



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIENCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA

MONIQUE GALDINO QUEIROZ

AS ENTRELINHAS DO CONTRATO: UMA ANÁLISE SOCIOSSUBJETIVA DOS
PARÂMETROS DE PRODUÇÃO E DE RECEPÇÃO DO GÊNERO

JOÃO PESSOA
2014

MONIQUE GALDINO QUEIROZ

**AS ENTRELINHAS DO CONTRATO: UMA ANÁLISE SOCIOSSUBJETIVA DOS
PARÂMETROS DE PRODUÇÃO E DE RECEPÇÃO DO GÊNERO**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Linguística da Universidade Federal da Paraíba para obtenção do título de mestre em linguística.

Área de concentração: Linguística Aplicada

Orientadora: Profa. Dra. Regina Celi Mendes Pereira

JOÃO PESSOA
2014

Catálogo na publicação Seção de Catalogação e Classificação

Q3e Queiroz, Monique Galdino.

AS ENTRELINHAS DO CONTRATO: UMA ANÁLISE SOCIOSSUBJETIVA
DOS PARÂMETROS DE PRODUÇÃO E DE RECEPÇÃO DO GÊNERO /
Monique Galdino Queiroz. - João Pessoa, 2014.
163 f.

Orientação: Regina Celi Mendes Pereira.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCHLA.

1. Contrato. 2. ISD. 3. Gênero. 4. Interpretação. I.
Pereira, Regina Celi Mendes. II. Título.

UFPB/BC

MONIQUE GALDINO QUEIROZ

**AS ENTRELINHAS DO CONTRATO: UMA ANÁLISE SOCIOSSUBJETIVA DOS
PARÂMETROS DE PRODUÇÃO E DE RECEPÇÃO DO GÊNERO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em
Linguística da Universidade Federal da Paraíba, como
requisito parcial para obtenção do título de Mestre em
Linguística.

Área de concentração: Linguística Aplicada

Aprovado em 23 de setembro de 2014

Banca Examinadora



Prof^a. Dr^a. Regina Celi Mendes Pereira
Universidade Federal da Paraíba

Prof. Dr. Erivaldo Pereira do Nascimento
Universidade Federal da Paraíba



Prof^a. Dr^a. Raquel Basílio da Cunha Dias Melo
Universidade Federal da Paraíba

AGRADECIMENTOS

Agradeço, acima de tudo, a Deus, que tem cuidado de mim com enorme zelo desde a minha mais tenra idade e tem demonstrado o seu amor de muitas maneiras.

Aos meus pais, Júlio Cezar Galdino e Maria Margarete Merêncio Galdino, que me proporcionaram condições de estudar e de me dedicar a cada etapa de minha formação, apoiando-me, fortalecendo-me e impulsionando minha trajetória.

A minha irmã Melina, que acompanhou de perto o processo de escrita desta dissertação e contribuiu com o seu melhor inglês para o abstract.

Ao meu marido, Felipe Queiroz, que me ama, fortalece e me incentiva a caminhar. Obrigada pelo seu apoio incansável.

Ao meu filho Samuel, tão esperado, que chegou em plena escrita da dissertação, mas que, de maneira alguma, atrapalhou meus planos, porque ele é e sempre será o meu “trabalho” mais importante.

A minha incansável orientadora Dr^a Regina Celi Mendes Pereira, que tem me acompanhado há muito tempo, acolhendo meus questionamentos, apontando possibilidades e leituras, cercandom-me também de atenção, compreensão, prontidão e humanidade. Sem a sua colaboração e competência, meu caminho até aqui não seria o mesmo.

Ao CNPq pela bolsa concedida durante o mestrado, que me possibilitou dedicação exclusiva aos estudos.

RESUMO

Nos últimos anos, as reduções das taxas de juros provocaram o aumento no poder de compra do brasileiro. As facilidades recentes garantem o financiamento de bens móveis e imóveis com prestações acessíveis ao consumidor de baixa renda. Ao lado do setor imobiliário, um dos setores que mais apresenta crescimento é o automobilístico. A dificuldade de tráfego nas grandes cidades é um indicativo de que a quantidade de veículos aumentou consideravelmente. Tendo em vista essa realidade, um gênero textual ganha cada vez mais evidência: o contrato de financiamento de veículo. O objetivo do presente trabalho é analisar os parâmetros de produção do gênero contrato de financiamento de veículo, determinando suas características linguístico-discursivas e as possíveis dificuldades de interpretação dos contratantes. Na pesquisa, de caráter qualitativo-interpretativista e inserida nos domínios da Linguística Aplicada, utilizamos um *corpus* composto por quatro exemplares do gênero, oriundos de instituições credoras distintas e por oito entrevistas, feitas com participantes de diversos níveis de escolaridade. A análise linguístico-discursiva dos contratos é respaldada na perspectiva teórico-metodológica do Interacionismo Sociodiscursivo (ISD) evidenciada nos trabalhos de Bronckart (1999). Observamos, com base na noção do folhado textual (cf. BRONCKART, 1999, p. 119), que os contratos analisados seguem geralmente um padrão estrutural e organizam o conteúdo temático em duas partes principais: a primeira apresenta as informações do processo de financiamento em tabela e a segunda dispõe as cláusulas que regem o contrato. Quanto à infraestrutura, os textos apresentam predominantemente o discurso interativo, com a presença de sequências discursivas descritivas, explicativas e injuntivas. Dentre os mecanismos de textualização, os mecanismos de coesão nominal referenciam e retomam informações dispostas na primeira parte do texto, através de siglas, e as explicitam nas cláusulas. Por fim, quanto aos mecanismos enunciativos, observamos nos exemplares, que o agente-produtor imputa a responsabilidade do que é enunciado ao contratante de duas maneiras distintas: se apropriando de sua voz, utilizando verbos na primeira pessoa, e através de sua assinatura ao final do texto, que o responsabiliza pelo cumprimento do enunciado. Foi possível verificar também que a inserção de vozes sociais, como artigos e decretos de lei, pode dificultar o acesso interpretativo dos interlocutores ao gênero, uma vez que nem sempre se têm conhecimento acerca do conteúdo dessas resoluções. Verificamos também que as dificuldades de interpretação se relacionam aos observáveis de ordem léxico-semântica (termos próprios da área jurídica) e aos observáveis de ordem paralinguística (elementos de formatação do texto) (cf. BRONCKART, 1999, p. 80). Concluimos que, embora as queixas sejam antigas e já conhecidas, as tentativas de reformulação da linguagem e formatação do texto contratual, embora previstas em lei, têm alcançado um sucesso bastante limitado, pois seriam vistas como infração à integridade genérica pelos integrantes da comunidade discursiva jurídica (cf. BHATIA, 2001, p. 111).

Palavras-chave: Contrato, ISD, Gênero, Interpretação.

ABSTRACT

In recent years, reductions in the interest rates led to increase the purchasing power of the Brazilian people. The recent facilities ensure the funding and affordable fees of movable and immovable property for the low-income consumer. Along with real estate, one of the sectors that have growth was the automobile. The difficulty of traffic in big cities is an indication that the number of vehicles has increased considerably (over the years). Given this reality, one textual genre has gained increasing evidence: the vehicle contract funding. The objective of this study is to analyze the production parameters of the vehicle contract funding as a textual genre, determining its linguistic and discursive features and the possible difficulties of interpretation by the contractors. For this, our corpus consist of four copies of the genre that come from different lending institutions, and eight interviews whose participants have different levels of schooling. For this purpose, our corpus consists of four copies of the genre come from different lending institutions and eight interviews using participants of different levels of schooling. The linguistic-discursive analysis of contracts is supported on Socio-discursive Interactionism (SDI) theoretical and methodological perspective evidenced in the work of Bronckart (1999). In order to unravel the complex web of textual organization, the author conceives the textual pastry metaphor, according to which, the texts are arranged in overlapping layers: infrastructure, textualization mechanisms and enunciative mechanisms (cf. Bronckart, 1999 p. 119). It was observed that the contracts analyzed generally follow a structural pattern and the thematic content is organized into two main parts: the first one presents the information of funding process in a chart and the second one has the clauses governing the contract. Regarding the infrastructure, the texts present predominantly an interactive discourse, with the presence of descriptive, explanatory and injunctive discursive sequences. Among the textualization mechanisms, the nominal cohesion mechanisms make reference and resume information set forth in the first part of the text, using acronyms, and explain it on the clauses. Finally, regarding the enunciative mechanisms, was observed in the samples that the producer-agent places the responsibility of was announced on the contractor in two different ways: Appropriating (making use of) his voice, using verbs in the first person, and by his signature at the end of the text, that make his the responsibility for the fulfillment of the statement. It was also verified that the inclusion of social voices, such as clauses and laws decrees can complicate the interpretive access of the gender to the interlocutors, since they do not have always knowledge of the contents of these resolutions. It was also noted that the interpretation difficulties are related to the observable lexical-semantic (the vocabulary of the legal department) and the observable order of paralinguistic (formatting elements of the text) (cf. BRONCKART, 1999, p. 80). It was concluded that, even with olds and known complaints, the attempts to reformulate the language and formatting the contractual text, although provided by law, have achieved very limited success, as it would be seen as a violation of the general integrity by members of the legal discourse community.

Keywords: Contract, SDI, Genre, Interpretation.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: Identificação do Cliente – exemplar 1	57
QUADRO 2: Identificação do Cliente – exemplar 3.....	57
QUADRO 3: Identificação da instituição credora – exemplar 1	58
QUADRO 5 : Dados relativos ao veículo financiado – exemplar 2.....	58
QUADRO 6: Identificação da instituição credora – exemplar 4	59
QUADRO 7: Identificação do cliente – exemplar 4.....	59
QUADRO 8: Dados relativos ao processo de financiamento – exemplar 1	62
QUADRO 9: Dados relativos ao processo de financiamento – exemplar 2.....	63
QUADRO 10: Dados relativos ao processo de financiamento – exemplar 3.....	63
QUADRO 11: Dados relativos ao processo de financiamento (entrada e crédito) – exemplar 2	64
QUADRO 12: Dados relativos ao processo de financiamento – exemplar 3.....	64
QUADRO 13: Descontos em caso de amortização – exemplar 4	64
QUADRO 13: Dados relativos ao processo de financiamento – exemplar 2.....	65
QUADRO 14: Destinatário do gênero contratual.....	87
QUADRO 15: Sugestões para reformulação dos textos contratuais	109

LISTA DE TABELAS

TABELA 1: Denominação dos exemplares analisados	40
TABELA 2: Grupos e participantes da pesquisa	45
TABELA 3: Representações utilizadas na transcrição	48
TABELA 4: Descrição das características do veículo nos contratos.....	61
TABELA 5: Elementos de formatação e nível de compreensão dos contratos	102
TABELA 6: Retomada de informações.....	104

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
1. GÊNEROS E ATIVIDADE SOCIAL: LETRAMENTO, COMUNIDADE DISCURSIVA E AÇÃO DE LINGUAGEM	18
1.1. Gêneros textuais	18
1.2. Letramento: práticas sociais da leitura e da escrita.....	21
1.2.1. Letramento jurídico	25
1.3. Comunidade discursiva e linguagem jurídica.....	27
1.4.. Da ação de linguagem a semiotização do gênero contrato	33
2.1. Algumas considerações sobre a pesquisa qualitativa	41
2.2. A entrevista: coleta de dados e caracterização dos participantes.....	43
2.2.1. Perfil dos participantes	45
2.2.2. Procedimentos de transcrição e análise dos dados.....	47
3. OS PARÂMETROS DE CONSTRUÇÃO DO GÊNERO CONTRATO DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO	50
3.1. Classificação dos contratos.....	50
3.2. Contrato de financiamento de veículo	53
3.2.1. Contexto de Produção.....	53
3.2.2. Infraestrutura textual.....	56
3.2.2.1. Identificação das partes envolvidas no contrato e do objeto de financiamento	56
3.2.2.3. Cláusulas.....	66
3.2.2.4. Tipos de discurso e sequências discursivas	66
3.2.2. Mecanismos de textualização	71
4. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	79
4.1. Concepções e práticas de leitura e escrita dos participantes.....	79
4.2. Gênero contratual e dificuldades de compreensão	84
4.2.1. Compreensão do gênero contrato	85
4.2.2. Dificuldades de compreensão	89
4.2.2.1. Observáveis de ordem léxico-semântica: léxico	89
4.2.3. Observáveis de ordem paralingüística: Elementos de formatação	97
a. Extensão dos contratos.....	97

b. Tamanho da fonte.....	100
4.2.2.3. Retomada de informações	103
LISTA DE TABELAS	
4.2.2. 4. Contexto de recepção dos contratos	107
CONSIDERAÇÕES FINAIS	111
APÊNDICES	118
ANEXOS	121

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, com a política econômica dos governos Lula e Dilma, as reduções das taxas de juros provocaram o aumento no poder de compra do brasileiro. As facilidades de empréstimos e financiamentos vêm elevando e modificando os hábitos de consumo da chamada classe C. Embora os objetos alvo de financiamento sejam diversos e variem desde eletrodomésticos a imóveis, dois setores, em especial, detêm a preferência dos consumidores: o imobiliário e o automobilístico.

