possíveis decorrentes do acordo juridicamente aprovado.

Nesse caso, a preferência pela linguagem jurídica indica uma forma de fortalecer a obrigatoriedade no acatamento das imposições feitas pelo enunciador, além de estar também vinculada a questões relativas à informatividade e à explicitude, de acordo com os exemplos mostrados nesta seção.

3.3 A intertextualidade e a referência exofórica nos textos dos contratos

Conforme foi visto nas seções anteriores, os textos dos contratos têm como característica de estruturação linguística a utilização de termos próprios de domínios discursivos de segmentos profissionais como a Saúde, a Economia e o Direito. Esse tipo de opção na estruturação do gênero acarretará no aumento dos níveis de implicitude e informatividade textual.

Por conta dessa presença da linguagem própria desses domínios discursivos, fica nítida a presença de diferentes “vozes sociais” na composição discursiva. Como decorrência dessa utilização, percebe-se o fenômeno da “polifonia textual” como recurso de construção discursiva no gênero.

No caso do texto dos contratos, pode-se perceber o diálogo entre vozes discursivas distintas, devido ao conhecimento de mundo de segmentos profissionais. Outra característica que revela a presença polifônica no gênero é a utilização de intertextos, por conta da citação de leis e artigos de naturezas jurídicas distintas. Esses intertextos estão presentes nos contratos devido à utilização de diferentes códigos legislativos na estruturação textual. São citadas leis do Código Civil, da ANS e da Constituição Federal. Nesta seção, utilizar-se-ão exemplos onde aparecem essas leis para mostrar esse tipo de recurso de estruturação que, também, é uma constante no gênero.

Antes de introduzir os exemplos, uma questão importante em torno da explicitude deve ser mencionada. De acordo com Nystrand e Wielmelt (1991, p. 27), a predominância de referências exofóricas em detrimento das endofóricas contribui para que o texto se torne menos explícito. Ou seja, a citação de leis, com naturezas jurídicas diferenciadas, também contribui para o aumento da implicitude dos textos. Os exemplos a seguir ilustram tal perspectiva.

Exemplo 17:

(...)

11.1: De conformidade com a Lei **9656/98** e as Resoluções **ANS RDC nº 41 e 42 de 15.12.2000**, relacionamos abaixo o índice de procedimento de alta complexidade que compõe **o anexo 2 da RDC 41**, do qual consiste no agrupamento dos procedimentos do rol identificados por códigos assinalados na coluna **PAC** e deverá ser utilizado como referência para adoção de cláusulas de cobertura parcial temporária, no caso de doenças ou lesões preexistentes. (...) (Contrato da empresa Assim, p. 13)

Exemplo 18¹⁰:

(...)

2.1- O presente Contrato de Operação de Plano Privado de Assistência à Saúde, reveste-se de característica bilateral, gerando direitos e obrigações individuais para as partes, na forma do disposto nos artigos **1.092 e 1.093 do Código Civil Brasileiro**, considerando-se, ainda, esta avença, como um Contrato Aleatório, regulado pelos artigos **1.118 e 1.121** do mesmo código, assumindo o (a) CONTRATANTE, o risco de não vir a existir a cobertura da referida assistência, pela incoerência do evento do qual será gerada a obrigação da CONTRATADA em garanti-la. Outrossim, este Contrato sujeita-se às normas estatuídas na Lei Federal nº 9.656/98 e legislação específica que vier a sucedê-la. (...) (Contrato da empresa Real doctor, p. 1)

No exemplo 17, expõe-se o item 11.1, que foi retirado da cláusula referente à cobertura durante o período de carência ou cobertura parcial temporária (CTP) do texto contratual da empresa “Assim”. Nesse fragmento, percebe-se a citação da Lei “9.656/98” criada pelo Governo Federal. Já o fragmento do exemplo 18, conforme visto anteriormente (p. 83), retirado da parte que expõe sobre a “natureza jurídica” do contrato da empresa Real doctor, ocorre a citação de outras leis, que são as de número “1.092”, “1.093” e “1.121” do Código Civil.

¹⁰ Utiliza-se, novamente, esse exemplo nessa parte, mas não há um desejo de enfatizar a presença de termos ou sintagmas próprios do domínio discursivo do Direito, como ocorreu anteriormente, mas sim demonstrar a presença de leis e artigos de naturezas jurídicas distintas na estruturação dos textos.

O aparecimento no texto dessas leis sem o desenvolvimento de seu conteúdo expõe, em todo momento, nos parágrafos, um conteúdo informativo novo, sem que o mesmo seja explicado. A exposição de leis corroborará, também, com o aumento do nível informativo dos textos o que irá, concomitantemente, conferir também um maior grau de implicitude no parágrafo.

Entretanto, ao contrário da exploração de termos relativos ao conhecimento de mundo próprio do Direito, que inserem o texto nesse domínio discursivo, quando existe a citação de determinada lei, o conteúdo informativo ao qual ela se refere não está no texto onde ocorre a citação. O conteúdo dessas leis sofre uma remissão exoforicamente, devendo ser buscado em textos de legislações específicas.

É válido mencionar que a lei 9.656/98 é bastante extensa – com treze laudas no total – e complexa, pois, no seu interior ocorre a citação de outras leis e artigos de regulamentação que devem ser também buscados em outros textos específicos. A exposição da lei constitui a preferência pelo recurso da intertextualidade e da polifonia textual uma vez que também ocorre um diálogo com textos específicos da área jurídica.

Outro tipo de “diálogo intertextual” pode ser verificado no exemplo 17, pois, além de citar leis de instituições como o código Civil e a Constituição Federal, o produtor do texto também menciona leis próprias da ANS como as RDCs – Resoluções de Diretoria Colegiada – que são as diferentes resoluções da ANS criadas para regulamentar um determinado tipo ou grupo de serviços e procedimentos médicos.

No caso do exemplo 17, foram citadas as “RDCs 41 e 42” que estabelecem, respectivamente, os procedimentos quanto aos serviços de alta complexidade médica e quanto às normas para cobertura parcial temporária das empresas de saúde. As resoluções, além de serem também complexas em sua composição, devem ser buscadas em textos especializados. Esses textos, por fazerem parte da legislação específica criada pela ANS para fiscalizar as empresas de saúde, não são de fácil acesso ao público leigo como ocorre com o Código Civil e com a Constituição Federal, que constituem literaturas de acesso mais facilitado, por serem encontradas, geralmente, em bibliotecas públicas e livrarias.

Exemplo 19:

(...)

V- *Cirurgias oftalmológicas ambulatoriais (respeitando-se nessa cobertura, especialmente para as cirurgias refrativas, o que estiver estabelecido pelas **RDC 67 e 81**, especialmente quanto à exigência relativa ao grau mínimo que nelas for estipulado como permissivo para a efetivação da cobertura), quimioterapia ambulatorial, radioterapia incluindo: megavoltagem, cobaltoterapia, cesioterapia, eletroterapia... (...)* (Contrato da empresa Assim, p. 11)

O exemplo 19 contém o item V da cláusula que trata da “cobertura da assistência médica, assim como dos serviços de consulta, exames e serviços auxiliares” no texto do contrato da empresa “Assim”. Essa cláusula faz parte também da parte macroestrutural comum caracterizadora do gênero, já que pode ser encontrada em todos os cinco textos.

A citação dos intertextos – as “RDCs 67 e 81” – revelam a alusão a conteúdos que fazem parte de textos de legislações sobre os procedimentos médicos, recurso de estruturação que abre uma grande lacuna de sentidos que, apenas, será completada, se houver o processamento das informações contidas nas leis.

As informações, por outro lado, não estão no texto, mas devem ser buscadas fora dele, ou seja, exoforicamente. Este recurso de citação contribui substancialmente na questão do atingimento dos sentidos e da explicitude textual, conforme mencionado no início da seção decorrente das questões relativa às remissões endofóricas e exofóricas.

As duas resoluções (Resoluções de Diretoria Colegiada) foram criadas para explicar como são realizadas algumas formas de pesquisas de doenças contagiosas (como a hepatite) e como se realizam procedimentos quanto aos diferentes tipos de biópsia. As RDCs citadas regulam o que o enunciador denominou por “cirurgias refrativas”, que seriam, nesse caso, os tipos de cirurgias mencionadas nas duas legislações. No caso desses problemas médicos, essas informações, contudo, apenas poderão ser obtidas se houver a leitura desses textos específicos.

Para compreender o “raio de coberturas” das cirurgias relacionadas nas legislações é uma condição, portanto, a verificação do conteúdo informativo das duas leis, ou o cliente/enunciatário não terá ciência das “cirurgias refrativas” cobertas por seu plano de saúde.

Exemplo 20¹¹:

(...)

*10.3.1 – Os reajustes da Taxa Mensal de Manutenção serão efetivados nos termos da **Lei nº 8.880/94**, e legislação subsequente, anualmente. Entretanto, **em havendo permissivo legal**, desde já fica pactuado que a referida mensalidade será reajustada com a menor periodicidade legalmente permitida. (...) (contrato da empresa Real doctor, p. 11)*

O exemplo 20 foi retirado da cláusula décima do contrato da empresa Real doctor cujo título é “dos preços, reajustes e formas de pagamento”. Nessa cláusula, o subitem “10.3.1” aborda sobre a questão do reajuste dos preços, de acordo com a “Lei 8.880/94”, mas, conforme o enunciador coloca, se houver uma permissão legal para isso, haverá o reajuste em períodos menores do que os estipulados por essa lei específica.

É válido informar que a lei 8.880/94 foi criada exclusivamente para instituir a URV – Unidade Real de Valor – unidade monetária que serve como referência de padrão nos cálculos econômicos. Essa lei, portanto, é bastante peculiar, pois foi criada especialmente para regulamentar os cálculos de reajustes financeiros.

O enunciador, entretanto, demonstra que o plano de saúde poderá ter os valores das mensalidades aumentados independentemente dessa lei, se houver algum tipo de “permissivo legal”. Fazendo isso, o produtor do texto justifica outros tipos de aumentos nas mensalidades. Para entender os reajustes financeiros possíveis do plano, o enunciatário, também, precisará resgatar os sentidos apresentados na lei 8.880/94, analisando as informações dessa lei, concomitantemente com as informações apresentadas nesse fragmento do contrato jurídico.

Conforme mostrado no início da seção, a interposição de referentes exofóricos é uma forma de aumentar o nível de implicitude textual, pois os conteúdos informativos são encontrados em outros textos, e não no contrato, que, por si só, não refere completamente tais conteúdos.

¹¹ O exemplo 20 também já foi objeto de análise na categoria que expõe sobre o conhecimento de mundo ligado aos profissionais do Direito, mas, nessa seção, o foco da análise é o uso de diferentes intertextos no gênero discursivo.

Exemplo 21:

(...)

*8.1: As despesas que o CONTRATADO se obriga a cobrir são exclusivamente aquelas relativas aos procedimentos previstos, descritos e elencados no Rol de Procedimentos instituídos pelas: **RDC 67, RDC 81 e RN 09**, todas expedidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, mesmo assim quando decorrentes de atendimentos efetuados em razão das patologias identificadas no **CID-10**, normas essas que fazem parte integrante e complementar deste contrato e que pode ser obtido como estabelecido na cláusula 1.2 deste contrato... (...) (Contrato da empresa Assim, p. 11)*

No exemplo 21, também, ocorre a citação de três resoluções específicas da Agência Nacional de Saúde Suplementar “RDC 67, RDC 81 e RN 09” para especificar os procedimentos para a utilização dos serviços médicos. Conforme visto nos exemplos anteriores, as “RDCs” agrupam as especialidades médicas, de acordo com a natureza do exame ou do procedimento que será realizado pelos profissionais da saúde.

A “RN 09” é uma resolução que estabelece as normas para procedimentos odontológicos. Esse tipo de regulamentação foi criado para cumprir, nesse caso, as exigências quanto aos procedimentos odontológicos. Nesse caso, o enunciário deverá analisar, também, além dos conteúdos das RDCs, os artigos 10 e 11 da Lei Federal 9.656/98, que falam sobre os procedimentos dos serviços odontológicos.

Além das citações das RDCS, há também a citação do CID-10, que é um manual internacional criado para especificar os diferentes tipos de procedimentos médicos, classificados de acordo com a sua natureza patológica (relacionados a problemas cardíacos, renais, ortopédicos, entre outras especialidades).

Percebe-se que, em um parágrafo ocorre o agrupamento de regulamentos de saúde de três naturezas distintas: as “RDCs” que são leis criadas pelo sistema de saúde brasileiro para indicar os procedimentos médicos; a “RN” que é uma resolução para os procedimentos odontológico, e a “CID-10”, que é uma classificação internacional para os procedimentos médicos.

