

**OS SUJEITOS DA ENUNCIÇÃO
DO GÊNERO DISCURSIVO
“CONTRATO DE EMPRESA DE SAÚDE”
QUEM SÃO?**

Hilma Ribeiro de Mendonça Ferreira (UERJ)
hilmaribeiorj@yahoo.com.br

...a comunicação envolve riscos, Charaudeau afirma que o ato de comunicar-se é uma aventura, no sentido de que pode resultar em sucesso ou em fracasso. (Ieda de Oliveira)

A NATUREZA DA ENUNCIÇÃO VERBAL

Para analisar a relação entre os sujeitos nos textos que compõem o *corpus* dessa pesquisa vale-se, primeiramente, entender a natureza da linguagem, de acordo com sua utilização pelos indivíduos. Para isso, pretende-se verificar como se dá o processo de comunicação e de que forma os seus componentes se relacionam.

As pesquisas acerca da comunicação humana revelam que o elemento propiciador da ligação entre a língua e o mundo é o que esses estudos denominam por *enunciação verbal*. O termo “enunciação” foi cunhado primeiramente pela Filosofia e, posteriormente, ganhou uma nova abordagem na Linguística a partir de Charles Bally (1932)²⁴.

O fenômeno da enunciação é único e caracteriza-se por possuir tanto o elemento linguístico – que é o *enunciado* – como por possuir uma parte não verbal – que seriam os *elementos contextuais* do enunciado.

Segundo Charaudeau e Maingueneau,

²⁴ Charles Bally – aluno de Ferdinand Saussure – passou a utilizar o termo *enunciação* nos estudos da linguagem quando subdividiu o enunciado linguístico em duas dimensões distintas: o *modus* e o *dictum*. O *modus* irá denotar as atitudes do sujeito em relação ao conteúdo do enunciado e o *dictum* é a própria veiculação do conteúdo preposicional. (Charaudeau e Maingueneau, 2006, p. 335)

GÊNEROS TEXTUAIS

A enunciação constitui o pivô da relação entre a língua e o mundo: por um lado, permite representar fatos no enunciado, mas, por outro, constitui por si mesma um fato, um acontecimento único definido no tempo e no espaço. Faz-se geralmente referência à definição de Benveniste, que toma a enunciação como “a colocação em funcionamento da língua por um ato individual de utilização”, que o autor opõe a enunciado, o ato distinguindo-se de seu produto. (Charaudeau e Maingueneau, 2006, p. 193)

Dessa forma, a enunciação será o *evento* promovedor da interação entre os interlocutores, constituído de três ancoragens externas ao plano linguístico – que são: os sujeitos envolvidos na interação, o tempo em que ela ocorre e o espaço onde há a troca verbal. Já o *enunciado* pode ser definido como a matéria linguística, que, por sua vez, será delimitada pelas diferentes possibilidades de uso da linguagem.

Sobre essas inúmeras aplicações da linguagem e de seus desdobramentos na enunciação, M. Bakhtin (1997, p. 279) afirma que *cada esfera da utilização da língua elabora tipos estáveis de enunciados*, que possuirá diferentes formas de estruturação, estipuladas, por conseguinte, pela natureza dessas necessidades comunicativas dos indivíduos.

Dessa forma, um enunciado poderá, então, tanto ser bastante extenso – como um determinado livro – ou pequeno – como uma frase declarativa, pronunciada em um diálogo cotidiano.²⁵ Essas diferentes características intrínsecas à estruturação dos enunciados podem nos dar algumas pistas sobre a funcionalidade de cada um dos diferentes gêneros discursivos.