Comprar imóvel não é mais privilégio das classes mais abastadas. Com as facilidades de crédito imobiliário e os programas do governo para a aquisição da casa própria, a compra de imóveis se tornou acessível às classes C e D. A criação do programa *Minha Casa Minha Vida*, em 2009, a queda do índice de desemprego e menores taxas de juros foram suficientes para tirar esse mercado da estagnação que vive um “boom” desde então. As facilidades trazidas são inúmeras: a depender do valor do imóvel e da renda do comprador, o valor do subsídio concedido pelo governo pode chegar a R\$ 25.000,00 e o imóvel financiado pode ser parcelado em até 360 meses, de acordo com as informações no site do programa¹.

Conforme dissemos, ao lado do de imóveis, o setor que experimentou crescimento bastante expressivo foi o de automóveis. Em 2008, 215 mil² carros novos foram vendidos apenas no mês de janeiro – não foi contabilizada a venda de carros usados. Estatísticas recentes mostram que o estado de São Paulo possui mais carros por habitantes (630 para cada mil habitantes) do que o Japão (395), os Estados Unidos (478) e a Itália (539)³. A dificuldade de tráfego nas grandes cidades é um indicativo de que a quantidade de veículos aumentou consideravelmente. Pesquisas, artigos e reportagens apontam níveis históricos de venda de automóveis no Brasil. Nas grandes cidades brasileiras, por exemplo, o número de carros em circulação aumentou cerca de 1 vez e meia, de acordo com dados do Departamento Nacional

¹ Disponível em: <<http://www.minhacasaminhavida.com.br/programa.html>>

² O artigo pode ser conferido na íntegra no site: <<http://g1.globo.com/Noticias/Carros/0,,MUL294153-9658,00-VENDA+DE+CARROS+ALCANCA+O+MELHOR+JANEIRO+DA+HISTORIA.html>> acessado em 09 de fevereiro de 2013.

³ Disponível em: <<http://www.cartacapital.com.br/sociedade/parabens-sao-paulo-7-milhoes-de-carros/>> Acessado em 09 de fevereiro de 2013.

de Trânsito (DENATRAN)⁴. O maior estímulo para a compra é, sem dúvida, a redução das taxas de juros.

Tendo em vista essa facilidade de acesso aos bens de consumo e partindo da concepção de que “os textos são produtos da atividade humana e se articulam às necessidades, interesses e condições de funcionamento das formações sociais” (Cf. BRONCKART, 1999, p. 72), pode-se perceber que, atualmente, um gênero textual ganha cada vez mais evidência: o contrato de financiamento. Como as relações comerciais precisam ser normalizadas, respeitadas e cumpridas, os contratos jurídicos se apresentam como textos fundamentais para a aquisição de bens e serviços na vida cotidiana. De acordo com a definição de Luft (1984), o contrato é um ‘acordo entre as partes que determina direitos e obrigações’: é por meio desse gênero que as partes estabelecem um acordo, protegido por lei, no qual partilham obrigações e direitos. Sendo assim, para que tenha acesso às facilidades de crédito, o sujeito primeiramente precisa se deparar com um texto contratual.

A presença do contrato se faz mais frequente, principalmente, entre as classes C e D, que anteriormente não tinham acesso à compra de imóveis e automóveis. Como a relação contratual é, em suma, um acordo, é preciso que o sujeito entenda o que se põe diante dele, que tenha consciência sobre suas obrigações e direitos, para que, então, de livre vontade, aceite os termos postos no texto e se submeta ao que está estabelecido.

Embora haja casos em que o redator do texto contratual não precise obrigatoriamente ser um advogado – como, por exemplo, em determinados contratos de locação, de compra e venda, de prestação de serviços, que são elaborados por indivíduos que não possuem necessariamente uma formação jurídica - o principal agente-produtor dos textos contratuais ainda continua a ser o profissional do direito. Denominamos o advogado como principal redator porque, até mesmo em casos em que indivíduos leigos “elaboram” contratos, estes tomam como modelo os textos que antes foram escritos pelos profissionais do direito, apenas modificando e incluindo informações como nome, CPF, RG, endereço, estado civil, entre outras, das partes envolvidas.

Quando os contratantes não possuem o conhecimento jurídico necessário para entender as cláusulas contratuais, que, muitas vezes, são dotadas de termos forenses específicos, a compreensão do texto é prejudicada. A problemática advinda da falta de acessibilidade ao gênero possibilitou que o direito a uma linguagem clara fosse previsto em lei.

⁴ Disponível em: < <http://redeglobo.globo.com/globoecologia/noticia/2013/06/crescimento-no-numero-de-carros-e-semelhante-ao-de-onibus-no-brasil.html>>.

De acordo com o código de defesa do consumidor, lei nº 8.078 de setembro de 1990, capítulo VI, seção I, artigo 46, o consumidor não pode ser lesado pela redação obscura dos contratos: “Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, [...] se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.” (ANGHER, 2009, p. 559). A seção III, artigo 54, parágrafo 3, estabelece mais uma vez que os textos precisam ser claros e de fácil compreensão: “Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.” (ANGHER, op. cit, p. 560). Assim, o direito a uma linguagem menos complexa que favoreça a compreensão do consumidor e até mesmo a uma disposição gráfica adequada é resguardado pela Lei.

Não apenas os textos contratuais são alvo de orientações para a revisão de sua linguagem; de certa forma, todos os gêneros da esfera jurídica também o são. Já há um tempo, a linguagem jurídica é alvo de discussões. A problemática em torno de como os profissionais do direito se expressam ocasionou o surgimento de um neologismo, o termo ‘Juridiquês’, que nomeia uma linguagem particular, com algumas características como, por exemplo, o excesso de palavras técnicas, expressões em latim, linguagem rebuscada e de difícil entendimento.

Os esforços para a simplificação da linguagem jurídica não são apenas externos. De acordo com Melo (2005), quando os resultados da pesquisa Ibope mostraram que a população considera o Poder Judiciário inacessível, a Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB) organizou uma campanha para a revisão dos textos jurídicos, com o objetivo de, através de uma redação mais simples, aproximar a sociedade da justiça. A campanha contou com a realização de um concurso que entregou prêmios de 6 mil reais para o primeiro lugar e de 4 mil para o segundo, e teve a participação de estudantes de direito, advogados e juizes de todo o país.

Somando-se aos esforços internos para a simplificação e acessibilidade da linguagem, Eduardo Collaço, presidente da AMB, publicou o artigo intitulado ‘Entendeu’⁵, no qual critica a falsa erudição presente nos textos jurídicos. Utilizando termos da área e diversas expressões em latim, o presidente da AMB propõe que a cultura linguística presente na área do direito seja revista. Além disso, alguns manuais que orientam a escrita jurídica também têm empreendido

⁵ O artigo encontra-se disponível em: < www.amb.com.br/portal/juridiques/entendeu.doc > acessado em: 20/05/2011.

esforços. Por exemplo, Germano (2006, p. 37), em seu manual de redação forense, argumenta que a escrita dos gêneros jurídicos deve observar obrigatoriamente critérios como clareza, objetividade e simplicidade.

Mesmo que o número de profissionais incomodados com o hermetismo da linguagem jurídica tenha aumentado consideravelmente, a sua simplificação está longe de se tornar um consenso. Alguns profissionais argumentam que os termos utilizados nos textos são específicos da área e não podem ser modificados. Outros, acreditam que os textos jurídicos não precisam ser compreendidos por todas as pessoas, uma vez que são exclusivos dos profissionais da área. Finalmente, há aqueles que remetem a falta de compreensão dos gêneros ao baixo índice de escolaridade da população: “a população comum mal sabe falar e escrever direito, imaginando que ler termos que vem do latim. É como se o Judiciário falasse russo, numa terra onde mal se fala o português”, conforme mostra Aragão (2007, p. 63), em sua monografia de especialização.

A forma como esses gêneros são redigidos tem preocupado, inclusive, os estudiosos da área da Linguística. Os textos que circulam socialmente possuem características peculiares que os diferenciam e devem ser adequados à finalidade a que se destinam. Estruturalmente, cada gênero textual se difere de outro porque, além de veiculado a um determinado contexto, possui objetivos distintos. A finalidade comunicativa irá determinar como a produção será estruturada e quais critérios deve observar. Assim, o agente produtor de um determinado gênero irá considerar aspectos que, além do objetivo da interação, envolvem: contexto de circulação da produção, tipo de linguagem a ser utilizada e o interlocutor pretendido.

Os estudos linguísticos que relacionam direito e linguagem são vários e as linhas de estudo que mais abrigam o tema são a Análise do Discurso (AD), a Análise Crítica do Discurso (ACD), a Semântica e a Pragmática. Dentre os estudos que se situam na AD, destacamos os trabalhos desenvolvidos pelo Grupo Linguagem e Direito, da Universidade Católica de Pernambuco, sob orientação da professora Dra. Virgínia Colares e Marília Montenegro. No entanto, como o meio jurídico tem se mostrado um terreno bastante propício para as análises linguísticas, várias propostas também têm surgido no âmbito da Linguística Aplicada (LA). Entre elas, destacamos o projeto de iniciação científica desenvolvido pela professora Dra. Regina Celi Mendes Pereira intitulado ‘Práticas Sociais de Escrita – a retextualização dos gêneros jurídicos’. O nosso interesse em estudar a linguagem jurídica surgiu a partir da vivência do projeto PIBIC, entre 2009 e 2010, no qual as sentenças judiciais da área cível foram o nosso

objeto de estudo. A pesquisa mostrou a preocupação em desvendar as causas do hermetismo dos gêneros, oferecendo, posteriormente, alternativas para a sua retextualização, a fim de que diversos tipos de interlocutores tenham acesso interpretativo aos textos.

Após o término de nossa participação na pesquisa, sentimos a necessidade de dar continuidade a essa investigação de uma forma mais ampla, passando a eleger a interpretação do leitor e a recepção do gênero contrato como alvo de nossas reflexões. Nossa preocupação sobre a linguagem jurídica provém da concepção de que a concretização de um texto envolve dimensões inúmeras, que ultrapassam o limite de sua materialização. A dinâmica das situações comunicativas presente na sociedade se mostra também na semiotização de determinada ação de linguagem em forma de texto e, conseqüentemente, traspassa toda a sua produção. Dessa forma, acredita-se que as práticas languageiras sofrem influências de questões político-ideológicas e, de certa forma, reproduzem a dinâmica presente na sociedade condicionando e determinando as interações sociais. Portanto, a ‘simples’ construção de um texto, a sua estrutura, a escolha do tipo e linguagem a ser utilizada, pode favorecer a inclusão de determinados sujeitos e, em contrapartida, excluir outros que não têm acesso a determinado tipo de letramento (cf. PEREIRA, 2010).

A partir do que foi exposto na contextualização do tema a ser investigado, alguns questionamentos naturalmente se impõem. Quais são as características específicas do gênero contrato de financiamento de veículo? Quais as principais dificuldades de leitura e interpretação enfrentadas pelos interlocutores do gênero? De que forma essas dificuldades de interpretação estão relacionadas ao nível de escolaridade dos contratantes? A linguagem empregada nos textos é apropriada para a finalidade comunicativa e para o interlocutor?