Nesse caso, a concentração de informações tem tamanha remissão exofórica, fazendo com que o texto atinja um grau bastante elevado de implicitude dos

sentidos, de modo que o mesmo se tornará inacessível, provavelmente, até mesmo para um profissional de saúde. Nesse caso, não adianta ser apenas um profissional da área para entender sobre essas resoluções ou classificações. Apenas o enunciador ou pessoas da área de saúde que cuidassem especificamente da elaboração dessas leis e resoluções conseguiria analisar os conteúdos das leis concomitantemente ao conteúdo nessa parte do contrato.

Outro fato percebido no fragmento é que o enunciador se exime da responsabilidade do fornecimento das informações quando afirma que os procedimentos oferecidos pelo plano encontram-se “descritos e elencados no Rol de Procedimentos instituídos pelas: RDC 67, RDC 81 e RN 09, todas expedidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS”, passando para a ANS a responsabilidade no repasse das informações.

Exemplo 22:

(...)

11.2: Pelo disposto na **RDC 41 o índice dos procedimentos de alta complexidade são:** 1. Nefrologia; 2. Anestesiologia; 3. Cardiologia; 4. Eletroencefalografia e Neurofisiologia; 11. Quimioterapia do Câncer; 12. Medicina Nuclear; 13. Radiodiagnóstico; 14. Neuro-radiologia; 15. Angiografia Visceral e Periférica; 16. Radiologia Intervencionista; 17. Exames de Tomografia Computadorizada; 18. Radioterapia; 19. Exames de Ressonância Magnética (RM); 20. Angiografias (Cirurgia Vascular); 21. Angiografia Intervencionista; 22. Hemodinâmica – Cardiologia Intervencionista (Diagnóstica); 23. Ginecologia e Obstetrícia; 24. Otorrinolaringologia; 25. Urologia (...) (Contrato da empresa Assim, p. 13)

O exemplo 22 foi retirado da parte do contrato da empresa “Assim”, que estipula os diferentes períodos de carências, ou seja, a cobertura parcial temporária (CPT) para os tipos de serviços médicos. O fragmento analisado é referente aos procedimentos que teriam a cobertura do plano de saúde mesmo durante o período de carência.

Nesse segmento textual, o enunciador demonstra os tipos de procedimentos estipulados pela “RDC 41”, que trata dos procedimentos de alta complexidade médica. O enunciador menciona as especialidades de que trata a resolução,

mencionando os 25 tipos de especialidades que relacionadas nessa RDC. Entretanto, a demonstração dessa listagem de especialidades não dá conta de demonstrar textualmente os conteúdos de cada um dos procedimentos das especialidades, ou seja, não é possível, apenas, mediante a citação das especialidades, a apresentação dos conteúdos das mesmas.

Dessa forma, também existirá a necessidade de o enunciatório recorrer a análise do conteúdo completo da “RDC 41”, provavelmente através de bibliografias próprias da ANS, para compreender os procedimentos relacionados na cláusula.

Exemplo 23:

(...)

5.2 – *SERVIÇOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TRATAMENTOS ESPECIALIZADOS: Iguamente, os beneficiários deste Contrato terão direito aos serviços de apoio diagnóstico (e se ocorrer solicitação de serviços de apoio com o mesmo diagnóstico no intervalo de 3 meses, será necessário relatório do médico assistente), tratamento e demais procedimentos ambulatoriais, solicitados pelo médico assistente, integrante do corpo clínico credenciado pela CONTRATADA, relacionados na **Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde**, cujo rol de procedimentos encontra-se anexo na **Resolução CONSU nº 10 de 03 de novembro de 1998**, publicada no **Diário Oficial de 04 de novembro de 1.998, Suplemento ao nº 211**. (...)* (Contrato da empresa Real doctor, p. 03)

O exemplo 23 foi retirado da cláusula quinta do texto do contrato da empresa Real doctor, que informa sobre os serviços compreendidos na cobertura assistencial do contrato.

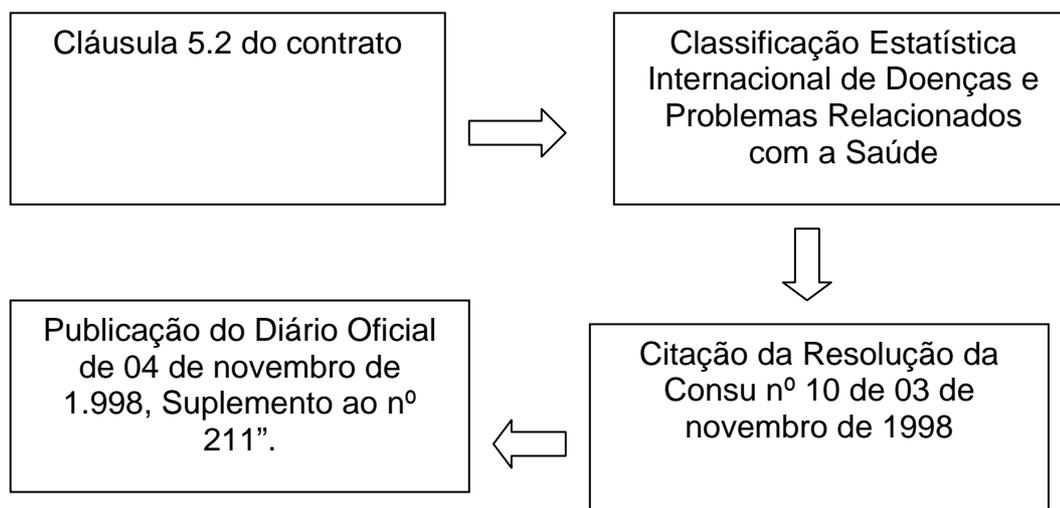
Nesse fragmento textual, que indica a especificação dos serviços médicos da empresa, o enunciador utiliza a citação de outro tipo de legislação médica, que é a “Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde”. Além de citar essa “classificação”, que é também um tipo de legislação, o enunciador ainda lança na superfície do texto outra lei específica, que é a “CONSU nº 10 de 03 de novembro de 1998”, um documento jurídico que legisla sobre os planos de saúde.

Nesse caso, para indicar onde a lei poderia ser encontrada, o enunciador também cita outro texto, que é a publicação do “Diário Oficial - de 04 de novembro de 1.998, Suplemento ao nº 211”.

Observe que, nesse pequeno espaço textual (um parágrafo com 10 linhas), o enunciador lança mão de três intertextos diferenciados, **que estão inseridos em textos específicos, numa alusão a “vozes polifônicas” com naturezas discursivas distintas.**

Para esclarecer a natureza dos intertextos citados pelo enunciador, vale-se dizer que a “Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde” é uma literatura voltada para consulta dos profissionais da medicina e saúde. Já a “CONSU nº 10 de 03 de novembro de 1998” é uma legislação própria do Conselho de Saúde suplementar (de onde advém a sigla “Consu”) que é, então, uma legislação criada pelo Poder Público para a regulamentação das empresas de saúde.

No exemplo 23, pode-se perceber a abertura de diferentes “lacunas exofóricas”, no esquema a seguir:



Esquema 6: As citações de intertextos no exemplo 21

O esquema 6 mostra que ocorre, em uma única cláusula, a exploração de citações que se interpõem. Isso porque, ao explicar que a “Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde” pode ser encontrada na “Resolução da Consu nº 10”, que está, por conseguinte, contida ou “publicada” no “Diário Oficial de 04 de novembro de 1.998, Suplemento ao nº 211”, o enunciador menciona três citações que devem ter o conteúdo analisado em textos específicos.

Essas citações, nesse caso, referem-se a um tipo de “remissão da remissão da remissão”, em que existe uma sobreposição de intertextos que precisam ter o seu conteúdo discursivo “aberto” a fim de que as informações possam ser processadas cognitivamente. O texto do contrato, nesse caso, assume a necessidade de que haja a análise de outras fontes discursivas para que suas informações sejam compreendidas, ou seja, ele mesmo se afirma incompleto no oferecimento dos sentidos aos seus clientes/enunciatários, demonstrando um alto nível de implicitude textual.

Exemplo 24:

(...)

4.2: DA ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA

*Para fins de cobertura deste contrato considera-se como abrangência geográfica para os fins da **Lei 9.656/98**, o disposto no Anexo III, da Resolução **RDC nº 4 de 18.02.00 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, através do código 4**, os grupos de municípios do Rio de Janeiro que se caracterizam de acordo com o credenciamento médico relacionado no **MANUAL DO USUÁRIO** de cada plano escolhido pelo CONTRATANTE. (...) (Contrato da empresa Assim, p. 9)*

Exemplo 25:

(...)

*Para os fins deste contrato, considera-se como sendo sua abrangência geográfica o grupo de municípios do Rio de Janeiro, caracterizados de acordo com o credenciamento odontológico relacionado no **MANUAL DO USUÁRIO** do plano escolhido pelo CONTRATANTE, isto face o previsto na **Lei 9.656/98**, e no Anexo III, da Resolução **RDC nº 4 de 18.02.00** da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS (código 4). (...) (Contrato da empresa Assim, p. 22)*

Para finalizar essa categoria de análise, utilizar-se-ão dois fragmentos do contrato da empresa “Assim”. O exemplo 24 foi retirado da cláusula que especifica a rede de hospitais credenciada para fornecer atendimento médico. O exemplo 25 foi selecionado da parte em que essa empresa dispõe sobre a abrangência geográfica de atendimento que é coberta pelo plano de saúde. Nos dois exemplos, o enunciador utiliza a citação de dois intertextos, que são a “Lei 9.656/98” que já foi apresentada em exemplos anteriores, e um outro intertexto que é a “Resolução de Diretoria Colegiada, RDC nº 4 da Agência Nacional de Saúde”.

Essa resolução, conforme mostrado anteriormente, constitui uma legislação específica de fiscalização dos serviços médicos, e que, por isso, precisará ser buscada em literaturas específicas da organização pública de saúde.

Nos dois exemplos (24 e 25), é verificada a remissão aos mesmos intertextos (a lei 9.656/98 e a RDC nº 4). Outro aspecto relevante é o aparecimento de um terceiro intertexto por referência, que é o “MANUAL DO USUÁRIO”. Esse texto, que deverá ser consultado pelo cliente/enunciatário da empresa possuirá especificações do plano de saúde escolhido por ele. Nesse caso, fica implícito que, para cada plano de saúde existirá um manual do usuário diferente, pois a empresa possui um único contrato, mas oferece diferentes tipos de planos que terão suas especificidades diferenciadas a partir de cada manual. Essa peculiaridade do contrato poderá provocar desentendimentos quanto aos tipos de serviços que podem ser ou não efetivamente usados pelos clientes/enunciatários.

O tipo de leitura requerida pelo gênero explora remissões a diferentes fontes intertextuais, o que requer dos enunciatários a análise de textos de legislações específicas, conforme mostrados através das citações encontradas nos exemplos desta seção.

Essas diferentes fontes discursivas deverão ser analisadas a fim de que os sentidos dos intertextos que elas compreendem, sejam, de fato, processados na leitura.

3.4 A intertextualidade e a referência endofórica – as remissões a outras partes nos textos nos contratos

Na seção anterior, buscou-se mostrar como o enunciador lança mão de citar alguns intertextos na superfície textual, que irão indicar as diferentes vozes sociais

que ficam aparentes, nesse gênero textual, através de diferentes citações. Isso provocará, conseqüentemente, uma remissão exofórica das informações, que estão “para além” do texto do contrato.

A utilização de intertextos, também, terá como consequência o aumento do grau de implicitude e informatividade discursiva, pois o volume de informações concentra-se muito na citação de uma lei, como visto anteriormente. O recurso da intertextualidade, nesse caso, faz com que haja a concentração de uma grande quantidade de informações em parágrafos curtos, pois, a cada citação no parágrafo, ocorrerá uma abertura de conteúdos em outros textos que deverão ser lidos e ter suas informações processadas, para que haja o resgate de sentidos do que está exposto no intertexto.

O gênero discursivo em tela irá também utilizar como recurso outro tipo de citação em sua estrutura textual, que é a citação de diferentes partes do contrato em determinadas cláusulas.

Do mesmo modo que os intertextos que fazem remissões exofóricas, as remissões, embora sejam feitas dentro do texto (portanto endofóricas) requerem uma leitura diferenciada. Nesse caso, a leitura dependerá de constantes movimentações, adiantando ou reativando os conteúdos de que tratam as citações endofóricas.

Nessa categoria, utilizar-se-ão alguns exemplos para mostrar tal estratégia de construção textual dos contratos.

Exemplo 26:

(...)