A TEORIA DE CHARAUDEAU E O ESTUDO DA ENUNCIÇÃO

A teoria desenvolvida pelo linguista francês Patrick Charaudeau conjugaria os elementos indispensáveis necessários à análise da linguagem. Isso se dá porque, nesses estudos são contemplados tanto

²⁵ M. Bakhtin (1997) ao estudar a natureza dos diferentes enunciados, estipulou que esses irão desdobrar-se em gêneros discursivos primários ou secundários. Os primários seriam decorrentes de enunciados menos elaborados, geralmente os utilizados pelos interlocutores no dia-dia de suas práticas comunicativas. Já os secundários seriam os gêneros mais complexos, institucionalizados, como os jurídicos, religiosos, filosóficos e literários.

Círculo Fluminense de Estudos Filológicos e Linguísticos

os elementos extradiscursivos presentes no contexto da enunciação, como os intradiscursivos.

Tais peculiaridades acerca dessa corrente teórica conferem, portanto, alguns recursos que são imprescindíveis à apreensão do fenômeno da enunciação de uma forma mais ampla e eficaz:

A proposta de Charaudeau, em meio à trama de teorias que surgiram ao longo do século XX preocupadas com o conhecimento dos mecanismos da linguagem, situa-se a meio caminho entre as abordagens linguísticas stricto sensu (limitadas ao estudo da fonologia, da morfossintaxe e, quando muito, de uma semântica da *langue*) e as excessivamente abertas ao extralinguístico, como a de Pêcheus, por exemplo, que se acabam confundindo com as próprias ciências humanas e pouco têm de estudo da linguagem. (Oliveira, 2003, p. 23)

Quando um enunciado é produzido, ele deixa em sua construção algumas pistas de estruturação que poderão nos elucidar o tipo de relação desenvolvida entre seus sujeitos participantes. P. Charaudeau irá estabelecer que os sujeitos interagentes no processo de comunicação deverão cumprir alguns papéis a fim de que o enunciado consiga, de fato, ser entendido por ambos interlocutores.

Um enunciador, por exemplo, ao utilizar na composição de seu enunciado diversos termos que são sabidamente desconhecidos de seus enunciatários pode vir a mostrar algumas de suas intenções comunicativas através dessas pistas. Nesse caso, não haverá uma identificação estabelecida entre os sujeitos, que pode ser evidenciada através desses termos que são acionados na superfície dos textos. Essas marcas nos enunciados poderão denotar um tipo de manipulação da linguagem pelo seu enunciador.

Tal estratégia de elaboração textual pode ser evidenciada nos textos da análise em estudo – os contratos de empresa de saúde. As aceções acerca da linguagem vinculada nesse gênero textual específico motivaram a desenvolver a pesquisa acerca desses textos, que podem ter os seus componentes contextuais caracterizados pela seguinte representação enunciativa:

Enunciador — que é geralmente a empresa de saúde —, enunciatário — o cidadão que quer adquirir aquele produto — e o contrato — texto que é a “ferramenta” de interação desta relação comunicativa.

GÊNEROS TEXTUAIS

Pretende-se delimitar, nesse artigo, algumas das pistas enunciativas vinculadas nesses textos que demonstram o perfil dos sujeitos participantes dessa situação comunicativa. Para tanto, necessita-se debruçar um pouco mais sobre as acepções de Charaudeau acerca dos sujeitos participantes da enunciação, que constituem o objeto da análise proposta.

A IMPORTÂNCIA DOS INTERLOCUTORES NA PRODUÇÃO DOS SENTIDOS

Toda situação de comunicação pressupõe o *querer dizer* de alguém e o *querer aceitar* o que está sendo exposto pelo destinatário da mensagem. Os textos, por assim dizer, servirão como um instrumento de interação para os sujeitos na enunciação – o enunciador e o(s) enunciatário(s). Segundo Silva (2005), os participantes da enunciação, ou os *protagonistas* desse processo seriam as figuras principais do evento linguístico.