Diante disso, elegemos como nosso problema de pesquisa os aspectos da linguagem jurídica presentes nos contratos de financiamento de veículo que causam maior dificuldade de compreensão. O objetivo principal da pesquisa é analisar os parâmetros de produção e recepção do gênero, determinando suas características linguístico-discursivas e as dificuldades de leitura dos contratantes. Para isso, delimitamos os seguintes objetivos específicos: descrever as características específicas do gênero; investigar se a linguagem dos contratos leva em consideração os diferentes interlocutores e observar as principais dificuldades de compreensão dos contratantes.

Para responder tais questões, utilizaremos como aparato teórico-analítico-metodológico os aportes do Interacionismo Sociodiscursivo, evidenciados nos trabalhos de Bronckart (1999),

o conceito de comunidade discursiva proposto por Bhatia (2001) e as reflexões sobre letramento presentes nos trabalhos de Kleiman (2004), Rojo (2009), Soares (1999, 2004).

A fim de analisar os parâmetros de produção e as características linguístico-discursivas do contrato de financiamento de automóvel, o *corpus* do trabalho é composto por quatro exemplares do gênero, elaborados por diferentes instituições financeiras; ao lado desses textos, o nosso *corpus* integra também entrevistas realizadas com oito participantes de diversos níveis de escolaridade, a fim de verificarmos os empecilhos à leitura e compreensão do gênero.

O trabalho está sistematizado da seguinte maneira: no primeiro capítulo, fazemos algumas considerações sobre gêneros textuais e sua relação com as atividades sociais, procurando relacioná-los às noções de letramento e comunidade discursiva. No capítulo dois, passamos à explanação dos procedimentos metodológicos da pesquisa. Posteriormente, no capítulo três, trazemos conceitos vinculados ao ISD, sob os quais respaldamos a análise do gênero em estudo e analisamos os exemplares do gênero. Finalmente, no capítulo quatro, nos detemos à análise das entrevistas, procurando relacionar as dificuldades dos leitores às concepções teóricas apresentadas no trabalho.

1. GÊNEROS E ATIVIDADE SOCIAL: LETRAMENTO, COMUNIDADE DISCURSIVA E AÇÃO DE LINGUAGEM

1.1. Gêneros textuais

No contexto escolar e acadêmico, a noção de gênero tornou-se objeto de interesse e pesquisa. Os gêneros textuais têm sido alvo de atenção especial por parte de pesquisadores e professores, especialmente na área da Linguística Aplicada. No entanto, a teoria dos gêneros cresceu a tal ponto que não se restringe mais a um grupo específico de pesquisadores. O interesse pelo estudo dos gêneros reúne críticos literários, sociólogos, publicitários, professores, cientistas cognitivistas, entre outros. De acordo com Bhatia (2001, p. 102), a pergunta a qual esses pesquisadores têm tentado frequentemente responder é "Por que os membros de comunidades discursivas específicas usam a língua da maneira como fazem?"

Embora verifiquemos que atualmente os gêneros têm ganhado cada vez mais evidência, não é de hoje que a noção de gênero textual é discutida. Desde a antiguidade clássica, por exemplo, a delimitação e a nomeação das espécies de textos estiveram presentes nas reflexões de Aristóteles, mesmo que, para o filósofo, a noção de gênero pudesse ser aplicada apenas aos textos com valor social ou literário reconhecido. É na Grécia que ocorre, pela primeira vez, a explicação e caracterização dos gêneros na literatura e na retórica em dois ramos distintos de atividades socioculturais.

A retórica, considerada como arte e técnica do discurso, tem sua origem juntamente com a democracia grega e está relacionada às novas relações sociais advindas do surgimento da Polis. Neste contexto, exercer a cidadania se relaciona a fazer uso da palavra em público, seja para participar de atividades políticas, jurídicas ou festivas. A partir de então, os estudiosos passam a se preocupar com os usos públicos do discurso. Na arte retórica, o discurso é entendido como forma de agir, de persuadir. A retórica é então entendida como “a faculdade de ver teoricamente o que, em cada caso, pode ser capaz de gerar persuasão” (ARISTÓTELES, p. 33 apud PALMA, s/d). Dessa forma, busca-se a persuasão por meio do discurso, da argumentação. O filósofo divide os gêneros retóricos em três, jurídico, o deliberativo e o epidítico, que se relacionam com as três instâncias de atuação do cidadão na *polis* grega.

Em síntese, o gênero jurídico é um discurso persuasivo, que se baseia no critério do justo e do injusto, com objetivo de defender ou acusar. Esse discurso é pronunciado por um advogado perante um tribunal, em casos de processos penais. No gênero jurídico, o auditório

tem de julgar ações passadas, que devem ser esclarecidas, qualificadas e julgadas. O gênero deliberativo está baseado no critério do que é útil e nocivo à cidade, tendo por base de sua argumentação o exemplo, esse gênero tem por objetivo aconselhar ou desaconselhar e é pronunciado por um membro de um partido político aos membros de uma assembleia. O gênero deliberativo envolve o futuro, pois inspira decisões e projetos. Finalmente, em situações festivas, o gênero epidítico tem por objetivo o louvor ou a censura, homenageando pessoas dignas de louvor ou de crítica, diante do público. O que se pode observar é que a classificação feita por Aristóteles reúne a arte retórica em determinados gêneros, a depender do objetivo a que se propõe.

Os gêneros literários também foram alvo de reflexão na antiguidade greco-latina. Na *Poética*, Aristóteles detém sua preocupação sobre os gêneros literários e os divide em épico, dramático e lírico – divisão também feita por Platão. Tanto a divisão dos gêneros retóricos, mostrada anteriormente, e a dos gêneros literários, apresentadas pelo filósofo, nos remetem à percepção de que os textos que são agrupados em determinado gênero, assim o são porque apresentam características comuns entre si.

Embora, para Matoso (2005, p. 51), a Idade Média tenha sido uma época de relativa pobreza doutrinária, em matéria literária, houve nesse período, a criação de alguns gêneros literários, que serviram de base para a criação de gêneros modernos. Após isso, o Renascimento, interessado em reviver os conceitos da cultura greco-latina, resgata as ideias da antiguidade clássica e aplica as ideias de Aristóteles como verdadeiros dogmas. Assim, os gêneros “eram entendidos como fórmulas e formas fixas, sustentadas por doutrinas expressas em regras, diante das quais só bastava aos escritores um caminho: aceitá-las e praticá-las” (MOISÉS, 1970, apud MATOSO, op. cit.). É no Romantismo que os gêneros literários começam a perder essa rigidez das formas.

A noção de gênero da antiguidade clássica se relacionava, conforme falamos, a textos com valor social ou literário reconhecidos, no entanto, a partir do século XX, com os conceitos introduzidos por Bakhtin, “essa noção tem sido progressivamente aplicada ao conjunto das produções verbais organizadas” (BRONCKART, 1999, p. 73), tanto às formas escritas quanto às orais. Dessa forma, “qualquer espécie de texto pode atualmente ser designada em termos de gênero e, portanto, todo exemplar de texto observável pode ser considerado como pertencente a um determinado gênero” (BRONCKART, op. cit.). São incluídos, portanto, além de textos que não pertencem à literatura, as demais produções verbais, sejam elas escritas ou orais. O

conceito de gênero em Bakhtin vai além das formas de discurso social ideologicamente valorizadas (como as que são objeto de estudo da Poética e da Retórica) e engloba as demais manifestações discursivas, uma vez que o discurso é materializado em enunciados, que são construídos sob determinados formatos de gêneros.

De acordo com a concepção bakhtiniana sobre os gêneros do discurso, há uma relação indissociável entre o gênero e a esfera da atividade humana na qual é produzido. Todas as esferas da atividade humana estão sempre relacionadas à utilização da língua. Os sujeitos possuem necessidades sociointerativas e, para tanto, elaboram enunciados orais ou escritos em resposta a elas. A comunicação se estabelece, portanto, através dos gêneros, que são utilizados pelos participantes de uma situação comunicativa específica e refletem a instância social em que são produzidos.

Assim,

Cada esfera conhece seus gêneros, apropriados às suas especificidades. Uma função (científica, técnica, ideológica, oficial e cotidiana) e dadas condições específicas para cada uma das esferas da comunicação verbal, geram um dado gênero, ou seja, um dado tipo de enunciado, relativamente estável do ponto de vista temático, composicional e estilístico (BAKHTIN, 2003, p. 283, 284).

A visão trazida pelo filósofo abre espaço para a dinamicidade e essa concepção dinâmica termina por substituir a noção estática de gênero. Os gêneros são práticas discursivas sociais concretas e estão sujeitos às modificações influenciadas pelas mudanças sociais. O autor confere aos enunciados um caráter relativamente estável “falamos apenas através de determinados gêneros do discurso, isto é, todos os nossos enunciados possuem formas relativamente estáveis e típicas de construção do todo” (BAKHTIN, op. cit, p. 282). O caráter relativamente estável dos gêneros tende a facilitar o processo discursivo, na medida em que os falantes são habilitados a atenderem com facilidade e prontidão às exigências de uma determinada esfera de uso da língua.

Se os textos são produtos da atividade humana e, por isso, estão articulados às necessidades, aos interesses e às condições de funcionamento das formações sociais (cf. BRONCKART, 1999, p. 72), podemos afirmar que a depender de como as relações sociais, históricas e culturais se modificam, os gêneros surgem ou desaparecem. É justamente por essa dinamicidade e pela estreita relação entre a língua e a sociedade, que alguns gêneros ganham maior ou menor importância. Nesse sentido, o surgimento de uma nova espécie de texto pode ser relacionado à emergência de novas motivações sociais.

Já que os gêneros são enunciados influenciados pelas esferas de utilização da língua, alguns elementos refletem essa relação. Para o autor, todo o enunciado refletiria as esferas de comunicação da língua por seu conteúdo temático, seu estilo, e sua construção composicional. Portanto, ao utilizar a língua, cada esfera discursiva elabora os tipos de enunciado dos quais necessita, ou seja, os gêneros do discurso que possuem uma determinada forma, mas são dinâmicos e, por isso, “relativamente estáveis”, na visão do autor.

Para Bakhtin, denomina-se conteúdo temático, o conjunto de temáticas que podem ser abarcadas em um determinado gênero, ou seja, o que pode ser dito em uma forma genérica específica. Dessa forma, o conteúdo temático se refere ao tema de um determinado enunciado e, portanto, já esteve presente em tantos outros enunciados pertencentes ao mesmo gênero. Já o estilo, se relaciona à seleção dos recursos da língua, o que significa que, ao se adotar um gênero, este traz em si um rol de estilos possíveis. Utilizando termos como *ponto de vista composicional*, *formas típicas de estruturação*, *unidades composicionais*, o autor denomina a construção composicional como a estruturação e organização geral dos tipos de enunciado.

Esses elementos devem ser investigados uns em relação aos outros e devem sempre estar relacionados às esferas de comunicação e situação de produção dos enunciados. Em cada texto, o tratamento dado a esses três elementos é diferente, pois a representação dos interlocutores sobre determinado gênero e os objetivos do texto também o são.

Quanto ao estilo, é importante ressaltar que, para Bakhtin, nem todos os gêneros são permeáveis a modificações individuais. Por exemplo, os gêneros ligados à ciência e ao direito demonstram certa impermeabilidade, pois possuem um alto grau de formatação, tornando-se refratários às mudanças e intervenções individuais.

As reflexões de Bakhtin sobre os gêneros e a relação de fatores linguísticos com os fatores contextuais de produção são fundamentais para a investigação de qualquer gênero. Além disso, as suas concepções inspiraram várias outras que se ocupam do estudo e análise dos gêneros, dentre elas, a do Interacionismo Sociodiscursivo, evidenciado nos trabalhos de Bronckart, as de Swales e Bhatia, que serão utilizadas neste trabalho.