*7.7: Na hipótese prevista nas cláusulas **7.5 e 7.6**, a inclusão do recém nascido como dependente depois de decorridos os 30 (trinta) dias seguintes ao seu nascimento importará na obrigação do cumprimento pelo mesmo integral das carências estabelecidas na cláusula **13**. (...) (Contrato da empresa Assim, p. 11)*

O exemplo 26, retirado da cláusula que trata da inclusão ou exclusão de dependentes do plano, o enunciador lança mão da citação de outras duas cláusulas, que devem ser buscadas no interior do próprio contrato jurídico.

No caso, os itens “7.5” e “7.6”, dizem respeito, respectivamente, a inclusão e ao nascimento de novos dependentes do titular do plano de saúde. Já a cláusula 13 especifica os diferentes períodos de carências para os serviços médicos, o que exigirá uma apreensão de conteúdos que estão contidos em uma cláusula que aborda outro aspecto da negociação.

Para que haja o entendimento do subitem “7.7” – que fala da inclusão de dependentes – haverá a necessidade do entendimento também do conteúdo dos intertextos citados, que são os subitens “7.5”, “7.6” assim como da cláusula “13” do mesmo contrato, e isso faz com que a leitura dos três intertextos precise ser feita paralelamente à da cláusula analisada.

Exemplo 27:

(...)

*14.3.1 – As mensalidades serão corrigidas na menos periodicidade autorizada pela legislação vigente ou determinada pelo órgão governamental competente, sem prejuízo da **variação por faixa etária prevista no item 14.2** (Contrato da empresa Dix amico, p. 20)*

O exemplo 27, retirado da cláusula décima quarta do texto da empresa Dix amico, especifica sobre “os pagamentos das mensalidades e obrigações do contratante”. Nesse caso, ressalta-se a utilização da citação do subitem “14.2”, quando o enunciador explica o item “14.3.1” (que especifica sobre como as correções das mensalidades serão realizadas).

Para que haja o entendimento de como ocorrerão os reajustes nas mensalidades, o cliente/enunciatário precisará analisar, paralelamente, o conteúdo da cláusula “14.2”, e, nesse subitem, o enunciador exemplifica os índices de reajustes relativos a cada uma das faixas etárias do plano, que serão muito diferenciados.

Como forma de ilustrar a importância das remissões a outras cláusulas dentro de um único contrato, utilizar-se-á uma forma hipotética de reajuste das mensalidades.

Quando o usuário do plano completar 44 anos, por exemplo, haverá um acréscimo de 61,95% na mensalidade de seu plano. Ao completar 29 anos, o acréscimo será de 0%, de acordo com que é informado no item citado. Nesse caso,

apenas mencionar que ocorrerá na mensalidade a “variação por faixa etária” é um recurso de estruturação cuja explicitude é questionável, pois apenas dizer que uma variação de preços está “prevista no item 14.2” não é suficiente para mostrar como esses acréscimos serão repassados financeiramente para o cliente/enunciatário. A explicitude dos sentidos, nesse caso, dependerá do entendimento do intertexto endofórico.

Exemplo 28:

(...)

*Em havendo discordância da natureza médica ou odontológica quanto às coberturas nas Cláusulas **8ª, 9ª, 10ª e 11ª** será constituída uma junta médica ou odontológica composta por 3 (três) membros, sendo um nomeado pelo CONTRATADO, outro pelo BENEFICIÁRIO e um terceiro, desempassador, escolhido de comum acordo pelas partes, cujo ônus caberá à CONTRATADA. (...) (Contrato da empresa Assim, p. 18)*

O exemplo 28 foi retirado da cláusula referente às divergências de natureza médica ou odontológica quanto aos procedimentos de saúde. As cláusulas citadas nesse espaço textual que são as “8ª”, “9ª”, “10ª” e “11ª” dizem respeito, respectivamente, “aos serviços de cobertura”; “aos exames e serviços auxiliares”; “aos serviços de cobertura de obstetrícia e neonatologia”; e “à cobertura no caso de urgências médicas e quanto à cobertura durante o período de carência”.

A leitura desse fragmento textual ficará dependente do entendimento dessas quatro cláusulas citadas, o que vem a provocar, imediatamente, uma pausa no processamento linear do texto, a fim de que o conteúdo das informações contidas nas citações possa ser processado cognitivamente.

É válido ressaltar que não se tratam apenas da citação de itens (partes de cláusulas), que possuem um conteúdo informativo menor, mas, nesse caso, diferente do exemplo 27, o enunciador cita quatro cláusulas distintas. As cláusulas “8ª”, “9ª”, “10ª” e “11ª” tratam de serviços médicos diferenciados, o que corresponde a um volume superior de informações que devem ser analisadas, paralelamente, no parágrafo.

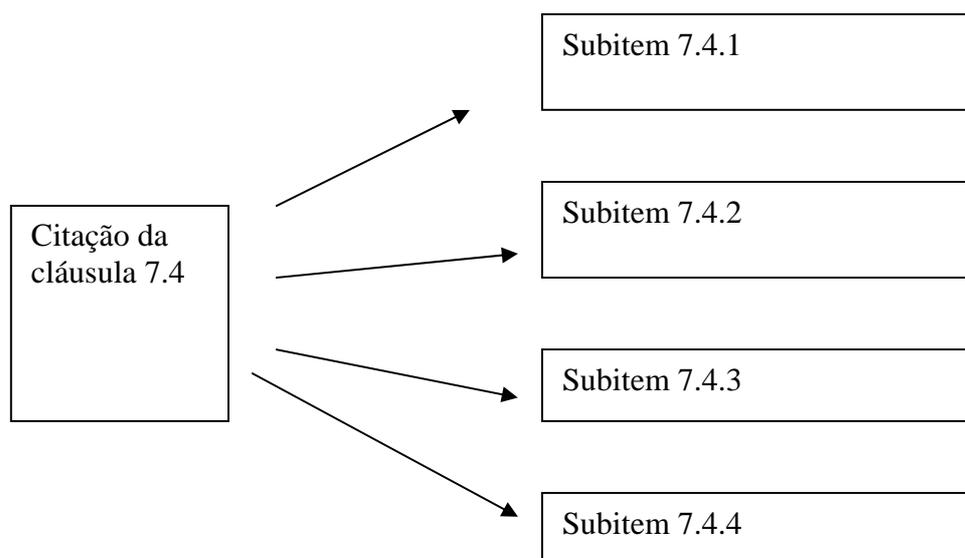
Exemplo 29:

(...)

*9.5 – Os atendimentos de urgência/emergência decorrentes de doenças ou lesões preexistentes e nos casos relacionados a partos a termo ocorridos durante o período de carência estão subordinados às normas estabelecidas para a Cobertura Parcial Temporária, conforme a Cláusula **7.4**. (contrato da empresa Amil, p. 14)*

No exemplo 29 ocorre, à primeira vista, a citação de apenas um intertexto endofórico, que é a cláusula “7.4”. Entretanto, essa cláusula subentende as informações sobre o que consiste a cobertura parcial temporária do plano, o que irá requerer, também, o entendimento dos subitens que estão nela contidos.

A fim de demonstrar como funciona o processamento da leitura do pequeno parágrafo usado no exemplo 29, expõe-se o esquema a seguir:



Esquema 7: As remissões endofóricas no contrato

No esquema 7 ocorre a citação de um único “intertexto endofórico”, que é a cláusula 7.4, mas essa citação pressupõe o conteúdo informativo de quatro outras citações que ficarão subentendidas nesse intertexto. Nesse caso, as informações ficam “imersas” no intertexto, requerendo uma habilidade de leitura que reconheça, através da citação da cláusula 7.4, todas as informações contidas nesse intertexto.

Observe o conteúdo informativo resumido das citações dos quatro subitens que aparecem na cláusula 7.4:

- 7.4.1: o tempo de carência do plano de assistência à saúde;
- 7.4.2: o atendimento quanto a urgências e emergências;
- 7.4.3: as despesas financeiras relativas ao tempo de internações no caso de emergências/urgências;
- 7.4.4: a remoção para outras unidades médicas no caso de suspensão da cobertura do plano de saúde.

A leitura, nesse caso, apenas será processada, se houver o inter-relacionamento dos conteúdos informativos desses cinco subitens. O enunciatório, somente, conseguirá compreender, de fato, quais são os sentidos que estão contidos no intertexto endofórico “7.7”, se fizer esse tipo de processamento de leitura. Essa habilidade de leitura irá medir, conseqüentemente, o nível de informatividade que poderá ser atingido ou não pelo cliente/enunciatório quando ocorre o processamento das informações dessa parte do texto.

Exemplo 30:

(...)

*As partes contratantes ajustam e estabelecem que as coberturas a seguir estipuladas nas cláusulas **27 e 28**, doravante denominadas COBERTURAS ADICIONAIS, são facultativas ao CONTRATANTE, sendo certo que a opção pelas mesmas terá que ser expressamente exercida através da marcação própria e expressa no TERMO DE ADESÃO.*

*26.1: Os benefícios opcionais relativos ao atendimento médico domiciliar de urgência e de remoção, previstos na cláusula **27** serão gratuitos pelo período de 12 (doze) meses. Encerrado esse prazo de 12 (doze) meses a CONTRATADA passará a cobrar o valor correspondente aos referidos benefícios, hoje cotados em R\$ 2,50 (dois reais e cinquenta centavos), os quais serão atualizados pela variação registrada nesse período pelo Índice Geral de Preços de Mercado – IGPM, publicado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV. (...) (Contrato da empresa Assim, p. 20)*

O exemplo 30 é composto de dois parágrafos que foram retirados da cláusula vigésima sétima do contrato da empresa “Assim”, cuja função é explicar sobre as coberturas adicionais do plano de saúde. Nesse caso, o produtor do texto cita duas outras partes textuais, as cláusulas 27 e 28, que são mencionadas antes mesmo da exposição dessas cláusulas no texto.

Será necessária a análise prévia do conteúdo dessas cláusulas antes mesmo de elas terem sido lidas, conforme o enunciatório for acompanhando linearmente as informações no texto. A simples menção dessas partes, que deverão ter o seu conteúdo informativo considerado, antecipadamente, ao da cláusula 26.1, pressupõe uma habilidade ledora diferenciada, pois, para entender o que o enunciador informa em uma cláusula anterior, o enunciatório deverá ir a partes posteriores, antecipando informações futuras.

Exemplo 31:

(...) *CLÁUSULA 28^a – Os exames e procedimentos constantes na cláusula **5^a** **(itens 5.2 apenas eletroencefalograma, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9 e 6.0)** **somente** terão cobertura **se** autorizados previamente pela CONTRATADA. (contrato da empresa RioMed, p. 10)*

O exemplo 31, retirado da cláusula que aborda sobre as “autorizações para internações hospitalares e exames especiais”, apresenta a citação de uma cláusula – a 5^a – que versa sobre os tempos de carências para cada grupo de doenças e serviços médicos. Os subitens “5.2”, “5.3”, “5.4”, “5.5”, “5.6”, “5.7”, “5.8”, “5.9” e “6.0” contêm explicações acerca dos tempos de carências determinados para cada grupo de serviços e procedimentos médicos.

Esses períodos serão diferenciados, de acordo com o tipo de procedimento médico, e, apenas a citação dos números dos subitens nas cláusulas não é suficiente para que o leitor consiga acionar tais informações textualmente. Deverá ocorrer a leitura da cláusula “5^a” e dos seus subitens, para que haja o entendimento de quais procedimentos o contrato faz alusão.

Esses exemplos podem dimensionar, também, o tipo de leitura requerido no gênero analisado, que se configura de uma forma diferenciada, exigindo do enunciatório, que este faça muitas “idas” e “vindas” dentro de pequenos espaços textuais, para que determinada parte do contrato, seja, de fato, compreendida.

3.5 O uso de advertências como tentativa de precaução das empresas de saúde¹²

Até o presente momento, foram analisados alguns recursos de estruturação textual do gênero contrato, que estariam ligados a questões como a intertextualidade, a informatividade e a explicitude/implicitude textual.

Nesta categoria, expor-se-ão alguns exemplos usados pelos produtores dos textos que, por constituírem formas diferenciadas de imposições, revelam um caráter adversativo importante na composição dos textos. Os exemplos a seguir foram trazidos para demonstrar tal perspectiva.

Exemplo 32:

(...)

*COBERTURA PARCIAL TEMPORÁRIA é aquela que admite a cobertura de atendimento em unidades de pronto-socorro, **excluindo** eventos cirúrgicos, leitos de alta tecnologia e procedimentos de alta complexidade, **desde que** apresentem risco de vida ou de lesão irreparável. (...) (Contrato da empresa Assim, p. 13)*

O exemplo 32 foi retirado da cláusula que especifica o funcionamento da Cobertura Parcial Temporária. Nessa parte, existem avisos para o enunciatário que indicam não fazerem parte do serviço médico adquirido, alguns serviços como as cirurgias, leitos de alta tecnologia e procedimentos mais complexos. Esses avisos podem ser percebidos através do fragmento “excluindo eventos cirúrgicos, leitos de alta tecnologia e procedimentos de alta complexidade”.