Com respeito aos diferentes gêneros e suas características linguísticas, esses estariam – primeiramente – voltados para promover a interação entre os sujeitos participantes, sendo as diferentes peculiaridades linguísticas, elementos secundários de relevância para a interação social. Sobre isso, Luiz Antônio Marcuschi afirma 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, 2002, p. 20)

Quando um determinado gênero textual não atinge o objetivo de promover a interação entre os seus participantes, pode estar ocorrendo algum bloqueio no processo de interlocução. Se por um lado – nenhuma frase se enuncia sozinha –, tendo, portanto, um sujeito produtor do enunciado, por outro lado, o destinatário ou enunciatário da mensagem também é *co-autor* do que é exposto.

Isso pode ser provado, uma vez que o enunciatário pode até *acrescentar conteúdos implícitos* (Oliveira, 2003, p. 26) que o próprio autor do texto não havia pensado, o que ilustra bem esse papel ativo dos enunciatários.

Dessa forma, negligenciar o enunciatário no processo de construção dos enunciados significa ter insucesso na atividade verbal. Por outro lado, nortear a construção discursiva a partir de quem ela é endereçada conferirá uma grande probabilidade de sucesso no entendimento da mensagem.

Também sobre os diferentes enunciados, é importante sabermos que cada gênero discursivo irá pressupor uma adequação do nosso comportamento para que haja o intercâmbio social. Nesse sentido, atuamos como verdadeiros “atores” nos diferentes cenários da enunciação (Cf. Silva, 2005, p. 77). *A interação entre os participantes do ato de comunicação, portanto, tem muito em comum com a dos personagens no teatro. Estamos todo o tempo representando...* (Oliveira, 2003, p. 27).

Por conta dos pressupostos relacionados, observa-se que deve haver um tipo de “calibragem” entre o que o enunciador pretende dizer e o que destinatário da mensagem deve compreender. Essa calibragem também deverá contemplar o propósito comunicativo do gênero, com seus objetivos e estratégias de construção, de outra forma, a interação entre esses interlocutores poderá ser comprometida.

Quando não há o estabelecimento da interação entre os participantes da comunicação na realidade ocorre uma falta de adequação dos papéis que deveriam ser desenvolvidos pelo enunciador e pelo enunciatário da mensagem. Nesse caso, a teoria de Charaudeau estabelece que houve um desencontro entre esses sujeitos participantes.

OS DIFERENTES SUJEITOS NO CENÁRIO ENUNCIATIVO E OS INTERLOCUTORES NOS TEXTOS DOS CONTRATOS

Conforme exposto anteriormente, o processo de enunciação pressupõe a existência de dois participantes diretos: um enunciador, que, a partir desse momento também será denominado por *Eu*, e um enunciatário, que será chamado de *Tu*. Entretanto, no cenário onde se desenvolve a atividade verbal, existem ainda, segundo Charaudeau, outras figuras hipotéticas:

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 re-

GÊNEROS TEXTUAIS

ais, 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)

Um enunciado qualquer seria de fato produzido e lido por duas pessoas, que são, segundo Charaudeau, o *Eu-comunicante* e o *Tu-interpretante*. Entretanto, quando o enunciador fala a alguém, ele tem em mente a figura do destinatário daquela mensagem. Essa “pessoa hipotética” seria o *Tu-destinatário* – que é a imagem idealizada 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.

Sendo assim, essas figuras presentes na enunciação podem ser dimensionadas da seguinte forma:

- Eu- comunicante e Tu-interpretante – pessoas reais, são o produtor e o destinatário do enunciado;
- Eu-enunciador e Tu-destinatário – imagens que o enunciador idealiza de si mesmo e de seu enunciatário ao produzir o enunciado.

Qualquer atividade de mediação pela linguagem requer, portanto, um comportamento linguístico de seus participantes que construa essas imagens discursivas. O Eu-comunicante tem em mente seu enunciatário e também faz transparecer para esse enunciatário fictício – o Tu-destinatário – sua auto-imagem idealizada – que é o Eu-enunciador.