1.2. Letramento: práticas sociais da leitura e da escrita

Ao falarmos sobre a heterogeneidade que permeia as línguas naturais, convém abordarmos o conceito de letramento. Os estudos sobre letramento tiveram início após a

Segunda Guerra Mundial, nos Estados Unidos. Não apenas neste país, mas em vários outros países da Europa, era crescente a quantidade de indivíduos que, embora alfabetizados, não conseguiam lidar com as demandas sociais diárias de leitura e escrita.

Assim, muitos indivíduos alfabetizados não eram capazes, por exemplo, de ler livros, revistas, jornais, não sabiam redigir um ofício, uma carta, preencher um formulário, encontrar informações num contrato de trabalho (cf. SOARES, 1999, p. 6). Ainda hoje, é altíssimo número de pessoas que, mesmo sabendo ler e escrever, não adquirem competência para usar a leitura e a escrita diariamente, se situando, assim, alheias a algumas práticas sociais de escrita. De acordo com Rojo (2004, p. 01):

[...] a maior parcela de nossa população, embora hoje possa estudar, não chega a ler. A escolarização, no caso da sociedade brasileira, não leva à formação de leitores e produtores de textos proficientes e eficazes e, às vezes, chega mesmo a impedi-la. Ler continua sendo coisa das elites, no início de um novo milênio.

Inicialmente proposto pelo britânico Bryan Street, o tema do letramento começa a ser difundido em terras brasileiras, pela linguísta Mary Kato. A área pioneira nos estudos de letramento foi a Linguística Aplicada, os estudos começaram a se desenvolver na segunda metade da década de 80. Da mesma forma como os estrangeiros, os pesquisadores brasileiros também começaram a perceber que, apesar de escolarizadas, nem todas as pessoas tinham a capacidade de fazer uso dos conhecimentos aprendidos na escola nas suas interações sociais cotidianas.

Dentre os estudos mais significativos sobre letramento no Brasil, destaca-se o de Paulo Freire (1989), cuja proposta relaciona a alfabetização à conquista da cidadania pelo indivíduo por meio do conceito de *leitura do mundo*. Outros pesquisadores também se ocupam da temática do letramento, dentre eles podemos destacar Soares (2004), Rojo (2004, 2009), Kleiman (2005) e os estudos desenvolvidos pelo seu grupo de pesquisa intitulado *Letramento do professor*, criado em 2001, que se dedica ao estudo das práticas de leitura e escrita de alfabetizadores, professores de português e agentes de letramento.

Originado a partir do vocábulo inglês *literacy*, o termo letramento, segundo Soares (2004), foi adaptado ao português mediante tradução do seu termo originário e denota o resultado da ação de ensinar ou de aprender a ler e escrever. Ou seja, é o estado ou a condição adquirida por um grupo social ou indivíduo, como consequência de sua apropriação da escrita

(cf. SOARES, 2004, p. 18). A criação do termo surgiu para designar as práticas de leitura e escrita, de acordo com o contexto social em que vivia o cidadão.

De acordo com Kleiman (2005, p. 06), “o conceito de letramento surge como forma de explicar o impacto da escrita em todas as esferas de atividade”; refere-se, então, aos usos e impactos sociais da escrita na sociedade. As exigências de leitura e escrita na sociedade são muitas, pois vivemos cercados por uma vastidão de textos, que variam dos mais simples aos mais complexos. O conceito traz consigo a ideia de que a leitura e a escrita trazem implicações sociais, culturais, políticas, econômicas, cognitivas e linguísticas sobre o indivíduo.

Como as diferentes instituições sociais usam a língua de forma distinta, o letramento envolve a imersão do sujeito no mundo da escrita e sua participação nas práticas sociais que a utilizam (Cf. KLEIMAN, op. cit, p 10). O sujeito precisa estar apto a ler e compreender o sentido de um texto, em uma determinada situação, pois constantemente é bombardeado com informações em jornais, panfletos, bulas de remédio, revistas, livros, entre outros. Tendo em vista tal realidade, não é suficiente apenas decodificar letras, sílabas e palavras, há a necessidade de ler construindo sentidos, de participar ativamente das práticas de leitura e escrita da sociedade.

A preocupação central dos estudos sobre letramentos volta-se para as funções sociais da leitura e da escrita. Quando falamos em funções sociais, percebemos que as reflexões em torno do letramento não se resumem ao contexto escolar, antes, voltam-se para a sociedade, já que nela os sujeitos desenvolvem os conhecimentos adquiridos na escola e os aplicam ao seu cotidiano. É importante salientar que diferentes comunidades podem ter práticas de letramento distintas, pois, os usos da leitura e da escrita são determinados socialmente, e, por isso, têm valor e significado específicos para cada comunidade (cf. STREET, 1984, apud DESCARDECI, 2002). As práticas de letramento podem variar de comunidade para comunidade e de grupos sociais para grupos sociais. A depender do engajamento em uma prática social específica, os sujeitos podem ter mais familiaridade com certas práticas de letramento do que com outras.

Denomina-se letrado o indivíduo que, quando necessita, é capaz de fazer uso do código escrito para responder às exigências de letramento de seu meio social, essas habilidades se relacionam à leitura, escrita, compreensão/interpretação. Por exemplo, em uma determinada comunidade, as demandas sociais de letramento podem se relacionar à leitura de placas, cartazes, de versículos bíblicos, extratos bancários, além da participação em abaixo-assinados ou elaboração de textos como lista de compras, cartas, bilhetes etc. A participação nessas

práticas está relacionada ao contexto do indivíduo e podem advir do local de trabalho, igreja, casa, comércio, dentre outros.

Diante da vastidão de usos da leitura e da escrita, não é possível se falar de apenas um nível de letramento. Socialmente, há diferentes níveis de letramento. O mesmo indivíduo acostumado a listar itens para fazer compras, escrever bilhetes, pode apresentar dificuldade ou não conseguir escrever um gênero textual como um artigo de opinião, defendendo um tema ou criticando um assunto específico.

Assim, pode-se falar em letramentos, no plural, como bem demonstra a proposta de multiletramentos empreendida por Rojo (2009) e Street (2007). Os letramentos múltiplos são definidos pela autora como formas de utilização da leitura e da escrita, tanto da cultura escolar e dominante, como das culturas locais e populares. Assim, práticas tão diferentes em contextos tão diversos são encaradas como letramentos. Por exemplo, a autora encara o *internetês* e o *bloguês* como tipos de letramento, em seu livro *Múltiplos Letramentos, escola e inclusão social* (2009).

Pela diversidade das práticas sociais de leitura e escrita na sociedade atual, o termo letramentos, ou, letramentos múltiplos se mostra bastante apropriado a essas práticas que nem sempre estão relacionadas ao contexto escolar, sejam elas globais ou locais, valorizadas ou não. Como o conceito de letramentos múltiplos envolve uma infinidade de práticas que relacionam a leitura e a escrita, é necessário especificá-lo melhor. Para a autora, por envolver uma multiplicidade de práticas de letramento, que ocorrem nas mais variadas esferas da sociedade, o conceito de letramentos múltiplos ainda é complexo e ambíguo.

De acordo com Descardecí (2002), a definição de letramento foi estendida para diversas áreas do conhecimento, dado o interesse crescente das pesquisas sobre os usos e funções sociais da modalidade escrita. Chega-se a falar em letramento acadêmico, letramento visual, letramento jurídico, letramento visual, assim por diante. Para a autora, “segundo essas noções, um indivíduo poderia ser letrado em computação, letrado em cinema, letrado em música, etc.”

O problema de definições tão amplas residiria no fato da essência do significado do termo letramento se perder, além do estímulo a um uso discriminatório do termo:

De uma definição de sujeito letrado como sendo aquele que faz uso do código escrito para interagir socialmente, passa-se a uma definição de sujeito letrado como aquele que seja “expert” em uma área qualquer do conhecimento, como se o envolvimento com outras práticas passasse necessariamente pelo domínio do código escrito. (cf. DESCARDECI, 2002).

Tendo em vista o enfoque do presente trabalho, abordaremos o conceito de letramento jurídico, já alvo de estudo nas pesquisas desenvolvidas no âmbito da linguística e do direito, destacamos os trabalhos de Monte-Serrat (2010), Tfouni e Monte-Serrat (2010) e Cabral e Junior (2011) que abordam a linguagem jurídica sob a perspectiva do letramento.

1.2.1. Letramento jurídico

É na Constituição Federal que o princípio de igualdade perante a Lei é encontrado. No entanto, podemos observar que a própria redação da Lei é feita numa linguagem de acesso a uma pequena parcela da população. A esse respeito Bagno (2009, p. 30) afirma que:

[...] os falantes das variedades lingüísticas estigmatizadas têm sérias dificuldades em compreender mensagens enviadas para eles pelo poder público, que se serve exclusivamente da norma padrão. Como diz Maurizio Gnerre em seu livro *Linguagem, escrita e poder*, a Constituição afirma que todos os indivíduos são iguais perante a lei, mas essa mesma lei é redigida numa linguagem que só uma parcela reduzida de brasileiros consegue entender. A discriminação social começa, portanto, já no texto constitucional.

Conforme falamos anteriormente, o letramento se refere à capacidade do sujeito fazer uso situado das competências de leitura e da escrita em contextos sociais específicos. Rojo (2009) afirma que as práticas didáticas de leitura no letramento da escola desenvolvem apenas uma pequena parte das capacidades exigidas nas práticas letradas pela sociedade. A escola se detém a práticas de leitura de textos que devem ser entendidos e memorizados para que o currículo se cumpra. Para a autora, “a escolarização, no caso da sociedade brasileira, não leva à formação de leitores e produtores de textos proficientes e eficazes e, às vezes, chega mesmo a impedi-la. Ler continua sendo coisa das elites, no início de um novo milênio.” (ROJO, 2009, p. 1).

O letramento e a cidadania estão estreitamente relacionados, pois a capacidade de fazer uso social da leitura e escrita implica ser capaz de interpretar textos, relacionando-os a outros textos e discursos, avaliar posições ideológicas presentes nos discursos, de maneira situada na realidade social. Cada contexto exige práticas de leitura que envolvem determinadas capacidades. Ainda nesse sentido, de acordo com Ferreira (2008, p. 234), cidadão é o “indivíduo no gozo dos direitos civis e políticos de um Estado”. Assim, podemos afirmar que os sujeitos que atuam na sociedade de forma parcial, aqueles que possuem o aprendizado superficial da

leitura e da escrita, não podem exercer a cidadania plena. Portanto, conforme Cabral e Júnior (2011)⁶, “o letramento é condição essencial para o exercício pleno da cidadania”.

As habilidades de leitura e escrita se constituem fundamentais para que o cidadão participe da sociedade de modo abrangente. A afirmação que o vocabulário jurídico é bastante rebuscado é quase unânime, o que termina por dificultar a compreensão dos sujeitos que não possuem acesso a esse tipo de letramento. De acordo com Cabral e Júnior (2011), “é essencial que nas diversas áreas jurídicas a fala seja adequada à realidade do ouvinte, especialmente, em sede da justiça que a população tem acesso, mesmo sem o amparo do advogado (Juizados Especiais e Justiça do Trabalho).” A adequação dessa linguagem visa a tornar o código linguístico acessível ao cidadão.

O que se pretende não é homogeneizar o código linguístico, uma vez que a ideia de homogeneidade “não passa de uma ficção desconcertante” (JAKOBSON apud ALKIMIN 2005, p. 25). Embora não se possa falar de homogeneidade do código linguístico, a linguagem jurídica pode ser acessível a todo cidadão, uma vez que linguagem e sociedade estão ligadas entre si de modo inquestionável. A esse respeito, os autores afirmam que

a linguagem pode e deve ser acessível a todo cidadão, pois a própria formação humana, especialmente, para a atuação social de modo pleno, requer que esta linguagem aproxime o universo jurídico à sociedade, promovendo a participação efetiva dos indivíduos neste universo. (CABRAL e JÚNIOR, op. cit).

O âmbito jurídico deve tentar direcionar sua linguagem para a inclusão e para o entendimento de uma parcela cada vez maior de sujeitos. Pois, “Numa Constituição [...] há normas que atribuem diretamente direitos e deveres aos cidadãos, como as que dizem respeito aos direitos de liberdade” (BOBBIO, 2006, p. 46). Quando o cidadão está excluído do saber jurídico, pela inacessibilidade da linguagem, ele passa a desconhecer também os seus próprios direitos e deveres.