Também ocorre uma condição que fica imposta pelo produtor do texto no segmento “desde que apresentem risco de vida ou de lesão irreparável...”. Pode ser observado que, nesse pequeno fragmento que as adversativas grifadas excluem as empresas de saúde de prestar serviço ao cliente/enunciatário que, apenas, obterá acesso aos serviços, sob a condição de os possíveis problemas de saúde oferecem riscos à sua vida.

¹² O uso de advertências é uma estratégia usada pelo enunciador para manter o enunciatário ciente de certas informações que são importantes para o entendimento textual. O estudo acerca das advertências pode ser mais aprofundado nos estudos de Goffman (1980) acerca da Polidez Linguística e da Preservação das Faces Sociais. Entretanto, para fins do presente trabalho, não houve um maior aprofundamento em tais estudos uma vez que o tema do presente trabalho poderá ser analisado, futuramente, de acordo com outras perspectivas teóricas.

Exemplo 33:

(...)

10.2.1 – **Se vier** a ocorrer a variação comprovada de quaisquer percentuais dos componentes de custos da equação econômica, indicada no subitem 10.2, **poderá** a CONTRATADA adequá-la à efetiva realidade da estrutura de custos do Plano de Saúde objeto deste Contrato. (contrato da empresa Real doctor, p. 11)

O exemplo 33, retirado da cláusula décima do texto da empresa Real doctor, que fala “dos preços, reajustes e forma de pagamento” mostra a tentativa de a empresa de saúde viabilizar os reajustes. Esses reajustes podem ocorrer de acordo com quaisquer índices de variações, que irão compor a equação montada pela empresa (na cláusula “10.2”) para demonstrar como os preços das mensalidades são reajustados.

Esse aviso do enunciador fica latente no fragmento “Se vier a ocorrer a variação comprovada de quaisquer percentuais dos componentes de custos da equação econômica... poderá a CONTRATADA adequá-la à efetiva realidade da estrutura de custos do Plano de Saúde....”, que mostra a viabilidade de a empresa proceder no aumento das mensalidades.

Tal estratégia de construção exige a empresa de prestar contas para com o Poder Público regulamentador, no caso da fiscalização dos reajustes feitos pelo plano de saúde, quando houver possíveis questionamentos, por parte do cliente/enunciário.

Exemplo 34:

(...)

2º - **Caso** o USUÁRIO opte por médico não pertencente à lista de profissionais da rede credenciada da CONTRATADA, **poderá fazê-lo, desde que** assumo o ônus dessa entrevista. (contrato da empresa Rio med, p. 10)

O exemplo 34 foi retirado do capítulo vinte do contrato da empresa Rio med que trata das “doenças e lesões preexistentes”. Nesse caso, o enunciador, que está abordando a caracterização de uma doença preexistente no cliente/enunciário, faz uma advertência, caso esse indivíduo queira a avaliação de um outro médico que

não seja o disponibilizado pela empresa, ele deverá arcar com as despesas da consulta. Essa advertência exime a referida empresa de saúde de arcar com esse tipo de despesa financeira.

Exemplo 35:

(...)

*5.4.2 – Os casos de emergências e urgência ocorridos durante o prazo de cobertura parcial temporária de doença ou lesão preexistente, assim definida no subitem 5.5. abaixo, terão cobertura, **somente** em regime ambulatorial, durante as primeiras 12 (doze) horas de atendimento. (contrato da empresa Real doctor, p. 5)*

O subitem “5.4.2” está inserido na cláusula quinta do contrato da empresa Real doctor, que especifica os serviços oferecidos pelo plano. No caso do fragmento que constitui o exemplo 35, a empresa deixa claro, com o uso do advérbio “somente”, que o atendimento será feito, apenas, durante o período indicado, se eximindo, portanto, de oferecer por um tempo mais prolongado, os serviços que a empresa disponibiliza.

Nesse caso, a advertência se presta para eximir a empresa de prestar qualquer auxílio ao cliente/enunciário do que não estaria de acordo com os “deveres” do plano de saúde.

Exemplo 36:

*I – A **exclusivo critério** do CONTRATANTE, o mesmo poderá optar pela contratação de uma ou mais das modalidades de Coberturas Especiais, a seguir especificadas, **mediante acréscimo** em sua mensalidade, conforme os preços vigentes na época da contratação. (contrato da empresa Dix amico, p. 1)*

O fragmento que compõe o exemplo 36 foi retirado da parte de um “aditivo contratual” que especifica sobre as “coberturas especiais para os planos Dix amico”. Esta parte do contrato é diferenciada, uma vez que ela não é encontrada nos demais textos. Nessa parte, o enunciador oferece ao cliente/enunciário quatro opções de serviços médicos (“Resgate saúde”, “Medicamentos”, “Emergência Domiciliar”, “Urgência Nacional e Internacional em Viagens”).

O oferecimento desses serviços, apenas, será possível mediante a escolha do cliente/enunciário, o que é explicado no segmento “exclusivo critério do CONTRATANTE”. Essa escolha acarará em aumentos na mensalidade do plano, o que pode ser evidenciado no fragmento “mediante acréscimo em sua mensalidade”.

O uso de avisos e advertências é, conforme visto no exemplo, uma forma de o enunciador tornar claro para o cliente/enunciário os seus “deveres” em relação, especialmente, aos acréscimos financeiros que são o ônus pelo oferecimento dos produtos de determinado plano.

Como pode ser evidenciado, o uso de avisos e advertências feitos pelos produtores dos contratos se prestam para ressaltar os deveres dos clientes/enunciários, especialmente no que concerne ao pagamento e ao acréscimo nas mensalidades dos planos de saúde. Por outro lado, tais avisos também dizem respeito à identificação do que a empresa poderá oferecer ou não como direitos a esse indivíduo. De qualquer forma, esses avisos e advertências servem como uma forma de as empresas se precaverem de não sofrerem possíveis danos financeiros decorrentes de atritos com o cliente/enunciário, e, por isso, são um fator importante na observação dos recursos discursivos presentes na constituição do gênero.

3.6 O uso da caixa alta, do negrito e de outras formas de ressaltar informações nos contratos

Os exemplos da categoria anterior mostraram a estratégia de os enunciadores fazerem certas advertências com vistas, possivelmente, à manutenção de interesses das empresas de saúde. Nessa categoria, demonstrar-se-á a presença de outras formas de advertir os cliente/enunciários sobre certos aspectos relevantes que deverão ser cuidadosamente observados na negociação jurídico/comercial.

Tais estratégias de construção se utilizam do negrito, da letra em caixa alta e também do sublinhado¹³. Esses recursos foram utilizados pelos produtores dos

¹³ Nesse caso, os exemplos serão transcritos exatamente do modo como aparecem nos textos originais, a fim de mostrar como esses fragmentos aparecem nos contratos. Não haverá, portanto, a interferência pessoal da autora do trabalho na tentativa de ressaltar o que está sendo analisado, como nos exemplos anteriores.

textos dos contratos das cinco empresas, sendo, portanto, merecedora de verificação no presente trabalho.

Conforme a categoria anteriormente citada, esses recursos também se prestarão à manutenção dos direitos da empresa de saúde e dos deveres dos clientes/enunciatários.

Exemplo 37:

(...)

4.1.2: A mudança no nível de plano, de EXPRESS para MIX, bem como no padrão de acomodação, de STANDARD para ESPECIAL, importará no acréscimo de mensalidade, importância essa que será informada ao CONTRATANTE no momento em que for requerida a alteração no padrão ou no nível, sendo certo que tal mudança poderá ser feita em qualquer agência/núcleo de atendimento.

4.1.3: O PAGAMENTO ESTABELECIDO NA CLÁUSULA ANTERIOR PODERÁ OCORRER NO MÊS IMEDIATAMENTE SEGUINTE À(S) MODIFICAÇÃO (ÕES) SUPRA, O QUE OCORRERÁ ATRAVÉS DE LÂMINA DE PAGAMENTO QUE LHE SERÁ REMETIDA PELO CONTRATADO. (...) (Contrato da empresa Assim, p. 8)

O exemplo 37 foi retirado do contrato da empresa “Assim” da cláusula que trata “da acomodação, da rede de atendimento e da abrangência geográfica” oferecida pela empresa. Essa cláusula conterà alguns subitens que versarão sobre a cobertura de atendimento geográfico da empresa, e, nesse caso, foram selecionados dois parágrafos que contêm dois desses subitens.

O subitem “4.1.2” fala sobre a possibilidade de o cliente/enunciatário poder mudar de plano com vistas a obter melhores condições de acomodação na rede hospitalar da empresa.

Já o subitem “4.1.3” trata do pagamento que deverá ser feito pelo cliente/enunciatário quanto este quiser mudar de nível de plano de saúde. Observe que nesse caso, para frisar sobre a forma de pagamento, que o enunciador muda o tamanho da letra que vinha utilizando no subitem anterior, que era minúscula e passa a ser maiúscula nesse subitem.

A utilização da maiúscula avisa e adverte o leitor que o pagamento será feito assim que a opção dele pela mudança de plano ocorrer, o que fica claro através do fragmento: “O PAGAMENTO ESTABELECIDO NA CLÁUSULA ANTERIOR

PODERÁ OCORRER NO MÊS IMEDIATAMENTE SEGUINTE À(S) MODIFICAÇÃO (ÕES) SUPRA...”

Essa mudança na diagramação da fonte demonstra que existe, por parte do enunciador, uma preocupação em frisar mais o subitem “4.1.3” (em detrimento do “4.1.2”), pois este deverá requerer uma maior atenção por parte dos clientes/enunciatários, já que trata do pagamento das mensalidades do plano, que é um fator de interesse direto da empresa de saúde.

Exemplo 38:

(...)

11.7 – As despesas extraordinárias (aquelas não previstas no contrato ou não sujeitas a cobertura, como refeições para acompanhantes, telefonemas e outras definidas pelo estabelecimento hospitalar) **deverão ser pagas diretamente ao hospital pelo beneficiário, sem direito a reembolso pela AMIL.** (contrato da empresa Amil, p. 19)

O fragmento usado no exemplo 38 pode ser encontrado na cláusula 11 do contrato da empresa “Amil”, que trata dos procedimentos em caso de internações. Percebe-se que, no caso do segmento em negrito, houve a necessidade de o enunciador deixar claro que quaisquer despesas extraordinárias deverão ser pagas ao hospital em que a internação ocorrer, sem o reembolso da empresa.

Esse recurso também é usado como uma forma de o enunciador ressaltar a importância de seus clientes/enunciatários não se enganarem a respeito do reembolso das despesas do plano, denotando a importância do entendimento quanto ao pagamento dos serviços médicos.

Exemplo 38:

(...)

*13.1 – O reembolso das despesas pelo atendimento realizado por serviços não credenciados será efetuado, **nos limites das obrigações contratuais, somente para o atendimento em casos caracterizados como de urgência ou emergência, quando não for possível a utilização de serviços credenciados e de acordo com a Tabela de Honorários Médicos e Hospitalares da Dix amico, que representa os preços de serviços médicos e hospitalares adotados pelo plano contratado, pagáveis no prazo máximo de 30 (trinta) dias, após a entrega da documentação adequada, abaixo indicada:** (...) (contrato da empresa Dix amico, p. 18)*

O exemplo 39 foi retirado do texto da empresa Dix amico e está inserido na cláusula referente ao reembolso financeiro.

Observe que o negrito foi usado pelo enunciador para deixar bem claro ao cliente/enunciatário que o reembolso, apenas, poderá ocorrer, quando houver um caso de atendimento muito prioritário (emergência ou urgência). Esse atendimento apenas será reembolsado se for feito na rede credenciada pela empresa.

Se houver uma emergência ou urgência médica, que representam casos em que a vida do indivíduo está posta em risco, nessas situações, certamente, não há tempo para verificar se determinado hospital está credenciado, ou não, para oferecer atendimento ao paciente.

Contudo, se o hospital que atendeu o paciente não for da rede credenciada, a empresa de saúde, pelo que está implícito no fragmento “quando não for possível a utilização de serviços credenciados” irá fazer a averiguação, verificando se houve ou não possibilidade de atendimento na rede credenciada. Nesse caso, se o hospital em que o cliente/enunciatário buscou socorro não for o aprovado para que a empresa faça o reembolso, todo o ônus financeiro decorrente do atendimento emergencial ou de urgência será do cliente/enunciatário.