O gênero discursivo que tem sido objeto dessa pesquisa é sabidamente visto pelos seus enunciatários como sendo de “difícil entendimento”. O que tem nos chamado à atenção desde o início é, justamente, essa dificuldade na leitura dos textos contratuais, cujo conteúdo, apesar de ser de extrema importância para o interesse dos seus enunciatários – utilizadores dos serviços estipulados pelas empresas de saúde –, muitas das vezes é incompreendido. Esse conteúdo poderá ser, até mesmo, totalmente ignorado, por conta da impossibilidade do acesso às informações pelos enunciatários.

Em decorrência dessa suposta dificuldade, pretende-se analisar qual figura o Eu-comunicante pretende passar para o seu Tu-

interpretante, verificando se marcas linguísticas poderiam definir quem é o Eu-enunciador. E, principalmente, procurar identificar quem é o enunciatário, ou quem são os enunciatários desses textos.

Essas especulações se tornam pertinentes, na medida em que os textos dos contratos, ao mesmo tempo em que se reportam a um tipo de público específico, que seriam os leitores leigos, utilizam uma grande soma de marcas linguísticas que denotam o Tu-interpretante muito diferente do enunciatário real. O Tu-interpretante, na realidade, seria o Poder Público, em algumas de suas instâncias, cujos interesses seriam atendidos mediante a obediência às diferentes Leis de regimento para os serviços médicos das empresas de saúde.

Por conta dessa peculiaridade na construção dos enunciatários, há um conflito entre os limites de entendimento do leitor “real” dos textos analisados e do enunciatário idealizado pelo produtor dos enunciados. Esse conflito pode ser evidenciado através de alguns conteúdos expostos na superfície textual, que denotarão essa não compatibilidade entre os sujeitos participantes da enunciação.

A ILUSTRAÇÃO

Nos textos dos contratos existem algumas denominações dos sujeitos que fazem parte desse processo da enunciação, essa nomenclatura pode ser evidenciada na superfície dos enunciados. O enunciador geralmente será designado por “contratado” e o enunciatário será chamado de “contratante” geralmente no início de cada um dos textos analisados, como pode ser observado nos exemplos abaixo²⁶:

Exemplo 1:

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)

²⁶ Os exemplos a serem utilizados pretendem ilustrar a perspectiva que está sendo dimensionada nesse artigo. Eles foram retirados de alguns contratos de assistência à saúde que são amplamente divulgados na cidade do Rio de Janeiro.

GÊNEROS TEXTUAIS

Exemplo 2:

Contrato de Serviço Médico e Hospitalar que entre si fazem, de um lado, como CONTRATADA, RIO MED ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA., baseada na Lei nº 9.565 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)

Ao utilizar os termos *contratado* e *contratante*, o enunciador do texto, ao mesmo tempo em que se reporta ao leitor do contrato – pessoa leiga que irá utilizar os serviços da empresa –, requer desse leitor uma habilidade ledora que não confere com a pessoa do Tu-destinatário. Isso se dá porque os textos dos contratos utilizam em sua superfície uma série de conhecimentos que geralmente não fazem parte do domínio discursivo do Tu-destinatário.

Na realidade, o que é notado nesses enunciados é a presença de um reportamento “teórico” à figura de um Tu-destinatário, mas idealizando um Tu-interpretante com outras habilidades discursivas. O Tu-interpretante que é invocado ao longo de todos os textos analisados deve conhecer diversos conteúdos que não são pertinentes ao enunciatário real do texto.

O Tu-interpretante pode ser entendido como o Poder Público, uma vez que, nesses textos ocorre a constante remissão a diferentes instituições de regulamentação. Essas remissões seriam uma forma de justificativa ante esse poder, na negociação que é feita entre a empresa de saúde e os seus clientes.