Como o nível de letramento de uma pessoa se relaciona à sua imersão em práticas sociais de leitura e escrita, podemos entender que o nível de letramento dos “grupos sociais, relaciona-se, fundamentalmente com suas condições sociais, culturais e econômicas” (SOARES, 1999, p. 9). É por isso que alguns grupos sociais possuem certo domínio sobre determinadas práticas de leitura e escrita, enquanto outros se encontram à margem de determinados tipos de letramento.

⁶Disponível em: < <http://jus.com.br/artigos/19458/alfabetizacao-e-ou-letramento-juridico>>. Acesso em 10 de dezembro de 2013.

Mas como justificar o acesso a determinados tipos de letramento e o domínio de certos gêneros por grupos sociais específicos e a marginalização de outros? A partir das noções de gênero textual e comunidade discursivas presentes nos trabalhos de Bhatia (2001), procuraremos responder a essa pergunta.

1.3. Comunidade discursiva e linguagem jurídica

Influenciado pelos estudos de Swales, o pesquisador Vijay K. Bhatia é conhecido por suas contribuições no campo de análise de gêneros e em gêneros produzidos em contextos profissionais, especialmente os gêneros do mundo do negócio e do mundo do direito. Na análise de gêneros, o autor destaca o papel do propósito comunicativo e também os recursos utilizados pelos profissionais para a manutenção da integridade genérica.

De acordo com Bhatia (1993, p. 13), um gênero é

um evento comunicativo reconhecível, caracterizado por um conjunto de propósitos comunicativos identificados e, mutuamente entendidos pelos membros da comunidade profissional ou acadêmica na qual regularmente ocorre. Muitas vezes ele é altamente estruturado e convencionalizado com restrições sobre as contribuições permissíveis em termos de sua atenção, posicionamento, forma e valor funcional. Essas restrições são frequentemente exploradas pelos membros especialistas da comunidade discursiva, a fim de alcançar intenções particulares dentro da estrutura dos propósitos socialmente reconhecidos.

Podemos perceber que, para o autor, é o propósito comunicativo que caracteriza a natureza e a construção de um gênero. A ênfase no objetivo comunicativo do gênero é tão forte que uma mudança significativa de objetivo pode acarretar outro gênero. O autor reforça a importância da participação efetiva dos membros de uma comunidade no processo de cristalização e definição do gênero, uma vez que a sua estruturação e convencionalização são resultados das experiências dos membros, que lhe imprimem uma estrutura convencional.

A área do direito é conhecida tanto pelos seus gêneros particulares: contrato, petição, citação, intimação, sentença, parecer, entre outros, quanto por sua linguagem complexa. Excesso de arcaísmos, latinismos, vocabulário rebuscado propiciaram a denominação da linguagem jurídica como inacessível e de difícil entendimento. Alguns profissionais do direito, no entanto, argumentam que a utilização de uma linguagem técnica, permeada de termos da área, é imprescindível para garantir maior objetividade dos textos, além de proporcionar uma maior intercompreensão entre os membros.

Nos trabalhos de Bhatia (2001), encontramos alguns conceitos que, relacionados ao nosso tema de estudo, proporcionam uma explicação para a manutenção do hermetismo da linguagem jurídica e também para o fato de os profissionais do direito, muitas vezes defenderem o tipo de linguagem que utilizam. Em *Análise de gêneros hoje*, o autor apresenta o conceito de comunidade discursiva, no entanto, este conceito é apresentado anteriormente por Swales (1990), vejamos:

Redes sócio-retóricas que se formam a fim de atuar em favor de objetivos comuns. Uma das características que os membros estabelecidos dessas comunidades possuem é a familiaridade com gêneros particulares que são usados em causas comunicativas desse conjunto de objetivos. Em consequência, gêneros são propriedades de comunidades discursivas; o que quer dizer, que gêneros pertencem a comunidades discursivas, e não a indivíduos, a outros tipos de grupos ou a vastas comunidades de falas. (SWALES, 1990, p. 24 apud PIMENTA, 2007, p.38).

Os gêneros não são de propriedade do indivíduo, antes pertencem a grupos de indivíduos que os utilizam para realizar seus objetivos discursivos específicos. Assim, o gênero é uma forma de comunicação que atende às suas necessidades de comunicação e aos propósitos comunicativos de uma comunidade. Há uma distinção interessante trazida por Swales entre comunidade de fala e comunidade discursiva. Para o autor, a comunidade de fala é local, um grupo sociolinguístico que tende a absorver mais integrantes, sendo assim, centrípeta; em contrapartida, a comunidade discursiva não é restrita e pode integrar membros de diferentes cidades, estados e até países, mas, ao contrário da comunidade de fala, é centrífuga, pois, tende a separar os membros em grupos especializados.

Ao fazer uma síntese das características propostas por Swales para definição das comunidades discursivas, Catunda (2004, p. 41) afirma que o autor acredita que os objetivos de uma comunidade discursiva podem ser estabelecidos em parte ou no todo pelos membros, podendo ser consensuais ou não e que o aumento no repertório de gêneros utilizados pela comunidade e o uso de uma nova terminologia é dado caso haja novos objetivos. Em suma, pode-se perceber que os gêneros são delimitados na e pela comunidade, que compartilha propósitos comunicativos e gêneros comuns.

Voltando aos trabalhos de Bhatia, e a fim de aprofundarmos o conceito de comunidade discursiva, mostraremos alguns pontos em comum, trazidos pelo autor, entre as abordagens que estudam os gêneros textuais. O autor elenca três pontos que serão fundamentais para a nossa reflexão sobre a comunidade discursiva e a linguagem jurídica.

De acordo com o autor,

Os gêneros se definem essencialmente em contextos comunicativos convencionados, que dão origem a conjuntos específicos de propósitos comunicativos para grupos sociais e disciplinares que, por sua vez, estabelecem formas estruturais relativamente estáveis e, até certo ponto, impõem restrições quanto ao emprego de recursos léxico-gramaticais. (BHATIA, 2001, p. 103)

Uma comunidade discursiva particular possui propósitos comunicativos compartilhados e, pelo fato de haver recorrências de situações retóricas, há a necessidade de organizar determinadas práticas comunicativas de acordo com uma organização estrutural específica, o que nos permite dizer que há linguisticamente um conjunto de formas estruturais e organizacionais dentro dessas comunidades. Essas formas são os gêneros textuais que não são criados da noite para o dia (cf. SWALES, 1990) e só passam a ser reconhecidos quando se tornam bastante padronizados.

O conceito de convenção é o primeiro trazido pelo autor, já que se relaciona às regularidades dos gêneros textuais. As convenções são de grande utilidade para manter a atmosfera comunicativa e a ordem social desejável dentro das comunidades profissionais, além de estabelecerem aspectos institucionalizados e permissíveis aos membros. Os sujeitos pertencentes à determinada comunidade, por exemplo, apresentarão sobre os demais indivíduos a vantagem de se comunicarem e de interpretarem textos típicos de seu círculo.

Podemos dizer que a capacidade de se fazer entender, utilizando determinados gêneros, ou seja, o domínio e a eficiência que um membro de determinada comunidade possui em lidar com certos textos é o que o diferencia de pessoas que não pertencem ao mesmo círculo. Por isso, a capacidade de utilizar e de interpretar determinados textos é o que legitima a inclusão dos agentes em uma comunidade; além disso, essa capacidade traça uma linha divisória entre os integrantes de uma e de outra comunidade discursiva.

Nas palavras de Bhatia (2001, p. 105)

É esse conhecimento convencionado do modo como os gêneros são construídos, interpretados e usados dentro das comunidades discursivas específicas que confere a seus membros reconhecidos uma vantagem sobre outros que estão fora dessas comunidades.

Da mesma maneira que os gêneros possuem um caráter institucionalizado, também possuem uma tendência à inovação. Essa característica é apontada por Bhatia como recorrente nas correntes que se detêm ao estudo dos gêneros e se relaciona ao conceito de plasticidade e

ao de textos relativamente estáveis presentes nos trabalhos de Bakhtin. No entanto, é necessário observar que não são todos os indivíduos que estão aptos a fazer uso da criação de novas formas: apenas os membros experientes da comunidade especializada.

Para Bhatia (1995 apud BHATIA 2001, p. 106), “As convenções de gênero são frequentemente exploradas pelos membros experientes das comunidades discursivas para criar novas formas”, no entanto, a inovação nunca é uma atividade completamente livre, uma vez que essa exploração se realiza “dentro das fronteiras do gênero, em termos de recorrência de situações retóricas (Miller, 1984), consistência de propósitos comunicativos (Swales, 1990 e Bhatia 1993) ou combinações de elementos estruturais obrigatórios” (BHATIA, op. cit, p.105).

A noção de convenção, de padrões institucionalizados, está diretamente ligada à autoridade.

Os gêneros derivam sua autoridade das convenções estabelecidas e, por sua vez, essas convenções se baseiam na crença de que todas as formas discursivas são socialmente determinadas. A convenção é fruto de um consenso e de uma concordância entre os membros em estruturar o conhecimento através de formas discursivas específicas. Dessa forma, apenas os membros legítimos das comunidades discursivas é que detêm o poder de explorar as formas genéricas, de interpretá-las e também controlar as respostas dos de fora.

Podemos falar, então, de uma autoria social de práticas discursivas e de um consenso que é adquirido através da interação e do diálogo entre os participantes de uma determinada sociedade. Da mesma maneira que proporcionam o consenso, a interação e o diálogo “têm um efeito regulador ou limitador quanto ao que se pode ou não ser admitido no conjunto do conhecimento de uma comunidade” (BHATIA, op. cit., p. 110). Qualquer inovação ou tentativa de mudança ao gênero, vinda de fora da comunidade é barrada. É por isso que as tentativas de reforma da linguagem jurídica têm alcançado sucesso muito limitado, pois são vistas como transgressões da integridade genérica dessa comunidade.

Segundo Hudson (1979, apud BHATIA, 2001, p.111), “Se alguém quisesse matar uma profissão, destruir sua união e sua força, a maneira mais eficaz seria proibir o uso de sua linguagem característica.”, tal afirmação se relaciona diretamente ao conceito de solidariedade e à problemática do juridiquês que começaremos a discutir.

Já vimos que utilizar os padrões recorrentes e ser fiel à convenção estabelecida pela comunidade linguística garante a inclusão do falante e afasta os indivíduos alheios a ela. Ao seguir esses padrões, certo tipo de solidariedade é estabelecido dentro do grupo, solidariedade esta que, por ser tão forte e tão presente dentro da comunidade, tende a excluir os sujeitos que não dominam as formas linguístico-discursivas utilizadas. Por exemplo, as comunidades

discursivas, profissionais ou não, procuram definir o aparato linguístico apropriado para a comunicação e é a partir desse aparato que todos os participantes podem se comunicar.

O conceito de comunidade discursiva trazido por Bhatia corrobora a noção da não homogeneidade das línguas naturais. Isso se justifica porque cada formação social elabora modalidades de funcionamento da língua que são orientadas de acordo com seus objetivos e seus interesses particulares. Foucault (1986) apresenta o termo formação discursiva. Essas formações discursivas ao mesmo tempo em que organizam os signos de modo peculiar e utilizam formas variadas de discurso, tendem a moldar “os conhecimentos (objetos, conceitos, estratégias etc.) dos membros de uma mesma formação social de uma forma particular.” (BRONCKART, 1999, p. 37).