Outro fato que a empresa deixa claro com o uso do negrito é concernente à entrega dos documentos para o reembolso ser realizado, que apenas será efetuado “após a entrega da documentação adequada”.

Observe que, nesse caso, há uma preocupação de a empresa destacar a necessidade da observação do dever do enunciário, no caso de este precisar receber um reembolso por atendimento médico.

Exemplo 40:

(...)

5.5.1 – Caso, quando do preenchimento da proposta de adesão ao presente Contrato ou de inclusão de beneficiários no Plano, seja declarada pelo (a) CONTRATANTE e/ou seus dependentes, em entrevista qualificada, ou constatada, através de exames ou perícias que algum dos beneficiários seja portador de qualquer doença ou lesão, passível de realização de eventos cirúrgicos, internações em leitos de alta tecnologia e de realização de procedimentos de alta complexidade, o (a) CONTRATANTE optará pela Cobertura Parcial Temporária da referida doença ou lesão, ou pela sua cobertura integral mediante agravo (contrato da empresa Real doctor, p. 06)

O exemplo 40 poderá ser localizado na cláusula que trata dos serviços oferecidos pelo contrato do plano da empresa Real doctor.

No caso do subitem “5.5.1”, há uma especificação quanto ao oferecimento de uma cobertura especial para pessoas que tenham uma doença previamente adquirida e que, quando da assinatura do contrato necessite de uma cobertura durante o período de carência do plano.

O cliente/enunciário, nesse caso, será obrigado a optar pela cobertura especial, o que acarretará, conseqüentemente em acréscimos financeiros na mensalidade do plano.

A obrigatoriedade da aquisição desse serviço fica evidente no fragmento “o (a) CONTRATANTE optará pela Cobertura Parcial Temporária da referida doença ou lesão, ou pela sua cobertura integral mediante agravo”. Que descarta a hipótese de o cliente/enunciário deixar de optar pelo serviço, ainda que não utilize, caso não necessite do mesmo.

Exemplo 41:

(...)

DAS EXCLUSÕES

6.1 – Não estão inclusos neste contrato, como obrigação da contratada de cobrir os procedimentos relativos a:

01 Consultas e atendimentos domiciliares;

02 Tratamento clínico ou cirúrgico experimental;

03 Inseminação artificial, fertilidade e infertilidade;

04 Tratamento de rejuvenescimento e de emagrecimento com finalidade estética;

(...) (contrato da empresa Real doctor, p. 06)

No exemplo 41, o enunciador usa outro recurso para ressaltar as exclusões no atendimento do plano, deixando bem claro para esse indivíduo que ele nunca poderá usufruir de tais serviços, ou seja, é uma maneira de colocar em primeiro plano os serviços que o cliente/enunciário não tem direito no plano de saúde.

Nesse caso, a fim de ressaltar ainda mais os serviços excluídos pela empresa, o enunciador usa um novo recurso de diagramação (diferente do simples negrito, da caixa alta ou do sublinhado), que é o uso de uma outra espécie de recurso de escrituração (a palavra tem as letras em branco e ao seu redor se usa o preto).

Tal recurso é utilizado ao longo de todos os itens que compõem as exclusões de serviços da empresa, conforme poderá ser visto na cláusula seis do contrato, que se encontra nos anexos do presente trabalho. Os serviços que são excluídos pela cobertura do plano de saúde, nesse caso, têm uma atenção toda especial na elaboração do contrato, pois o enunciador deseja ressaltar, muito claramente para os clientes/enunciários, que tais serviços não fazem parte do acordo jurídico.

A diagramação das fontes utilizadas na elaboração de cada um dos contratos é, portanto, conforme visto nos exemplos dessa categoria, outra característica importante no processamento dos sentidos que são expostos na superfície textual. Esses recursos de diagramação irão influenciar também, diretamente, na apreensão das informações pelos clientes/enunciários, pois, a capacidade de compreensão

do que é mais ou menos destacado por meio desses recursos, incidirá no grau de implicitude/explicitude dos sentidos nos textos.

3.7 A progressão das informações no gênero

A leitura de qualquer texto irá depender da quantidade de informações que são dadas e desenvolvidas, num balanceamento que expõe para o leitor novas informações, acrescentando-lhes diferentes conteúdos, de modo a desenvolver os diferentes tópicos discursivos pretendidos pelo enunciador.

Esse balanceamento está de acordo com o que é estipulado pelo fator da Informatividade, dentro do estudo da Coerência textual, conforme visto na seção que tratou desse fator (p. 30). As informações devem ser colocadas, portanto, de modo a proporcionar para o leitor uma “calibragem” entre o que é novo e antigo, de acordo com o grau de previsibilidade de determinado texto.

Nessa categoria, pretende-se demonstrar que os textos dos contratos possuem uma grande peculiaridade nesse sentido porque, ao apresentarem cláusulas que tratam das etapas de estabelecimento do acordo jurídico, ocorre a exposição, na superfície textual, de informações de naturezas temáticas distintas. Essas informações não são desenvolvidas cadencialmente no texto, promovendo uma exposição em espécie de “flashes”, com conteúdos temáticos diferentes.

Tais informações serão compreendidas mediante o conhecimento prévio ligado a domínios discursivos de profissões ligadas ao Direito, à Saúde e à Economia, de acordo com a linguagem e com os intertextos próprios dessas profissões, conforme visto nas categorias anteriores do presente capítulo.

Ainda no interior das próprias cláusulas, num nível menor, percebe-se tal exposição em “flashes”, pois, dentro de determinada parte do contrato, são colocadas diferentes informações que não teriam grandes similaridades temáticas. Observe o exemplo a seguir, retirado do texto da empresa “Assim”, da parte que trata das carências do plano. Nessa parte, as informações se prestam a salvaguardar, principalmente, os direitos da empresa e a ressaltar os deveres dos clientes/enunciatários. Assim, diferentes etapas são interpostas através de inúmeros itens informativos, que versam sobre o que é proibido no acordo jurídico. Veja:

Exemplo 42:

(...)

O (s) plano (s) contratado (s) terá (ao) a vigência mínima de 01 (um) ano,

sendo vedadas:

I- A recontagem de carências;

II- A suspensão do contrato de denúncia unilateral, salvo por fraude, dolo ou não pagamento da mensalidade por período superior a 60 (sessenta dias, sejam estes cumulativos, consecutivos ou não, nos últimos 12 (doze) meses de vigência do contrato independentemente, de notificação prévia e a carta de 50 dias;

III- A suspensão e a denúncia unilateral, em qualquer hipótese, durante a ocorrência da (s) internação (ões) do (s) BENEFICIÁRIO (S) (...) (Contrato da empresa Assim, p. 19)

No exemplo 42, ao utilizar a proibição através do segmento “O (s) plano (s) contratado (s) terá (ao) a vigência mínima de 01 (um) ano, sendo vedadas...”, o enunciador adverte o enunciatário previamente sobre a validade do contrato, fazendo com que as possibilidades de o enunciatário se reportar a ele requerendo alguma informação a respeito seja diminuída.

Logo após essa advertência, ele utiliza subitens elencando o que é proibido na negociação comercial. No subitem I, o enunciador afirma ser proibida a recontagem de carência (tempo em que a pessoa fica sem usar o benefício), no subitem II ele explica sobre a proibição da anulação do contrato, e, no subitem III, ele afirma também ser proibida a anulação, enquanto houver internação médica.

Observe que os três subitens não possuem quaisquer similaridades temáticas, enfatizando três formas diferenciadas de proibições que o enunciador “lança” na cláusula, abrindo e fechando certas “lacunas cognitivas” com temas amplamente diferenciados, que devem ser assimilados em tipos de “flashes” de informações, com naturezas conceituais e informativas distintas.

Exemplo 43:

(...)

CLÁUSULA QUINTA

EXCLUSÕES

5.1 – Este contrato não prevê cobertura de custos ou reembolso para os eventos que seguem:

I – Tratamento clínico ou cirúrgico experimental, assim definido pela autoridade competente;

II – Procedimentos clínicos ou cirúrgicos e órteses e próteses para fins estéticos, aqui incluído o tratamento da esclerose de varizes com indicação estética;

III – Inseminação artificial;

IV – Tratamento de rejuvenescimento ou de emagrecimento com finalidade estética;

(...) (contrato da empresa Amil, p. 9)

O exemplo 43 foi retirado da cláusula do contrato da empresa Assim, em que o enunciador faz uma série de explicações sobre os serviços que a empresa de saúde não fornece para os usuários do plano. Observe a quantidade de conceitos que aparecem, apenas, nesses cinco itens, que deverão ser analisados, conforme os diferentes procedimentos médicos que aparecem no fragmento.

Essa lista de exclusões contém vinte e dois itens de procedimentos diferenciados que são “lançados” no texto, sem que eles tenham uma concatenação entre si, seja por ordem de similaridade ou de continuidade temática. Essa falta de contiguidade no desenvolvimento dos temas que se seguem nos textos pode ser visualizada não apenas dentro das cláusulas, o que refletiria o aspecto microestrutural do gênero, mas também pode ser ampliado para uma visão mais macroestrutural, a ser observada nos textos.

Tal visão poderá ser verificada mediante a análise das cláusulas, que contém títulos e temas amplamente diferenciados, que devem ser primeiro assimilados em “porções” de sentido que proporcionarão o “todo” do entendimento de determinado texto de contrato. Observe os exemplos 44, 45 e 46, retirados do contrato da empresa Dix amico, que demonstram essa característica do presente gênero discursivo.

Exemplo 43:

(...)

CLÁUSULA SEXTA

ATENDIMENTO DE URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS EM PRONTO-SOCORRO

6.1 – A cobertura de custeio para o atendimento de urgência ou emergência em pronto-socorro será realizada em serviços autorizados e participantes da rede credenciada Dix amico, nos limites e condições do plano contratado e demais cláusulas deste contrato, em especial: Cláusula Nona (Saúde Mental), Cláusula Décima (Carências), Clausula Décima Primeira (Cobertura Parcial Temporária e Agravo) e Cláusula Décima Segunda (Exclusões). (contrato da empresa Dix amico, p. 8)

Exemplo 44:

(...)

CLÁUSULA OITAVA

INTERNAÇÕES HOSPITALARES

(...)

8.2.1 – As internações de urgência ou emergência iniciadas fora da rede credenciada do plano contratado somente terão cobertura pela Dix amico a partir do momento em que for realizada a transferência do beneficiário para hospital credenciado, sem prejuízo do disposto na Cláusula décima terceira (Reembolso). (contrato da empresa Dix Amico, p. 12)

Exemplo 45:

(...)

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

COBERTURA PARCIAL TEMPORÁRIA E AGRAVO

11.1 – Para fins do presente contrato, são consideradas doenças e lesões preexistentes aquelas das quais o (s) Beneficiário (s) ou o CONTRATANTE saiba (m) ser, ou já ter sido, portador (es) ou sofredor (es), na data da assinatura da proposta de adesão. (contrato da empresa Dix Amico, p. 16)

Os três exemplos anteriores foram retirados do mesmo contrato (da empresa Dix amico) a fim de ilustrar a perspectiva pretendida. Observe que os três fragmentos foram retirados de cláusulas que abordam temas distintos, que são formulados de acordo com as diferenças dos aspectos da enunciação/negociação de que o texto trata.