No caso dos exemplos 1 e 2, há uma suposta tentativa de se tornar clara a exposição das informações. Entretanto, utilizando termos como “contratado” e “contratante”, além da referência à inscrição das empresas e à Lei de regulamentação dos planos de saúde, tal estratégia poderá ser reveladora de que o Tu-interpretante da mensagem é, de fato, constituído pelas instâncias públicas de regulamentação.

Os textos dos contratos de saúde também se referem ao enunciatário de modo a transparecer que as intenções da empresa de saúde seriam apenas de tornar legíveis as informações. Todavia, essa legibilidade dependerá de referências a lexemas e jargões de algumas

profissões específicas, que não são, obrigatoriamente condizentes com o domínio discursivo desses leitores.

Observe o fragmento abaixo, que demonstrará uma suposta vontade do enunciador de se fazer entender, mas que, na realidade, estará impondo ao enunciatário as suas condições na negociação financeira:

Exemplo 3:

Na intenção de tornar a oferta do nosso Contrato de plano de saúde ainda mais transparente, produzimos suas CONDIÇÕES GERAIS, bem como seus aditivos, de forma clara e legível. Com isso, você fica, desde já, ciente de todos os direitos e obrigações pertinentes à CONTRATADA e aos CONTRATANTES. (...)É muito importante que a leitura deste documento seja feita no ato da assinatura do TERMO DE ADESÃO que deverá ser preenchido de forma integral e corretamente, com informações verdadeiras e completas, caso contrário, o contrato poderá ser anulado, conforme os termos no artigo nº 766 e seu parágrafo último do CÓDIGO CIVIL BRASILEIRO, ocorrendo a devolução dos valores pagos. “Se o segurado, por si ou por seus representantes, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou na taxa do prêmio, perderá o direito à garantia, além de ficar obrigado ao prêmio vencido”. (...) (Contrato da empresa ASSIM, p. 4)

Nesse exemplo, o Eu-comunicante pressupõe uma suposta clareza na elaboração de seu enunciado. Essa estratégia estaria ocultando macroato de linguagem²⁷ “se você não cumprir as especificações desejadas pelo enunciador, poderá ser prejudicado quanto à utilização dos serviços”. Na realidade, o Eu-comunicante tenta expor a figura de um Eu-enunciador que poderá ser desmascarada pelas suas

²⁷ Na utilização da linguagem existem diferentes estratégias de persuasão que visam a preservar a figura de quem fala. No caso do exemplo 3, o enunciador utilizou um macroato de polidez lingüística que busca preservar o que os estudos pragmáticos chamam de “face”. Esses pressupostos teóricos estipulam que os interlocutores buscarão preservar sua identidade social – ou a face – quando essa estiver sendo ameaçada. O termo “face” foi cunhado por Erwin Goffman e é reconhecido como “...O valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela tomada durante um contato específico. Face é uma imagem do *self* delineada em termos de atributos sociais aprovados”. (Goffman, 1980, p. 76).

No caso da empresa de saúde, o macroato de linguagem, quer, prioritariamente, preservar o enunciador de manifestar sua face negativa, pois o não cumprimento das especificações da empresa obrigará o enunciatário a tomar atitudes não desejadas pelo enunciatário na negociação entre os interlocutores.

GÊNEROS TEXTUAIS

reais intenções, que estariam visando à preservação dos interesses da empresa de saúde.

As reais intenções do Eu-comunicante seriam de manter os interesses da empresa de saúde. Tais interesses podem ser evidenciados através da utilização de diferentes construções da linguagem que estariam apenas visando à preservação da empresa de sofrer futuros danos de ordem legal.

Essas estratégias utilizadas pelo Eu-comunicante também demonstram o Tu-destinatário que é idealizado pelo enunciador. Desejoso por manter a empresa de saúde de acordo com as normas em vigor nas legislações de controle dessas instituições, o Eu-comunicante dá pistas do Tu-destinatário que ele tem em mente quando o texto é produzido. Esses enunciatários não conferirão com os ‘Tus-interpretantes’ dos textos dos contratos, que, conforme já dito, seriam geralmente pessoas leigas, que estariam desejosas por adquirir os produtos e serviços da empresa de saúde.