As formações discursivas estão sempre relacionadas a um espaço/campo discursivo, ou seja, se relacionam a determinados campos do saber:

Assim, quando falamos em discurso publicitário, econômico, político, feminista, psiquiátrico, médico ou pedagógico, estamos afirmando que cada um deles compreende um conjunto de enunciados, apoiados num determinado sistema de formação ou formação discursiva: da economia, da ciência política, da medicina, da pedagogia, da psiquiatria. (FISCHER, 2001, p. 203)

Assim, para Foucault (1986, p. 82 apud FISCHER op. cit. p. 203), por formação discursiva ou sistema de formação compreende-se:

[...] um feixe complexo de relações que funcionam como regra: ele prescreve o que deve ser correlacionado em uma prática discursiva, para que esta se refira a tal ou qual objeto, para que empregue tal ou qual enunciação, para que utilize tal conceito, para que organize tal ou qual estratégia. Definir em sua individualidade singular um sistema de formação é, assim, caracterizar um discurso ou um grupo de enunciados pela regularidade de uma prática.

Os conceitos de comunidade discursiva, convenção, solidariedade e autoridade são fundamentais para que possamos entender, pelo menos até certo ponto, o motivo pelo qual as tentativas de reforma da linguagem legal/forense têm alcançado um sucesso ainda muito pequeno. Todas as reflexões e sugestões de revisão desse tipo de linguagem são vistas como uma transgressão da integridade genérica de suas práticas discursivas. Dessa maneira, essa resistência ocasiona cada vez mais a exclusão dos indivíduos que se situam fora dessas práticas e não possuem acesso ao letramento jurídico.

Para Carvalho (2006, p. 01), as atividades profissionais que mais exercem fascinação, no Brasil, estão ligadas à área jurídica. De acordo com o autor, diversas questões cooperam

para que os indivíduos passem a enxergar nestes profissionais uma espécie de nobreza e autoridade, como se fossem realmente parte de uma realidade “metafísica e sagrada”.

Em um país com uma Constituição escrita, com mais de trezentos artigos, mais um emaranhado de centenas de milhares de leis, de cuja interpretação dependem todas as relações sociais, políticas e econômicas de toda a população, é evidente que o universo jurídico representa, efetivamente, um espaço de extremo poder. (CARVALHO, 2006, p. 01).

Na citação acima, vemos a relação entre comunidade discursiva e o conceito de solidariedade dentro da atmosfera jurídica. Como a linguagem é um recurso para a manutenção de poder, o acesso a esse universo e conseqüentemente a essa linguagem não é oferecido a qualquer indivíduo. De acordo com Carvalho (op. cit.), aqueles que têm o privilégio de pertencer ao mundo jurídico, fazem de tudo para que esse “mundo sagrado não seja profanado pela presença dos não-iniciados”. Portanto, a linguagem que deveria comunicar serve, contrariamente, para não comunicar.

Parece ser inerente ao procedimento jurídico o rigor formal. Vale salientar que a área do direito é permeada por certas formalidades e solenidades que a própria lei determina, no entanto, é recorrentemente condenado o excesso em vários manuais que norteiam a escrita de textos jurídicos. Infelizmente, exceder é comum na linguagem jurídica. Maciel (2007)⁷, a fim de exemplificar, nos traz um exemplo de uma petição inicial composta por cento e vinte páginas. A pedido do juiz, o advogado simplificou o documento e, objetivamente, conseguiu colocar em catorze páginas o que antes havia posto em mais de uma centena.

Além da extensão, algumas pesquisas mostram como característica do texto jurídico a ornamentação da linguagem, através de preciosismos, arcaísmos, latinismos e alguns autores chegam a defini-la como:

[...] uma linguagem extremamente pedante, barroca e afetada, recheada de expressões em latim ou em outras línguas estrangeiras, quando a situação requereria exatamente o contrário: uma linguagem o mais simples e objetiva possível, para que qualquer usuário do sistema judiciário possa compreender. (CARVALHO, 2006, p. 01).

Chegam a argumentar que não há nada que justifique o uso de expressões tão complexas como *ex tunc*, no lugar de feito retroativo, *habeas corpus*, em vez de direito à liberdade, *juis sanguinis* no lugar de direito de sangue e *in loco*, no lugar de no. Como não há um

⁷Disponível em: < http://www.conjur.com.br/2007-jul-25/linguagem_juridica_dificil_escrever_direito>
Acessado em: 20 de agosto de 2013.

direcionamento na constituição para a utilização de tais termos, pode-se falar que o objetivo de usá-los se relaciona a fazer separação entre os membros oficiais da comunidade e os indivíduos leigos.

Além das tentativas de reformulação dos gêneros jurídicos não alcançarem aceitação ampla, destacamos outro fator que tende a perpetuar a escrita hermética desses textos. Há, socialmente, modelos textuais pré-existentes com características de textualização definidas historicamente. São esses modelos textuais já existentes que possibilitam novas comunicações. Em outras palavras, de acordo com as necessidades comunicativas dos indivíduos, esses modelos são utilizados para a produção de novos exemplares de textos.

1.4.. Da ação de linguagem a semiotização do gênero contrato

Conforme visto, as concepções de Bakhtin estabelecem a relação entre os gêneros e a atividade social. Dessa maneira, podemos observar que os gêneros textuais possuem uma relação direta com as atividades comunicativas sociais, relacionando-se diretamente com a vida cultural e social, já que, no nosso dia a dia, as atividades comunicativas são ordenadas e estabilizadas por eles. Se os gêneros estão ligados às situações sociais de interação, qualquer mudança na interação acarretará mudanças no gênero.

Para corroborar a afirmação de que sociedade, linguagem e gênero estão estreitamente relacionados, o Interacionismo Sociodiscursivo (ISD) propõe a noção do agir comunicativo para, posteriormente, estabelecer o conceito de ação de linguagem. Idealizada por Habermas (1987), a teoria estabelece que as interações verbais medeiam e regulam a cooperação entre os indivíduos na atividade. De acordo com o autor, ao precisarem cooperar entre si em determinadas atividades necessárias à sobrevivência da espécie humana, os homens, ao utilizarem também certos instrumentos, passaram a necessitar de um mecanismo de acordo sobre o próprio contexto da atividade. A linguagem seria, portanto, resultado “de uma negociação prática das pretensões à validade designativa das produções sonoras dos membros de um grupo envolvidos em uma mesma atividade.” (BRONCKART, 1999, p. 33).

A partir da cooperação entre os membros, as relações designativas entre as representações sonoras e as representações sobre quaisquer aspectos do meio passaram a ser estabilizadas. O signo linguístico, portanto, passa a reestruturar as representações particulares dos indivíduos e as transforma em representações “parcialmente comuns, compartilháveis, ou ainda comunicáveis.” (BRONCKART, op. cit, p. 33). De início, a linguagem, de natureza

interativa, estaria associada às atividades sociais e possibilitaria as trocas entre os sujeitos, quando estes necessitavam emitir pretensões à validade designativa, que seriam relacionadas às propriedades do meio. (cf. BRONCKART, op. cit., p. 34).

Os signos linguísticos veiculam representações coletivas do meio e remetem a três mundos, conceituados por Habermas como mundos representados: o mundo físico, o mundo objetivo e o mundo social. Para o autor, as relações com esses três mundos estão presentes em todas as relações sociais. O mundo objetivo está relacionado aos parâmetros do ambiente – às informações da situação comunicacional; o social se relaciona à organização da tarefa orientada por normas; o subjetivo é relativo ao conhecimento individual das experiências vividas e da internalização do mundo exterior. Como os mundos representados são construídos pelos signos, e os significados que os signos veiculam não podem ser considerados estáveis senão momentaneamente, convém salientar que esses mundos estão em transformação permanente.

De acordo com Bronckart (1999), cada língua possui um conjunto de signos que se distingue quanto aos significantes e significados. Em outras palavras, podemos dizer que cada língua natural possui uma semântica própria. Embora consiga assegurar a intercompreensão entre os membros de uma determinada comunidade verbal, deve-se frisar que essa comunidade não é homogênea, pois é constituída por múltiplas formações sociais.

Pela variedade de formações sociais, uma comunidade verbal é permeada por

organizações diversas, complexas e hierarquizadas, no quadro das quais se desenvolvem relações de força e conflitos entre grupos sociais de interesses divergentes. Cada uma dessas formações, em função de seus objetivos e de seus interesses particulares, elabora modalidades particulares de funcionamento da língua. (BRONCKART, 1999, p. 36).

Essa heterogeneidade presente nas línguas naturais pode ser observada na diversidade de textos utilizados na sociedade, principalmente nas esferas profissionais. Há gêneros próprios da área acadêmica, gêneros específicos da área de saúde, do direito, enfim, gêneros esses que organizam e regulamentam as atividades sociais, conforme vimos anteriormente ao traçarmos os conceitos de comunidade/formação discursiva trazidos nos trabalhos de Bhatia e Swales.

Se novos padrões de comportamento social demandam novas práticas de linguagem, as ações de linguagem, diante da fragilidade das promessas humanas, faz-se necessário que algum documento garanta a legitimidade de determinados acordos. Prazos, regulamentos, direitos e deveres, por exemplo, precisam de reconhecimento legal em algumas negociações. Como

novos tipos de texto surgem juntamente com novas necessidades, o gênero contrato, embora não seja necessariamente um instrumento recente nas práticas comunicativas, é um texto que se mostra apto para oficializar direitos e deveres.

Desde a antiguidade romana, pode-se observar a existência do termo e da ação do contrato. Orais ou escritos, os contratos tinham o caráter de regulamentar, de oficializar um acordo de vontade entre os membros participantes, estabelecendo também direitos e obrigações. No entanto, vale salientar que, para que possa ter validade judicial, é necessário que o oficializado entre as partes, se apresente em um documento escrito.

Como a versão escrita é necessária, os contratos são formalizados em documentos. Essa formalização é uma maneira de evitar que alguma das partes, ao mudar de ideia, altere algo do conteúdo original do acordo e/ou descumpra alguma das cláusulas que foram redigidas. Mesmo com a redação formal e judicial das vontades é possível que algumas das exigências definidas anteriormente possam ser descumpridas para isso, o instrumento serve como prova de que em um momento anterior, houve um acordo e o consentimento de ambas as partes.

Embora o objetivo essencial do texto seja o de regulamentar o acordo, não se pode redigir um contrato de qualquer forma. Ainda que cada país, estado ou instituição apresente determinadas normas para a efetuação de diferentes contratos, e ainda possam exigir certas formas de apresentação, normalmente, esses textos apresentam alguns requisitos básicos, que são, por exemplo, consentimento de todas as partes envolvidas, um objeto e a causa para a sua elaboração. A forma mais ou menos estável como os contratos se apresentam nos remete ao conceito de gênero textual.

Por isso, ao redigir um contrato, o agente-produtor do texto recorre aos mundos representados, conforme já explicitamos anteriormente, o mundo físico, objetivo e social, da maneira como foram interiorizados por ele. Apesar dessas representações particulares, o autor não pode escapar da influência dos textos das gerações anteriores, pois, nas palavras de Bronckart (1999, p. 38) “Em um dado momento sincrônico de uma língua, (o agente) encontra-se confrontado a esse duplo produto histórico dos mundos representados e dos textos já dados”, que contêm as representações de gerações anteriores.

Quando produz um texto, seja contratual ou não, o agente-produtor interage tanto com uma intertextualidade sincrônica quanto com uma intertextualidade histórica deixada por grupos sociais precedentes e composta por construções conceituais e discursivas. Sendo assim, embora apresente uma redação peculiar, o sujeito sempre estará sob a influência de conceitos pré-existentes e recorrerá a eles para elaborar novos modelos.

Ao escrever um contrato, por exemplo, o autor, além de recorrer ao conjunto de textos disponíveis pelas gerações precedentes, tem um objetivo comunicativo a cumprir e, portanto, a escrita deve ser encarada como uma maneira de agir socialmente. Mas o que significa agir? Para estabelecer um conceito sobre o agir, Bronckart (1999) procura fazer oposição entre ação e acontecimento. Em poucas palavras, a ação está vinculada a uma responsabilidade, a uma intenção e a um motivo, enquanto o acontecimento não. As ações de linguagem são, portanto, atividades sociais mediadas pela linguagem. Quando semiotiza uma determinada ação de linguagem em forma de texto, o redator do contrato tem um objetivo específico, uma intenção, e, para concretizá-la, utiliza recursos linguísticos e psicológicos.