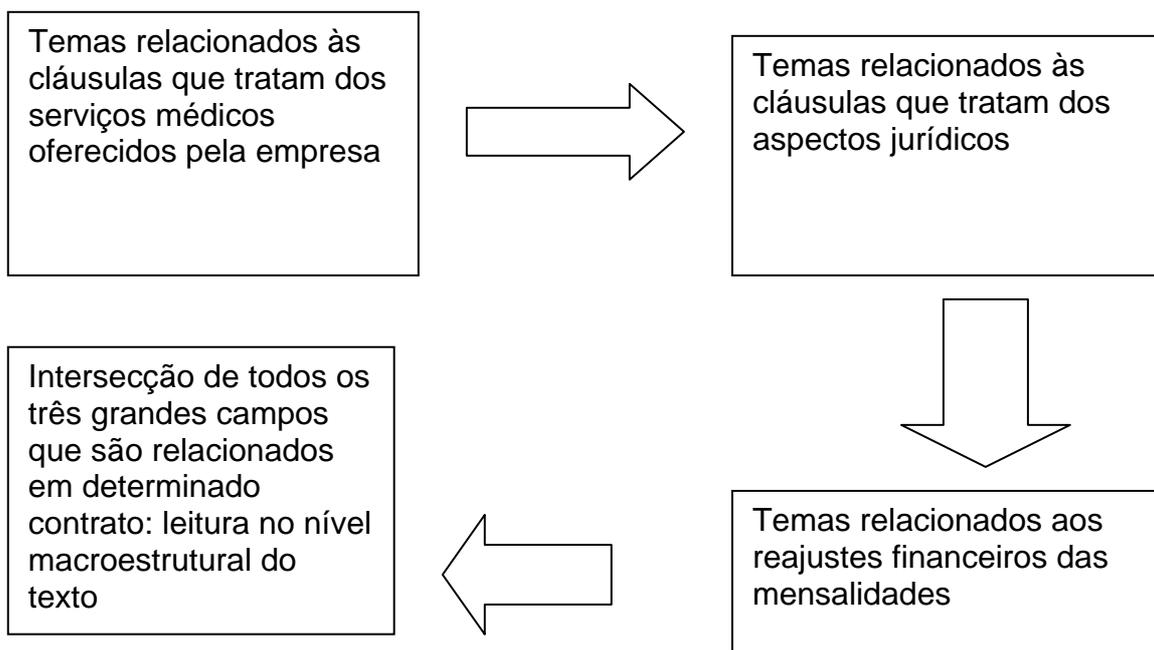
As naturezas dos três aspectos temáticos estão relacionadas, nesse caso, aos procedimentos relativos aos serviços médicos, pois os fragmentos correspondem, respectivamente, às cláusulas que tratam “do atendimento emergencial ou urgencial do cliente”, e do “atendimento no caso de internações e da cobertura parcial temporária oferecida pelo plano”.

Observe que os temas abordam aspectos relevantes relacionados aos serviços médicos oferecidos pela empresa. Deve haver, nesse caso, o relacionamento das informações contidas no contrato, que são referentes aos exemplos 44, 45 e 46, para que se entenda mais acerca dos serviços oferecidos pela empresa de assistência à saúde.

As informações, nesse caso, apenas serão compreendidas durante o processamento da leitura, se houver a interposição das três partes textuais – que tratam de assuntos relativos ao atendimento médico – concomitantemente. As informações, apenas, terão a apreensão dos sentidos de forma progressiva, se houver a análise dos seus conteúdos pelo leitor. Essas informações, lembrando, são relativas ao domínio discursivo usado pelos profissionais da Saúde, no caso desses exemplos.

Entretanto, ampliando ainda mais a visão macroestrutural do gênero, deve-se considerar os aspectos referentes à parte jurídica e à financeira da negociação/enunciação, que possui outras cláusulas com naturezas temáticas diferenciadas.

Ampliando a investigação quanto às informações que são interpostas nos textos, pode-se resumir o tipo de leitura requerida pelo gênero, de acordo com o seguinte esquema:



Esquema 7: A progressão das informações no gênero contrato das empresas de assistência à saúde

O esquema 7 demonstra o inter-relacionamento dos três grandes grupos semântico/discursivos que aparecem nos textos. Observe que a ampliação da leitura para um nível macroestrutural mostra que o gênero apenas cumprirá sua função na interação dos sujeitos envolvidos, se houver, por parte dos enunciatários, a capacidade de fazer a intersecção desses três grandes domínios discursivos de que trata a negociação/enunciação.

Esses três tipos de conhecimentos deverão ser assimilados concomitantemente, mediante a exposição dos subitens das cláusulas que, conforme observado, nessa categoria, deverão ser lidos através de “flashes” de informações, que estão contidas nas diferentes partes dos contratos.

Essa superexposição e interposição de conhecimentos que, muitas vezes, não estão no texto, mas que deverão ser buscados, também, fora do texto – devido às diferentes citações feitas pelos enunciadores – comprometerá o atingimento dos sentidos textuais, que, conforme mencionado, também é dificultado pela utilização de remissões exofóricas. Nesse caso, o gênero não cumpre o seu papel de funcionar como promovedor da interação dos sujeitos, o que pode nos remeter para

a questão da quebra de máximas que regem a comunicação, conforme será observado no desfecho do presente capítulo.

3.8 As máximas conversacionais nos textos dos contratos

Conforme demonstrado em outras categorias nas seções anteriores desse capítulo, os textos dos contratos caracterizam-se pela utilização de termos que são apropriados para domínios discursivos de profissões ligados às áreas da Saúde, do Direito e da Economia.

Esse recurso estrutural dos contratos irá ter influência direta em questões relativas à Informatividade, Intertextualidade e, conseqüentemente, na apreensão dos sentidos, que será dependente do nível de implicitude/explicitude atingido pelos leitores.

Tais questões, relativas à estruturação textual dos contratos, estarão vinculadas também a certas leis que regem a comunicação entre os indivíduos, conforme demonstrado no capítulo da “Fundamentação teórica” em que se trata da teoria de Grice (1982) acerca das máximas conversacionais. De acordo com o autor, máximas são leis que regem a comunicação humana, e, quando há falhas na obediência a essas regras, existe também, conseqüentemente, falhas na comunicação, conforme salientado pelo autor.

Para efeitos deste trabalho, pode-se afirmar que as máximas do modo e da quantidade são fundamentais para a efetiva realização dos propósitos comunicativos dos contratos jurídicos. A máxima do modo porque indica a forma como determinado texto deve ser estruturado, a fim de estabelecer claramente as informações nele, e; a máxima da quantidade, porque um texto deve ser “tão informativo quanto o requerido” (Grice, 1982, p. 86).

Trazendo a teoria desenvolvida pelo autor para o gênero em tela, verifica-se que ocorre, na estruturação dos textos dos contratos, *corpora* desta pesquisa, principalmente, quebra das máximas do modo e da quantidade. Isso porque, o “modo” como os sentidos são expressos nos textos pressupõe conhecimentos discursivos bastante específicos, conforme tem sido abordado ao longo do presente trabalho. A “quantidade” relativa às informações dos contratos também é uma questão importante, pois, em pequenas porções textuais são concentradas muitas

informações, principalmente com respeito à utilização de citações, que concentram, em pequenas porções textuais, muitas informações.

O “modo” e a “quantidade” representam, portanto, máximas importantes na compreensão do processo de estabelecimento dos sentidos ao longo dos textos, pois, dependerá delas também o maior ou menor nível de explicitude pressuposto pela superfície textual. Isso porque os textos não serão claros, por exemplo, para os indivíduos que não conseguirem compreender as informações, por conta da quebra dessas máximas, o que é, portanto, um fator importante a ser considerado sobre o gênero em questão. Isso porque, quando ocorre uma quebra de máximas conversacionais é necessário um maior esforço dos participantes para se chegar ao significado que emerge da superfície textual. Por conta disso, a seguir, apresentar-se-ão alguns exemplos que visam a demonstrar a perspectiva à qual nos referimos.

O uso de expressões próprias da Medicina faz com que o enunciatário, que não possui esse tipo de conhecimento prévio, não consiga se chegar aos sentidos que emergem de alguns lexemas ou sintagmas nominais, conforme no exemplo a seguir¹⁴:

Ex. 47:

(...) 4. 180 (cento e oitenta) dias: Para internações clínicas ou cirúrgicas de caráter eletivo ou programado de qualquer especialidade; sessões de hemodiálise, diálise peritoneal (CAPD), quimioterapia, radioterapia, procedimentos terapêuticos em hemodinâmica, **nutrição parenteral ou enteral**, transplante de rim e córnea; consultas médicas psiquiátricas e paicoterapia breve de crise; **nefrolitotripsia extra corpórea**; internação hospitalar psiquiátrica, seja esta em unidade clínica ou não; atendimentos de emergências psiquiátricas provocadas pelo alcoolismo ou outras formas de dependência química; e demais exames complementares de diagnósticos, tais como: ultra-sonografia obstétrica; tomografia computadorizada; ressonância magnética nuclear; **litotripsia ultrassônica; densitometria óssea**. (...) (Contrato da empresa Assim, p. 15)

¹⁴ A maioria dos exemplos que serão usados nesta seção já foram utilizados nos capítulos anteriores, mas, nesse caso, deseja-se mostrar um outro aspecto da enunciação no gênero em estudo, que é a questão das máximas na apreensão dos sentidos. O uso de exemplos repetidos também demonstra que, pequenas porções textuais contêm diferentes estratégias de estruturação discursiva, o que demonstra a riqueza de hipóteses de análises desses textos.

As expressões destacadas são exemplos de sintagmas nominais designadores de exames médicos que não são, portanto, habituais no uso linguístico da maioria dos indivíduos, pois representam serviços bastante específicos, que são referentes ao domínio discursivo próprio dos profissionais da saúde. Por conta disso, o enunciador, ao fazer por tal uso, quebra a supracitada máxima do modo “evite obscuridade de expressão”, uma vez que está se reportando a qualquer pessoa que deseja adquirir os serviços de determinada empresa de assistência à saúde.

Esse mesmo procedimento gerador da quebra da máxima do modo ocorre também quando o enunciador faz uso de expressões próprias de profissionais da Economia ou do Direito, conforme nos exemplos usados nas análises dessas duas categorias. Observe:

Exemplo 48:

(...)

Em havendo discordância da natureza médica ou odontológica quanto às coberturas nas Cláusulas 8^a, 9^a, 10^a e 11^a será constituída uma junta médica ou odontológica composta por 3 (três) membros, sendo um nomeado pelo ***CONTRATADO***, outro pelo ***BENEFICIÁRIO*** e um terceiro, desempataador, escolhido de comum acordo ***pelas partes***, cujo ônus caberá à ***CONTRATADA***. (...) (Contrato da empresa Assim, p. 18, grifo nosso)

No exemplo 48 os lexemas destacados revelam também a presença da linguagem jurídica, uma vez que os termos são naturais do domínio discursivo de pessoas ligadas a essa área profissional. Assim, tal presença polifônica não estaria de acordo com um texto originariamente destinado aos enunciatários dos contratos, pois, ao assinar um contrato, não existe a necessidade de se consultar um profissional da área jurídica.

O terceiro domínio discursivo, que acarreta a quebra da máxima do modo é o da Economia, como pode ser visto no exemplo a seguir:

Exemplo 49:

(...)

$$Ir = (Cons \times P1) + (Ex \times P2) + (Proc \times P3) + (HM \times P4) + (S \times P5) + (DT \times P6) + (MM \times P7) + (DG \times P8)$$

ONDE:

IR = Índice de Reajuste;

Cons = Variação dos preços das consultas;

Ex = Variação dos preços dos exames;

Proc = Variação dos preços dos procedimentos;

Hm = Variação dos preços dos honorários médicos;

S = Variação dos salários, comprovada por acordos, convenções ou dissídios coletivos entre os sindicatos de classe ou resultante da política salarial oficial;

DT = Variação dos preços das diárias e taxas hospitalares, obtida pela média aritmética do aumento no período, na rede credenciada, que consta dos Orientadores Médicos Dix amico;

MM = Variação dos preços de materiais e medicamentos (de acordo com o Brasíndice);

DG = Variação dos preços das despesas Gerais (conforme alteração percentual do índice autorizado pelo governo);

P1 a P8 = representam os preços de cada um dos respectivos itens na fórmula, validados de acordo com as normas estabelecidas pelo órgão governamental competente. (...) (Contrato da empresa Dix amico, p. 20)

A utilização de lexemas próprios do domínio discursivo relativo aos profissionais da economia provoca a necessidade de um reportamento a tal esfera de utilização da linguagem, conforme mostrado na seção que tratou desse domínio discursivo. Naquela seção, são analisados diferentes exemplos de partes dos contratos que especificavam as informações relativas aos reajustes das mensalidades dos planos.

Outra questão que coopera com a quebra da máxima do modo nos contratos é a necessidade de os leitores possuírem, necessariamente, a habilidade para fazer os cálculos matemáticos expostos no texto, conforme mostrado no exemplo 49.

Além da quebra da máxima do modo, também ocorre, nesses textos, uma grande extrapolação da máxima da quantidade, pois, na produção discursiva é necessário que se obedeça à regra estabelecida por Grice (1982, p. 86) quanto à quantidade das informações. De acordo com o autor, essa categoria requer que se seja observada a seguinte máxima “faça com que sua contribuição seja tão informativa quanto requerido (para o propósito corrente da conversação)”.

A quantidade das informações nos contratos, conforme visto anteriormente, dependerá, também, muitas vezes, do grau de previsibilidade/imprevisibilidade com que os sentidos são reconhecidos nos textos pelos enunciatários. Essa maior ou menor previsibilidade irá influenciar, então, no nível de informatividade textual, conforme mostrado anteriormente nas seções que trataram da intertextualidade no capítulo da “Análise do Corpus”.

Observe os exemplos 50 e 51, utilizados na seção que tratou da intertextualidade exofórica, que mostraram a presença de citações de leis e artigos específicos na estruturação dos contratos. Veja:

Exemplo 50:

(...)