Observe a construção a seguir, que utiliza em sua superfície alguns conhecimentos que não condizem com a realidade linguística dos seus enunciatários:

Exemplo 4:

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 parental ou enteral, procedimentos diagnósticos e terapêuticos em hemodinâmica, embolizações e radiologia intervencionista, exames pré-anestésicos ou pré-cirúrgicos. (Contrato da empresa RIO MED, p. 3)

No exemplo 4, o Eu-comunicante lança mão de lexemas que não são habitualmente utilizados pelo falante comum. Esses jargões pertencem ao domínio discursivo dos falantes de uma língua de especialidade que é a utilizada pelos profissionais de saúde. Nesse caso, o Eu-comunicante se reporta, na realidade à regulamentação dos órgãos públicos quanto aos serviços médicos que devem ser disponibilizados pelas empresas de saúde.

O órgão de regulamentação das empresas de saúde é a ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar – uma instituição federal

criada pelo Poder público para regulamentar e fiscalizar as empresas de saúde.

Exemplo 5:

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

No exemplo 5, o Eu-comunicante utiliza uma linguagem própria dos profissionais ligados à Economia para estipular para o Tu-interpretante como serão feitos os possíveis reajustes financeiros do plano de saúde. Contudo, ao utilizar cálculos tão complexos e siglas referentes a índices financeiros diferenciados o Eu-comunicante estaria se reportando a um Tu-destinatário capaz de estabelecer essas especificações.

O Tu-destinatário, nesse caso, é constituído pelas entidades financeiras responsáveis pela regulamentação dos cálculos utilizados na economia vigente. Esses índices de referência que servem de base para os cálculos são utilizados pela AMB – Associação médica Brasileira – e também estão vinculados ao Índice Geral de Preços, Disponibilidade Interna – IGP-DI – da Fundação Getúlio Vargas – FGV²⁸.

O Eu-comunicante reporta-se, então, a entidades como a AMB ou a FGV, buscando demonstrar estar em consonâncias com todas as especificidades estipuladas por essas entidades.

Exemplo 6:

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. 37)

²⁸ A FGV é uma instituição privada sem fins lucrativos que visa à discussão dos principais problemas relacionados ao desenvolvimento do país. Essa instituição foi fundada em 1944 e teve como presidente o então presidente Getúlio Vargas. (Site: www.wikipedia.org)

GÊNEROS TEXTUAIS

No exemplo 6 o Eu-comunicante estaria se reportando a instituições como o Código Civil e a Constituição Federal. A utilização de leis normativas elaboradas por essas instituições denotam a preocupação do enunciador em demonstrar uma consonância com essas entidades públicas. O enunciatário real, o Tu-interpretante, se quiser entender as informações pressupostas nesse fragmento deverá buscar o entendimento dessas leis fora do texto inicial, que é contrato, para processar todas as especificações contidas nessas normas. A utilização dessas leis, além de evocarem outros enunciatário, que não são os Tus-interpretantes dos contratos, pressupõe uma quebra na leitura linear dos textos pois obrigam os leitores a buscarem outros textos para decodificar o que essas leis pressupõem.

Nesse caso, o não entendimento das informações vinculadas por essas leis poderá gerar conflitos entre os interlocutores, pois os enunciatários, não sabendo o que está sendo informado poderá sofrer alguns prejuízos. Esses danos estariam relacionados a não utilização de todos os serviços oferecidos pela empresa bem como a questões de ordem financeira.