Para a transformação de uma ação de linguagem em texto empírico é necessário que os agentes se utilizem de recursos verbais e não-verbais. Ao escrever, o produtor aciona (mesmo que de forma inconsciente) suas representações quanto aos mundos formais: o mundo objetivo, social e o subjetivo. O mundo objetivo está relacionado aos parâmetros do mundo físico; o social está ligado às normas sociais e o mundo subjetivo é relacionado às experiências dos agentes e aos seus conhecimentos individuais. Nas palavras de Bronckart (1999, p. 46):

Quando se engaja em uma ação de linguagem, o agente humano dispõe, inicialmente, como para qualquer outra ação, de um conhecimento dos mundos representados; ele se apropriou na interação social e verbal, dos conhecimentos relativos ao mundo objetivo, o mundo social e ao mundo subjetivo, que são, entretanto, apenas versões pessoais e necessariamente parciais dessas coordenadas sociais globais. No processo de semiotização requerido pela ação de linguagem, subconjuntos desses conhecimentos pessoais, encontram-se então compreendidos e semantizados pelos significados dos signos linguísticos (BRONCKART, 1999, p. 46).

Essas representações guiarão a semiotização do texto e, a partir delas, outras decisões serão tomadas pelo agente, assim como a escolha do gênero textual que mais se adéque ao objetivo de sua interação. Aqui, o gênero mais adequado precisa, de acordo com Bronckart (1999, p.10), “ser eficaz em relação ao objeto visado, deverá ser apropriado aos valores do lugar social implicado e aos papéis que este gera e, enfim, deverá contribuir para promover a ‘imagem de si’ que o agente submete à avaliação social de sua ação”. Assim, percebe-se que cada ação de linguagem veicula certas decisões e devem ser direcionadas para determinados interlocutores, finalidades sociais específicas e condições de produção características.

O produtor tem sobre si a responsabilidade de redigir um texto que cumpra o objetivo de acordar direitos e deveres das partes envolvidas no contrato, observando na intertextualidade os modelos disponíveis dentro de sua comunidade discursiva. Na materialização do texto estão

presentes, as suas representações sobre si mesmo, como, por exemplo, a imagem que convém dar de si ao seu interlocutor potencial, e também a obediência às normas sociais, e esses fatores orientam a escolha dos signos “dentre as diversas possibilidades que uma língua oferece para semantizar o mesmo referente” (BRONCKART, 1999, p. 47).

Observando o nosso objeto de estudo, os contratos de financiamento possuem como agente-produtor o advogado e como interlocutor, as pessoas envolvidas no processo que muitas vezes são leigas. O texto tem por objetivo comunicativo regulamentar o que foi acordado entre as partes; são produzidos em ambientes formais, judiciais e, portanto, carregam fortes traços de uma linguagem mais rebuscada, formal.

O texto construído pelo advogado irá obrigatoriamente estabelecer relação com as propriedades do contexto em que é produzido e irá organizar o seu conteúdo referencial de um modo determinado. Mas é importante salientar que um texto também é uma entidade autônoma e acabada que apresenta mecanismos de textualização e mecanismos enunciativos destinados a lhe assegurar coerência interna.

Segundo Bronckart (1999), toda a unidade de produção de linguagem que transmite uma mensagem linguisticamente organizada e produz um efeito de coerência sobre o destinatário, além de situada, acaba e autossuficiente pode ser chamada de texto.

Mas por que linguisticamente organizada? Um texto, além de obedecer aos critérios dos quais já falamos anteriormente, também está organizado em camadas que se superpõem e se relacionam. A fim de explicar essa organização, o autor utiliza uma analogia denominada *folhado textual*. Essa arquitetura interna está presente em todos os gêneros e os níveis apresentados por Bronckart são a infraestrutura geral, os mecanismos de textualização e os mecanismos enunciativos.

De acordo com o autor, a infraestrutura textual, o nível mais profundo desse folhado, é constituída por outros elementos, dentre os quais elenca a planificação geral do texto, os tipos de discurso e as sequências discursivas (Cf. BRONCKART, 1999, p. 120). Resumidamente, podemos falar que a infraestrutura textual é responsável pela organização do conteúdo temático.

No nível intermediário do folhado, encontramos os mecanismos de textualização. Esses mecanismos têm a função de estabelecer a coerência temática do texto e englobam a conexão e a coesão verbal e nominal. A conexão contribui para a progressão temática do texto, marcando suas articulações, através de organizadores textuais como advérbios, conjunções, locuções adverbiais, entre outros. Já a coesão nominal, introduz novos elementos no texto, retomando-os e/ou substituindo-os, podemos citar aqui os pronomes pessoais, relativos, possessivos.

Finalmente, o nível mais superficial do texto é formado pelos mecanismos enunciativos. Os elementos que compõem este nível são as vozes e as modalizações que contribuem para o estabelecimento da coerência pragmática do texto e para orientar a interpretação dos destinatários. As vozes permitem o esclarecimento dos posicionamentos enunciativos, ou seja, explicitam e atribuem a responsabilidade enunciativa a determinadas entidades. Já as modalizações, conforme Maingueneau (2006, p. 334) "permitem explicitar as posições do enunciador em relação ao seu interlocutor, a si mesmo, ao conteúdo temático veiculado e ao seu propósito comunicativo".

Feitas tais considerações sobre a ação de linguagem e a descrição do processo de sua semiotização, analisaremos, no capítulo 3, os exemplares de contratos de financiamento de veículo integrantes de nossa pesquisa, tomando por base a orientação teórica do ISD.

2. PERCURSOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

Antes de nos determos na análise dos exemplares contratuais, convém que façamos algumas considerações acerca dos aspectos metodológicos utilizados na pesquisa. Conforme já apontado na introdução do trabalho, a presente pesquisa busca analisar os parâmetros de produção e recepção do gênero contrato de financiamento de veículo, determinando suas características linguístico-discursivas e as dificuldades de leitura dos contratantes. Mais precisamente, buscamos observar, em um primeiro momento, a organização linguística dos contratos, sua infraestrutura textual, mecanismos de textualização e mecanismos enunciativos, conforme a proposta de folhado textual, apresentada nos trabalhos de Bronckart (1999) para descrever a estrutura de um texto, e, posteriormente, compreender de que forma esses textos são recepcionados pelos interlocutores, observando se há empecilhos à compreensão e quais são as suas principais dificuldades de interpretação.

Como nossa proposta se relaciona tanto à análise dos textos contratuais quanto à delimitação das dificuldades de interpretação por parte dos interlocutores, nosso corpus é composto por exemplares do gênero em questão e também por entrevistas realizadas com voluntários.

Num momento inicial da pesquisa, foram selecionados dois exemplares do gênero contrato de financiamento de veículo, ambos pertencentes a uma mesma instituição bancária, variando apenas quanto à localidade: João Pessoa/PB e Caruaru/PE. A intenção em reunir textos de uma mesma instituição credora, mas de localidades diferentes, era analisar se a estrutura textual dos contratos era padrão. Observamos nesta etapa da pesquisa que os textos selecionados apresentavam a mesma estruturação linguística, mesma disposição gráfica e redação, apresentando apenas variação quanto aos aspectos particulares do financiamento, como, por exemplo, nome do contratante, endereço, características do veículo financiado e do processo de financiamento. A razão pela qual se pode justificar essa padronização da redação, se deve à caracterização do texto como um contrato de adesão que, conforme veremos nos capítulos seguintes, são textos previamente elaborados, padronizados, pois, conforme constata Leite (2006), o crescimento da sociedade de consumo no início do século XX ocasionou a necessidade do surgimento da contratação em massa, “por meio de formulários com cláusulas preestabelecidas, de sorte a agilizar o comércio”. Dessa forma, o contrato de adesão passa a ser um fenômeno das sociedades de consumo e da necessidade de contratação em massa.

Essa “massificação dos contratos redundou num negócio jurídico standardizado, documentado em um simples formulário” (LEITE, op. cit) e como não há possibilidade de

discussão do conteúdo contratual, as cláusulas se apresentam de maneira padronizada, uniforme. Como não havia variação entre os contratos da primeira instituição bancária, selecionamos outros exemplares, a fim de estabelecermos as principais características linguístico-discursivas desses textos e quais traços de estruturação do conteúdo temático persistiam nos textos, apesar de serem produzidos por agentes diferentes. Dessa forma, o nosso *corpus* passou a englobar mais três exemplares, pertencentes a instituições credoras distintas. A fim de resguardar o nome dessas instituições, nomeamos os exemplares por meio de siglas, conforme apresentamos na tabela abaixo:

TABELA 1: Denominação dos exemplares analisados

SIGLA	DENOMINAÇÃO	LOCAL DE PRODUÇÃO
C1	Exemplar contratual 1	São Paulo/SP
C2	Exemplar contratual 2	POA/SP
C3	Exemplar contratual 3	São Paulo/SP
C4	Exemplar contratual 4	POÁ/SP

Os exemplares foram cedidos para análise por sujeitos que já haviam participado de um processo de financiamento, uma vez que não conseguimos acesso a esses exemplares em ambientes institucionais. Utilizamos como critério principal para a seleção dos textos o fato de serem redigidos por agentes-produtores diferentes, pois já havíamos observado, conforme relatamos, que os contratos pertencentes a uma mesma instituição possuíam a mesma estruturação linguística, o que impossibilitava a nossa análise. A escolha de exemplares provenientes de instituições distintas evidencia as diferentes estratégias de estruturação linguístico-discursivas utilizadas pelos produtores, pois, “todo o texto empírico procede de uma adaptação do gênero-modelo aos valores atribuídos pelo agente à sua situação de ação e, daí, além de apresentar as características comuns ao gênero, também apresenta propriedades singulares, que definem seu estilo particular” (BRONCKART, 1999, p. 108).

Depois de selecionados, os textos foram analisados de acordo com a perspectiva teórico-metodológica do Interacionismo Sociodiscursivo, evidenciada nos trabalhos de Bronckart (1999). Respalda-mos na metáfora de folhado textual apresentada pelo autor, conforme a qual todo o texto é constituído por três camadas superpostas, organizadas hierarquicamente, a saber, a infraestrutura textual, os mecanismos de textualização e os mecanismos enunciativos. Partindo disso, a análise dos contratos se voltou, no nível da infraestrutura, para a apreensão da organização do conteúdo temático, dos tipos de discurso e sequências discursivas utilizadas;

também observamos os mecanismos de textualização e enunciativos utilizados na estruturação de cada um dos quatro exemplares selecionados, buscando estabelecer, a partir da observação do que era ou não recorrente, as principais características do gênero.

Como nossa pesquisa se volta não apenas para a caracterização do gênero contrato de financiamento de veículo, mas também para a sua recepção, foi necessário que, posteriormente, observássemos de que forma os contratos eram interpretados por interlocutores de diversos níveis de escolaridade. Sendo assim, contamos com a contribuição de oito participantes, que foram organizados em quatro grupos, de acordo com sua escolarização. Antes, porém, de passarmos à caracterização desses grupos, faremos uma breve explanação sobre as características da pesquisa qualitativa.

2.1. Algumas considerações sobre a pesquisa qualitativa

O nosso trabalho adota a metodologia qualitativa na análise de dados. Apenas afirmar isso não nos parece suficiente, portanto, convém que façamos algumas considerações sobre a metodologia utilizada e também sobre a pesquisa qualitativa. Mas o que significa adotar esse paradigma de análise, denominado por alguns de interpretativista? Por ser muito debatida e estudada, além de frequentemente utilizada nos trabalhos atuais, especialmente na Psicologia, na Educação e na Administração de Empresas, conforme constata Neves (1996, p. 01), a pesquisa qualitativa parece ser bem conhecida no meio acadêmico, dispensando talvez um maior aprofundamento. No entanto, alguns estudos, como o de Vasilaschis (2006) têm observado que muitos trabalhos que se dizem qualitativos, na verdade não o são.

A fim de aprofundarmos as reflexões sobre a pesquisa qualitativa, vamos, primeiramente, compará-la a outro paradigma: o quantitativo. De acordo com Godoy (1995, p. 58):

[...] a pesquisa nas ciências sociais tem sido, fortemente marcada, ao longo dos anos, por estudos que valorizam a adoção de métodos quantitativos na descrição e explicação dos fenômenos de seu interesse. Hoje, no entanto, é possível identificar, com clareza, uma outra abordagem que, aos poucos, veio se instalando e se afirmando como uma frutífera possibilidade de investigação para essas áreas do conhecimento.