11.2: Pelo disposto na **RDC 41 o índice dos procedimentos de alta complexidade são:** 1. Nefrologia; 2. Anestesiologia; 3. Cardiologia; 4. Eletroencefalografia e Neurofisiologia; 11. Quimioterapia do Câncer; 12. Medicina Nuclear; 13. Radiodiagnóstico; 14. Neuro-radiologia; 15. Angiografia Visceral e Periférica; 16. Radiologia Intervencionista; 17. Exames de Tomografia Computadorizada; 18. Radioterapia; 19. Exames de Ressonância Magnética (RM); 20. Angiografias (Cirurgia Vascular); 21. Angiografia Intervencionista; 22. Hemodinâmica – Cardiologia Intervencionista (Diagnóstica); 23. Ginecologia e Obstetrícia; 24. Otorrinolaringologia; 25. Urologia (...) (Contrato da empresa Assim, p. 13)

Exemplo 51:

(...)

4.2: DA ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA

*Para fins de cobertura deste contrato considera-se como abrangência geográfica para os fins da **Lei 9.656/98**, o disposto no Anexo III, da Resolução **RDC nº 4 de 18.02.00 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, através do código 4**, os grupos de municípios do Rio de Janeiro que se caracterizam de acordo com o credenciamento médico relacionado no **MANUAL DO USUÁRIO** de cada plano escolhido pelo CONTRATANTE. (...) (Contrato da empresa Assim, p. 9)*

Nos exemplos 50 e 51 são citados intertextos exofóricos que serão elementos geradores do aumento do nível de informatividade dos textos, já que o conteúdo informativo pressuposto pela citação da “RDC 41” (no exemplo 50) assim como os conteúdos da lei “9.656/98” e da “RDC nº 4” (no exemplo 51) ficam concentrados nos intertextos. Esses conteúdos semânticos apenas serão processados mediante a verificação desses intertextos, que, conforme anteriormente mostrado, são encontrados, apenas, se forem consultadas outras fontes textuais.

Essa concentração de informações cooperará para que ocorra a quebra da máxima da quantidade nos textos dos contratos, pois os sentidos ficam “imersos” na citação desses intertextos. Nesse caso, os sentidos, apenas, serão devidamente interpretáveis, se houver a habilidade de compreender, o modo concentrado como as informações estão contidas nesses intertextos. Ou seja, ocorre um grande encapsulamento de informações nas citações, que deverão ser decodificadas mediante a habilidade de reconhecimento dos sentidos que ficam “imersos” nessas citações.

Os exemplos 50 e 51 foram novamente trazidos, nesse momento, nesta seção, para mostrar como ocorre a quebra da máxima da quantidade.

Assim como os intertextos exofóricos utilizados nesses exemplos demonstram uma quebra da máxima da quantidade, também haverá tal quebra quando houver a exposição de intertextos endofóricos. Nesse caso, ocorre a concentração de informações que devem ser buscadas no interior do próprio contrato. Todavia, também deve existir, por parte do leitor, a habilidade de decodificar os sentidos que são aludidos por essas citações, que se encontram encapsuladas no intertexto

endofórico. A citação de uma única cláusula ou de um determinado subitem traz consigo diferentes informações, cujos sentidos são concentrados nesses intertextos endofóricos. Observe o exemplo 52, que mostra tal perspectiva:

Exemplo 52:

(...)

*As partes contratantes ajustam e estabelecem que as coberturas a seguir estipuladas nas cláusulas **27 e 28**, doravante denominadas COBERTURAS ADICIONAIS, são facultativas ao CONTRATANTE, sendo certo que a opção pelas mesmas terá que ser expressamente exercida através da marcação própria e expressa no TERMO DE ADESÃO.*

*26.1: Os benefícios opcionais relativos ao atendimento médico domiciliar de urgência e de remoção, previstos na cláusula **27** serão gratuitos pelo período de 12 (doze) meses. Encerrado esse prazo de 12 (doze) meses a CONTRATADA passará a cobrar o valor correspondente aos referidos benefícios, hoje cotados em R\$ 2,50 (dois reais e cinquenta centavos), os quais serão atualizados pela variação registrada nesse período pelo Índice Geral de Preços de Mercado – IGPM, publicado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV. (...) (Contrato da empresa Assim, p. 20)*

As duas citações, cujos sentidos podem ser buscados no próprio texto, tem sua compreensão dependente da habilidade de os leitores conseguirem decodificar o que as cláusulas “27” e “28” informam, mediante, apenas, a citação desses intertextos no exemplo.

Nesse caso, ocorre, portanto, uma concentração de grandes porções de sentidos em pequenos espaços textuais, pois os leitores apenas conseguirão compreender o que está subentendido nas citações, se houver o entendimento quanto aos conteúdos desses intertextos durante a leitura.

Em decorrência do uso de intertextos endofóricos e exofóricos, ocorre a quebra da máxima da quantidade, uma vez que as citações provocam uma grande concentração de informações em pequenas porções textuais. Já a quebra da máxima do modo decorre da preferência pela exploração de domínios discursivos específicos, que não estariam adequados ao público-alvo dos textos dos contratos.

Nos textos analisados, muitas vezes, ocorre também a quebra dessas duas máximas ao mesmo tempo. Isso pode ser observado, quando a utilização de muitos

termos de domínios discursivos é conjugada ao grande nível de imprevisibilidade decorrente do uso desses termos. Nesse caso, a quebra da máxima do modo está ligada à dificuldade na apreensão dos sentidos e a quebra da máxima da quantidade está ligada à utilização desses inúmeros termos em determinada parte do texto.

A quebra dessas duas máximas pode ser observada no exemplo 53¹⁵. Veja:

Exemplo 53:

(...)

Exodontia (decíduo)

Exodontia (permanente)

Exodontia dentes inclusos

Alveoloplastia

Biópsia cavidade bucal – lesão óssea/dentária

Biópsia cavidade bucal – superfície mucosa

Cirurgia de cisto de desenvolvimento

Cirurgia de hipertrofia do lábio

Cirurgia de osteoma e odontoma

Tórta mandíbulas bilateral

Tórus palatino

Excisão de mucocele

Excisão de rândula

Excisão de cunha de lábio e sutura

Exodontia de dente decíduo

Exodontia de dente permanente

Exodontia de dente incluído e/ou impactado

Enucleação de cisto

Drenagem de abscesso intra ou extra oral

Vestibuloplastia

Biópsia – exclusivamente o ato cirúrgico

Reimplante de elemento dentário e farcelização

Apicetomia com ou sem obturação retrógrada

Hemi-seção de rapizes

Rizectomia

Ulectomia

Ulotomia

Correção de bridas musculares

Frenectomia

Cirurgia de osteoma ou odontoma

Excisão de rânula

Excisão de mucocele

Remoção de raízes residual a nível gengival

Remoção de raízes residual no tecido ósseo

Remoção de raízes retentivas (...) (Contrato da empresa Assim, os. 23 e 24).

¹⁵ Nesta seção o que se pretende ressaltar é a quebra das máximas do modo e da quantidade que são decorrentes do uso de muitos conceitos próprios do domínio discursivo da Odontologia. Nos elementos pós-textuais da presente dissertação pode ser encontrado o “APÊNDICE” que serve para explicar o significado de todos os 35 termos usados no exemplo 46.

No exemplo 53 são utilizados, seguidamente, 35 termos referentes a serviços odontológicos especializados oferecidos pela empresa Assim. A apreensão dos sentidos, nesse caso, é dificultada, tanto por essa grande quantidade de termos, como pela grande imprevisibilidade na apreensão de sentidos destes vocábulos.

O uso de tantos termos que com conteúdos relativos à cirurgia odontológica poderão dificultar muito a apreensão dos sentidos na superfície textual. Para mencionar como essa sobreposição de sentidos ocorre no texto, é válido ressaltar que muitos procedimentos complexos como a “vestibuloplastia” (que é um “procedimento desenvolvido para dilatar a área de fixação da gengiva e facilitar a desobstrução da área para passagem natural de alimento”), entre outros, que concentram uma grande quantidade de informações na composição textual do contrato jurídico.

Essa concentração de informações promove a quebra da máxima da quantidade. Por outro lado, a dificuldade de decodificação dos sentidos, que é decorrente da imprevisibilidade no uso desses termos, colabora para que também haja, nesse caso, uma grande inadequação desses vocábulos para o público-alvo dos textos, quebrando, assim, a máxima do modo.

A quebra das máximas do modo e da quantidade é, portanto, uma questão interacionista, que está ligada à estruturação dos contratos, que é feita, conforme mostrado nos exemplos desta seção, a partir de recursos que causam interferências na apreensão dos sentidos no texto.

Quando o enunciador recorre à utilização dos domínios discursivos relativos ao Direito, à Saúde e à Economia, existe uma grande quebra da máxima do modo, pois não há uma adequação ao público-alvo dos textos, se considerarmos que o contrato atinge um público – alvo muito maior do que especialistas nesta área. Ou ainda, os contratos não se restringem a estes especialistas, à primeira vista.

Quando o enunciador recorre à citação de intertextos, sejam eles exofóricos ou endofóricos, ocorre uma grande concentração de informações nesses intertextos, elemento que causa a quebra da máxima da quantidade.

Para finalizar, é válido ressaltar que as máximas desenvolvidas por Grice (1982) não se aplicam apenas a textos orais, que foram o seu ponto de partida, mas, antes de tudo, elas são regras de conduta que regem todo e qualquer evento

comunicativo, devendo, portanto, ser respeitadas na composição discursiva de qualquer gênero textual.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os textos analisados apresentam como característica de estruturação discursiva alguns recursos que os tornam linguisticamente herméticos. Esse hermetismo é decorrente de fatores discursivos como o alto nível de informatividade, da intertextualidade e da explicitude textual.

A alta informatividade dos contratos é reflexo do tipo de conhecimento de mundo utilizado na composição dos textos, que é, conforme demonstrado, basicamente estruturada de acordo com três domínios discursivos distintos.

Como visto às categorias da análise do *corpus*, ao utilizar os domínios discursivos do Direito, da Saúde e da Economia, os contratos são estruturados de modo a provocar um grande aumento do nível de informatividade. Essa informatividade está ligada à grande imprevisibilidade das informações que aparecem nos textos, tornando mais difícil o cálculo dos seus sentidos.

Esse cálculo dos sentidos, por outro lado, torna-se também dependente do entendimento dos conteúdos dos intertextos que são citados ao longo dos contratos, que, conforme visto, podem ser endofóricos ou exofóricos.

A intertextualidade endofórica ocorre nos textos quando são citadas as cláusulas que fazem parte de determinado contrato. Essas remissões exigem dos enunciatários a habilidade de identificar, apenas mediante a exposição dos intertextos endofóricos, todo o seu conteúdo informativo, que poderá ser localizado antes ou depois da parte em que ocorrem tais citações.

A intertextualidade exofórica é decorrente das citações de leis, artigos e resoluções que são extraídos de literaturas bastante específicas. Nesse caso, os textos citam em diferentes partes, leis da Constituição Federal, do Código Civil e de legislações específicas da saúde, como as RDCs. Dessa forma, essas citações exigem dos enunciatários uma verificação de seus conteúdos, que deverão ser buscados em fontes discursivas exofóricas, pois os contratos não apresentam o conteúdo informativo de tais citações.

Esses dois tipos de intertextualidade que aparecem nos contratos são recursos que, juntamente com o alto nível de informatividade, provocam uma grande implicitude de sentidos. Conforme analisado, a explicitude é um fenômeno que está ligado à capacidade que os indivíduos possuem de estabelecer, com maior ou menor dificuldade, os sentidos que emergem da superfície textual.

Todos esses procedimentos relativos à elaboração textual relacionam-se também a aspectos do contexto discursivo do gênero em tela, que são a quebra das máximas do modo e da quantidade, e à inadequação de perfis dos sujeitos que interagem na situação interlocutiva.

As máximas do modo e da quantidade são “leis discursivas” que regem a produção verbal dos indivíduos, e essas máximas estabelecem que os enunciados precisam ser elaborados de acordo com o que é requerido para o efetivo estabelecimento da comunicação.

O modo “como” determinado texto é elaborado deve contribuir para que os seus sentidos sejam entendidos facilmente pelos indivíduos. Também a quantidade das informações deve ser realmente adequada ao propósito comunicativo dos textos em que elas aparecem. Neste caso, a quantidade de informação pode ser adequada ao propósito do enunciado, no sentido de se distanciar do interlocutor, para que este, de fato, não entenda o que é dito. Quanto menos entender o texto do contrato, mais distante fica o cidadão de seus direitos.