OS QUATRO SUJEITOS PARTICIPANTES DA ENUNCIÇÃO NO GÊNERO EM ESTUDO

Esses exemplos utilizados foram trazidos para tentar esclarecer as perspectivas a que aludem esse artigo, que poderão ser melhor entendidas conforme alguns pressupostos:

Os papéis dos sujeitos da enunciação estipulados pelo gênero contrato de empresa de saúde não são os inicialmente especificados por esses textos/documentos. O enunciador desdobra-se em duas figuras distintas: a empresa de saúde, oferecedora de todos os benefícios aos clientes; e a empresa de saúde que requer desses indivíduos uma grande atenção quanto às normas do contrato jurídico. O enunciatário também se desdobrará em duas figuras distintas: o cidadão comum, que quer adquirir um plano de saúde; e o poder público, em suas diferentes formas de regulamentação.

Esses sujeitos podem ser melhores compreendidos através da seguinte especificação:

Os enunciadores são:

I - Eu-comunicante – o representante legal da empresa de saúde que produz o texto e que deve manter os interesses da mesma;

II - Eu-enunciador – uma figura idealizada, que estaria dando aos leitores todas as informações necessárias ao pleno entendimento de como o plano de saúde funciona.

Os enunciatários são:

I - Tu-interpretante: o leitor leigo, que deseja adquirir os serviços de uma empresa de saúde e que precisa ler o texto do contrato;

II - Tu-destinatário: o poder público que regulamenta o funcionamento das empresas de saúde e que, para tanto, precisa utilizar nomenclaturas específicas das instâncias jurídica, econômica e médica.

O exame do evento da enunciação pressuposta pelo gênero discursivo contrato de empresa de saúde revela essas quatro representações dos sujeitos envolvidos na referida situação de interação. Essas figuras sociais podem nos dar pistas a respeito da dificuldade encontrada pelos leitores no momento em que o texto é processado.

A leitura dos textos dos contratos tem sido ou negligenciada ou permanecido encarada como sendo de difícil realização por parte dos indivíduos. Existe uma crença socialmente partilhada pelos indivíduos de que esses textos são de difícil interpretação. Entretanto, o que realmente ocorre nessa situação comunicativa é que as figuras do enunciador e do enunciatário não são compatíveis.

No caso dos contratos, o Eu-comunicante e o Tu-interpretante compreendem perfis discursivos muito distanciados. O Tu-interpretante não confere com a imagem que o Eu-comunicante reproduz, que é o Tu-destinatário. Essa imagem discursiva pode ser evidenciada através dos conhecimentos apresentados na superfície textual dos documentos contratuais. Como apresentado, os conhecimentos utilizados na construção textuais não são compatíveis com o conhecimento de mundo²⁹ dos leitores leigos, uma vez que esse conteúdo irá permanecer codificado para Tu-interpretante.

²⁹ O conhecimento de mundo é um dos fatores indispensáveis à apreensão dos sentidos pelos leitores. Segundo Kleiman (2000) existem três conhecimentos que são indispensáveis à leitura: o c. de mundo, o c. textual e o c. lingüístico. Esses três saberes compõem o que a autora convencionou como *conhecimento prévio da leitura*.

GÊNEROS TEXTUAIS

Tais peculiaridades acerca da não compatibilidade entre os sujeitos destinatários desses enunciados solucionam os questionamentos acerca da falhas na comunicação geradas por esse gênero discursivo. A suposta negligência da leitura e a dificuldade encontrada no entendimento desses textos são fruto dessa falta de adequação dos papéis discursivos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHARAUDEAU, Patrick e MAINGUENEAU, Dominique. *Dicionário de análise do discurso*. 2ª ed. São Paulo: Contexto, 2006.

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

MAINGUENEAU, D. A situação de enunciação. **In:** ——. *Elementos de lingüística para o texto literário*. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Gêneros Textuais: definição e funcionalidade. **In:** DIONÍSIO, Ângela Paiva; MACHADO, Anna Rachel e BEZERRA, Maria Auxiliadora (Orgs). *Gêneros textuais e ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002.

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

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.

Site: www.wikipedia.org, acessado em 26/02/2008.