Outra questão discursiva acerca desse gênero, é que, conforme mostrado, os interagentes possuem perfis discursivos que podem não estar coadunados. Isso porque, devido às especificidades dos textos dos contratos, que funcionam como instrumentos de legalização jurídica, eles podem se prestar muito mais à defesa dos interesses das empresas de saúde do que para informar os aspectos da negociação ao seu público-alvo, que é constituído por qualquer cidadão, que esteja desejoso (ou necessitado) de adquirir um plano de saúde.

Para finalizar, todas essas questões discursivas observadas nos contratos podem fornecer um suporte de pesquisa em relação ao ensino da Leitura e da Produção Textual. Isso porque, muitas vezes, a linguagem pode ser manipulada de modo a não facilitar o estabelecimento dos sentidos para os indivíduos. O gênero analisado é um exemplo disso, pois ele é manipulado de modo a garantir os interesses das empresas de saúde. Nesse caso, o propósito essencial do uso dos gêneros, que é estabelecer os sentidos em determinada situação comunicativa, fica em segundo plano.

A descrição dos fenômenos que estão ligados à composição discursiva e textual do gênero “contrato jurídico das empresas de assistência à saúde” pode, portanto, ser utilizada para promover discussões a respeito do tipo de ensino de

Leitura e Produção Textual que deve ser praticado nas salas de aula. Não se quer dizer que este gênero deve ser trabalhado, necessariamente, nas salas de aula de Língua Portuguesa no Ensino Médio, por exemplo. Até poderia ser feito, mas, vamos nos ater a textos cujos propósitos comunicativos são realizados por meio de uma linguagem mais obscura, de modo a mostrar a manipulação discursiva em tais textos.

Muitas vezes, o propósito comunicativo de determinados textos é, exatamente, não comunicar, ou seja, nesse caso, os textos podem deixar realmente implícitos os sentidos, de modo a atender determinados interesses. Por conta disso, a análise de questões como a quebra de máximas e a explicitude (entre outros temas) são bastante importantes e deveriam ser mais consideradas nas práticas pedagógicas, principalmente, no que diz respeito ao ensino da Leitura dos assuntos concernentes aos recursos de composição discursiva dos diferentes textos.

Na perspectiva apresentada, ao longo deste trabalho, corrobora-se a ideia de que a Escola está, efetivamente, a serviço da construção de uma consciência cidadã. À escola caberá instrumentalizar o aluno, para que possa lidar de forma plena e com consciência linguística com os textos – quer obscuros, quer não – sendo capaz de entendê-los e tomar as atitudes discursivas para o seu propósito comunicativo.

Esta autonomia é uma questão cidadã, que, em se tratando da língua, em muito a Escola e as aulas de Língua Portuguesa podem contribuir.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

AZEREDO, José Carlos de. Ensino de português: fundamentos, percursos, objetos. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed; 2007.

BAKHTIN, Mikhail Mikhailovitch. Estética da Criação Verbal. São Paulo: Martins Fontes; 1997.

BARROS, Diana Luz Pessoa de. Dialogismo, Polifonia e Enunciação. In: BARROS, Diana Luz Pessoa de e FIORIN, José Luiz (orgs.). Dialogismo, Polifonia, Intertextualidade em torno de Bakhtin. São Paulo: Edusp; 2003.

BEAUGRANDE, Robert-Alain de; Dressler, Wolfgang Ulrich. Introduction to Text Linguistics. New York: Longman Inc.; 1972.

BRONCKART, Jean Paul. Atividades de linguagem, textos e discursos: por um interacionismo sócio-discursivo. São Paulo: EDUC; 1999.

CHARAUDEAU, Patrick e MAINGUENAU, Dominique. Dicionário de análise do discurso. 2 ed. São Paulo: Contexto; 2006.

CITELLI, Adilson. Linguagem e Persuasão. 11. ed. São Paulo: Ática; 1997.

DAHER, Rafael Pires. A polidez linguística em panfletos políticos [dissertação]. Rio de Janeiro. Universidade do Estado do Rio de Janeiro; 2005.

FÁVERO, Leonor L. Coesão e coerência textuais. São Paulo: Ática; 1991.

GNERRE, Maurizio. Linguagem, Escrita e Poder. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes; 1998.

GOFFMAN, Erving. A elaboração da face. In: FIGUEIRA, S. (Org.) Psicanálise e ciências sociais. Rio de Janeiro: Francisco Alves; 1980. p. 76 -114.

GRICE, Paul. Logic and conversation (1967). In: DASCAL, M. (org.). Fundamentos metodológicos da linguística, vol. IV – Pragmática. Campinas: Editora do Auto; 1982 p. 81-103.

HOUAISS, Antônio. Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva; 2007.

KATO, Mary. No mundo da escrita: uma perspectiva psicolinguística. São Paulo: Ática; 1986.

KOCH, Ingedore V. Argumentação e linguagem. São Paulo: Cortez; 1996.

_____. O texto e a construção dos sentidos. 7. ed. São Paulo: Contexto; 1997.

_____. A coesão textual. 7. ed. São Paulo: Contexto; 1994.

_____. Desvendando os segredos do texto. 4. ed. São Paulo: Cortez; 2005.

_____. O texto: construção de sentidos. O texto em perspectiva, Porto Alegre, v. 9; 1995.

KOCH, Ingedore V. e TRAVAGLIA, Luiz Carlos. Texto e Coerência. 4. ed. São Paulo: Cortez; 1995.

_____. A coerência textual. 6. ed. São Paulo: Contexto; 1995.

KOCH, Ingedore G. Villaça; BENTES, Christina; CAVALCANTE, Mônica Magalhães. Intertextualidade: diálogos possíveis. São Paulo: Cortez; 2007.

KLEIMAN, Ângela B. Texto e leitor: aspectos cognitivos da leitura. 7. ed. Campinas: Pontes; 2000.

_____. Leitura: ensino e pesquisa. 2 ed. Campinas: Pontes; 2004.

_____. Oficina de leitura: teoria e prática. São Paulo: Pontes; 1993.

MAINGUENAU, D. Elementos de linguística para o texto literário. São Paulo. Martins Fontes; 1996.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Gêneros Textuais: definição e funcionalidade. In: DIONÍSIO, Ângela Paiva; MACHADO, Anna Rachel; BEZERRA, Maria Auxiliadora (Orgs.). Gêneros Textuais e Ensino. 4 ed. Rio de Janeiro: Lucerna; 2005.

_____. Contextualização e explicitude na relação entre fala e escrita. I encontro nacional sobre língua falada e ensino. 14-18 de março de 1994. UFAL, Maceió, AL.

_____. Cognição, explicitude e autonomia no uso da língua. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio. Cognição, linguagem e práticas interacionais. Rio de Janeiro: Lucerna; 2007.

_____. Produção textual, análise de gêneros e compreensão. São Paulo: Parábola editorial; 2008.

MEURER, José Luiz e Motta-Roth (Orgs.). Gêneros Textuais. Bauru, São Paulo: EDUSC; 2002.

NYSTRAND, Martin; WIELMELT, Jeffrey. When a text is explicit? Formalista and dialogical conceptions. Text, 11; 1991, p. 23-41.

OLIVEIRA, Helênio Fonseca de. Os gêneros da redação escolar e o compromisso com a variedade. In: HENRIQUES, CLÁUDIO Cezar; SIMÕES, Darcília (Orgs.). Língua e Cidadania: novas perspectivas para o ensino. Rio de Janeiro: Ed. Europa; 2004.

OLIVEIRA, Ieda de. O contrato de comunicação da literatura infantil e juvenil. Rio de Janeiro: Lucerna; 2003.

TEDESCO, Maria Teresa Vilardo Abreu. O processo de referenciação e o texto argumentativo [tese]. Rio de Janeiro. Universidade Federal do Rio de Janeiro; 2002.

TRAVAGLIA, Luiz Carlos. Tipologia textual, ensino de gramática e o livro didático. In: HENRIQUES, CLÁUDIO Cezar; SIMÕES, Darcília (Orgs.). Língua e Cidadania: novas perspectivas para o ensino. Rio de Janeiro: Ed. Europa; 2004.

SCHNEUWLY, Bernard. Gêneros e tipos de texto: considerações psicológicas e ontogenéticas. In: Y. Reuter (ed) Les Interactions Lecture-Écriture: actes du Colloque Théodile-Crel; 1994. p. 155-173.

SILVA, Gustavo Adolfo Pinheiro da. Pragmática: a ordem dêitica do discurso: as representações do EU e seus efeitos de sentido. Rio de Janeiro: ENELIVROS; 2005.

APÊNDICE – Metalinguagem dos termos odontológicos

Serviços de cirurgia	Significado
Exodontia (decíduo)	Extração dos primeiros dentes (dentes de leite)
Exodontia (permanente)	Extração de dentes que cresceram naturalmente nos adultos
Exodontia dentes inclusos	Extração de dentes que se encontram no interior do tecido ósseo
Alveoloplastia	Intervenção cirúrgica para dar forma às partes laterais dos ossos a fim de prepará-los para a intervenção cirúrgica
Biópsia cavidade bucal – lesão óssea/dentária	Remoção de uma amostra do tecido ósseo do organismo vivo a fim de encaminhar o material para um patologista
Biópsia cavidade bucal – superfície mucosa	Remoção de uma amostra do tecido gengival (mucosa) do organismo vivo a fim de encaminhar o material para o patologista
Cirurgia de cisto de desenvolvimento	Cistos de desenvolvimento são cavidades revestidas de epitélio, contendo, no seu interior um material líquido ou semi-sólido; podem ser de diferentes tipos
Cirurgia de hipertrofia do lábio	Cirurgia dos lábios com vistas a diminuir o aumento excessivo dessa parte da face
Cirurgia de osteoma e odontoma	Cirurgia para remoção de tumores benignos que afetam os ossos e músculos bem como a curetagem do tecido mole adjacente para se evitar degenerações posteriores
Tórua mandíbulas bilateral	Protuberâncias ósseas na face lingual da mandíbula que ocorrem geralmente na região dos dentes pré-molares
Tórus palatino	formação de uma protuberância óssea na área do palato
Excisão de mucocele	Extração de pseudo cistos que produzem secreções que se acumulam dentro dos tecidos, com saliva grossa e viçosa. Essas lesões são mais comuns na mucosa do lábio inferior.
Excisão de rândula	Extração da rândula, que é uma glândula salivar sublingual; o tratamento usual da rândula é a marsupialização, que consiste na extração de uma porção da mucosa oral do assoalho da boca.
Excisão de cunha de lábio e sutura	Cirurgia de reparo labial.
Enucleação de cisto	Remoção cirúrgica da lesão cística.

Serviços de cirurgia	Significado
Drenagem de abscesso intra ou extra oral	A drenagem ocorre nos dois tipos de abscessos: extra oral, com a punção para remoção de pus, com acesso por fora da cavidade oral; intra oral, com a punção para remoção de pus, com acesso por dentro da cavidade oral.
Vestibuloplastia	Procedimento desenvolvido para dilatar a área de fixação da gengiva e aprofundar a cavidade de acesso, que irá facilitar a desobstrução da área para passagem natural de alimento e prover acesso para a escova de dente e a estimulação entre os dentes.
Biópsia – exclusivamente o ato cirúrgico	Remoção de tecido alterado para exame laboratorial. Pode ser incisional (parte da lesão é removida) ou excisional (toda a lesão é removida).
Reimplante de elemento dentário e farcelização	Recolocação de um dente que saiu do seu alvéolo devido provavelmente a um trauma.
Apicetomia com ou sem obturação retrógrada	Remoção de uma parte da raiz que apresenta lesão, que não pode ser curada por tratamento de canal. Em alguns casos é necessário fazer uma obturação do ápice do dente.
Hemi-secção de rapizes	Quando é feita a separação das raízes de um mesmo dente.
Rizectomia	Retirada de raiz que esteja comprometida por perfuração, lesão, entre outros. (é feita em dentes com mais de uma raiz)
Ulectomia	Remoção de porção de gengiva que está cobrindo um dente.
Ulotomia	Retirada de raiz da gengiva que está cobrindo um dente.
Correção de bridas musculares	Correção do posicionamento da musculatura existente entre a mucosa da bochecha e a borda da gengiva.
Frenectomia	Cirurgia de freio labial ou lingual realizada para remover tecido fibroso, que dificulta a movimentação do lábio superior e da língua e pode causar reparação dos dentes anteriores.
Remoção de raízes residual a nível gengival	Retirada de raízes presas à gengiva.
Remoção de raízes residual no tecido ósseo	Retirada de raízes dentro do tecido ósseo.
Remoção de raízes retentivas	Retirada de raízes retidas dentro do tecido ósseo. Essas raízes podem ser retidas por outras raízes, por dilacerações, entre outros.

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)