Na citação acima, podemos observar que, embora o paradigma quantitativo tenha sido bastante utilizado em diversos estudos, principalmente nos que visavam à descrição e explicação de fenômenos, o qualitativo também surge como possibilidade de investigação. O pesquisador que adota a abordagem quantitativa a utiliza para conduzir seu trabalho de acordo

com um conjunto de hipóteses que são fortemente especificadas e bem definidas. Podemos dizer que se preocupa com a quantificação dos resultados e com a medição objetiva. Ao buscar a precisão, geralmente, o investigador procura evitar distorções na etapa de análise/interpretação dos dados. Os adeptos ao paradigma afirmam que os resultados obtidos possuem uma grande margem de segurança.

A abordagem quantitativa é definida por muitos autores como objetiva, pois procura descrever propriedades inerentes aos objetos e atos. Além disso, se utiliza do método dedutivo e indutivo de análise. Para essa perspectiva, o comportamento humano é o resultado de "forças, fatores e estruturas internas que atuam sobre os indivíduos, gerando determinados resultados" (Oliveira, 2002, p. 02). Essa concepção é herdada do Positivismo que argumenta que o homem pode ser estudado por meio dos mesmos métodos das ciências naturais. Podemos ver que as ideias de Comte influenciaram a perspectiva positivista, na medida que este acreditava ser possível a investigação de pesquisas nas áreas das ciências humanas e sociais, através da utilização das ciências físicas. Perseguindo a objetividade, a pesquisa quantitativa procura abordar os dados de forma focalizada, pontual e estruturada. Em razão do caráter objetivo e da abordagem dedutiva, muitos pesquisadores adeptos a essa perspectiva, tendem a rotular a pesquisa qualitativa como não-científica, não objetiva e impressionista. Embora persiga a objetividade, essa abordagem não pode ser vista ou utilizada como infalível e absoluta. Além do quê, as conclusões obtidas não podem ser vistas como isentas da visão de mundo e dos valores do pesquisador.

Ao lado do posicionamento metodológico quantitativo, a pesquisa qualitativa traz como um de seus pressupostos a não passividade dos seres humanos, além de afirmar que os indivíduos veiculam interpretações acerca do mundo. A vida é uma atividade interativa e interpretativa e o estudo do homem deve levar em conta esses fatores. A concepção da vida como uma atividade interpretativa, e também por possuir uma abordagem mais subjetiva, rende à pesquisa qualitativa a denominação de interpretativista ou interpretacionismo. Ao contrário da quantitativa, essa abordagem enfatiza as interações e valoriza os contextos.

No intuito de responder a pergunta *o que é investigação qualitativa*, Vasilachis (2006), reúne inúmeras definições. Dentre elas, encontramos a definição de Patton (2002, p. 272 apud Vasilachis 2006, p. 01), segundo a qual a pesquisa qualitativa não pode ser considerada como um enfoque monolítico, mas deve ser vista como um mosaico variado de perspectivas de investigação. Para Denzin e Lincoln (apud Vasilachis 2006), a pesquisa qualitativa consiste em um conjunto de práticas materiais e interpretativas “que dão visibilidade ao mundo”. Essas práticas incluem, por exemplo, notas de campo, entrevistas, conversas, gravações e até mesmo

fotografias, com vistas a dar sentido e interpretar os fenômenos da perspectiva dos participantes.

Dessa forma,

a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem naturalista, interpretativa, para o mundo, o que significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais, tentando entender, ou interpretar os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles confere. (Denzin e Lincoln, 1997, p. 17).

A particularidade da pesquisa qualitativa se deve ao fato dela proporcionar uma compreensão mais completa acerca da dinâmica dos processos sociais. Para a autora, a investigação qualitativa supõe a imersão na vida cotidiana da situação selecionada para o estudo, bem como a valoração e a intenção, por parte do pesquisador, em descobrir a perspectiva dos participantes sobre seus próprios mundos, além de ser um processo interativo entre o investigador e os participantes. Nesse processo, o investigador leva em conta as palavras das pessoas e seus comportamentos, tidos como dados primários. (cf. VASILASCHIS, 2006, p. 02).

O que podemos compreender, portanto, é que a pesquisa qualitativa está relacionada a um conjunto de diversas técnicas interpretativas, utilizadas com o objetivo de “descrever e decodificar os componentes de um sistema complexo de significados (Cf. NEVES, p. 01). É uma das preocupações da pesquisa qualitativa estudar e analisar o mundo empírico em seu ambiente natural. Dessa forma, o contexto passa a ser considerado e, portanto, o contato entre o pesquisador e a situação que está sendo estudada é bastante significativo. Para a coleta de dados do trabalho, utilizamos a entrevista, um dos instrumentos da pesquisa qualitativa.

2.2. A entrevista: coleta de dados e caracterização dos participantes

Voltando a nossa proposta de investigação, para a realização da análise, elaboramos um questionário composto por treze perguntas (ver apêndice B), que visavam a identificar as dificuldades de interpretação enfrentadas pelos interlocutores e quais os fatores linguísticos as ocasionavam. Esse questionário foi entregue para três dos oito participantes, para que pudesse ser respondido de forma escrita. No entanto, enfrentamos certa dificuldade em conseguir respostas que nos evidenciassem de forma mais clara os problemas de interpretação/compreensão dos contratos. Os questionários forneciam respostas curtas e repetidas às perguntas, além de notarmos a dificuldade de os participantes conseguirem se expressar quanto às suas dificuldades de compreensão. Com os outros participantes, notamos

que a situação era recorrente. Tal fato dificultava o nosso trabalho, pois, utilizando o conceito de Prus (*apud* MOREIRA, 2002, p. 50) o pesquisador qualitativo possui a tarefa da “dupla hermenêutica, ou seja, lida com a interpretação de indivíduos que, por sua vez, interpretam o mundo que os rodeia”. Ou seja, com respostas curtas, que muitas vezes fugiam à temática da pergunta, foi necessária a modificação no instrumento de coleta de dados, para que pudéssemos, quando necessário, intervir no curso da entrevista.

A entrevista é caracterizada pela interação entre os sujeitos, entre o pesquisador e o participante e as perguntas feitas aos entrevistados têm o intuito de coletar as informações necessárias para que se possa responder ao problema de pesquisa. Sendo assim, May (2004, p. 145) afirma que “as entrevistas geram compreensões ricas das biografias, experiências, opiniões, valores, aspirações, atitudes e sentimentos das pessoas”. Dessa maneira, as perguntas utilizadas no questionário passaram a servir de base para a entrevista semi-estruturada, que possui um caráter mais aberto (cf. MAY, p. 149); nela, qual o entrevistado pode falar sobre o assunto livremente, no entanto, caso as respostas se desviem do tema original, é tarefa do pesquisador buscar a sua retomada.

Para a realização da entrevista semi-estruturada, utilizamos como instrumento de registro o programa de gravação de voz *Easy Voice Record* instalado em um aparelho celular. A gravação dos dados e o uso na análise foram autorizados por cada um dos participantes por meio de Termo Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (ver apêndice A).

Apresentamos os exemplares contratuais analisados no trabalho, (ver anexo A, B, C, D), aos participantes e pedimos que os lessem. Somente após essa leitura inicial, questionávamos sobre a impressão do texto, se havia alguma dificuldade, em qual nível do texto essa dificuldade foi encontrada. A mudança no instrumento de coleta proporcionou abertura de um espaço maior para que os entrevistados falassem de suas impressões sobre o texto, dificuldades e também de sua história de vida, sem se sentirem intimados a responderem objetivamente cada uma das nossas perguntas, conforme como faziam nos questionários. Sobre isso, Godoy (1995, p. 58) afirma que a pesquisa qualitativa:

Envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo.

Essa abertura para o diálogo e o espaço para a participação dos sujeitos, uma das características da pesquisa qualitativa, nos proporcionou, além de maior fluidez nas respostas,

uma compreensão dos fenômenos que estão sendo estudados, através da perspectiva dos participantes. Podemos observar também particularidades da vida dos participantes, fases, momentos rotineiros e problemáticos de suas vidas. As respostas curtas do questionário não eram capazes de nos fornecer material suficiente para encaminharmos a análise. Podíamos, através das respostas, afirmar se havia ou não dificuldade de interpretação dos contratos, no entanto, não podíamos dizer quais eram elas e quais os fatores que ocasionavam tal dificuldade. Além disso, inferir conclusões a partir das poucas informações que tínhamos, não se relaciona à postura qualitativa que “considerada a investigação como processo interativo entre o investigador e os seus participantes, como descritiva e analítica e que privilegia as palavras das pessoas e seu comportamento observável como dados primários.” (VASILASCHIS, 2006, p. 02).

Selecionamos oito participantes e os dividimos em quatro grupos, distribuindo dois participantes por grupo, conforme seus níveis de escolaridade. A seguir, apresentamos na tabela a divisão dos grupos e as siglas, segundo as quais denominaremos os participantes durante a análise.

TABELA 2: Grupos e participantes da pesquisa

GRUPO/ ESCOLARIDADE	PARTICIPANTE	IDADE	SEXO	PROFISSÃO
A (Fundamental)	A1	53	F	Dona de casa
	A2	68	M	Aposentado
B (Médio)	B1	53	F	Dona de casa
	B2	27	M	Desenhista téc
C (Graduação)	C1	23	F	Estudante
	C2	21	F	Secretária
D (Pós-graduação)	D1	29	F	Estudante/bolsista
	D2	27	F	Professora

2.2.1. Perfil dos participantes

Passaremos agora a uma breve descrição do perfil dos participantes da pesquisa. O primeiro grupo, o A, conforme já falado, integra indivíduos de ensino fundamental completo e incompleto, alfabetizados fora da faixa etária adequada e vindos de cidades do interior. A1 é dona de casa, possui 53 anos. A sua formação escolar não ocorreu na infância. De acordo com

o que relata, morava com os pais numa cidade do interior da Paraíba. Aponta como fatores que interferiram na sua escolarização: morar longe dos locais onde havia a possibilidade de estudo, o trabalho durante toda a infância e a falta de interesse do pai em matriculá-la em instituições de ensino. Após passar a viver na capital, quando quis concluir o ensino fundamental e médio, optou pelo supletivo.

O segundo entrevistado possui 68 anos de idade, sua formação escolar também ocorreu fora da faixa etária prevista devido à localidade onde morava e também pela sua necessidade de trabalhar. Suas respostas evidenciam pouco hábito de leitura durante a escolarização, já que aponta como leitura exclusiva, nessa época, a Cartilha do Povo e Livros didáticos. De acordo com o relatado, sua formação se deu até a quarta série do ensino fundamental. Atualmente, já aposentado, A2 não tem necessidade de produzir muitos textos e, de acordo com suas respostas, possui pouco hábito de leitura, no entanto, observamos que está imerso em inúmeras práticas de letramento, uma vez que se depara frequentemente com extratos bancários, faturas de cartão de crédito, contratos de empréstimo etc, textos que se relacionam às suas necessidades atuais, conforme vimos no percurso da entrevista.

O grupo B integrado por participantes com o ensino médio completo, é composto por sujeitos que moram em João Pessoa desde o seu nascimento. O que significa, portanto, que os entrevistados tiveram mais oportunidade de frequentar a escola. Os entrevistados possuem, respectivamente, 53 e 27 anos. Apesar de B1 também trabalhar durante a sua escolarização, conseguiu concluir o ensino médio sem interrupções, chegando também a iniciar o magistério, mas desistiu. Encontramos neste grupo uma variedade maior de textos em sua formação escolar. Para desempenhar suas atividades cotidianas, a primeira entrevistada faz uso de receitas, lê revistas, além de estar, atualmente, imersa em práticas de leitura e escrita virtuais em sites de relacionamento, como *facebook*. B2 possui 27 anos, não precisou trabalhar em nenhuma etapa de sua escolarização. Admite pouco interesse pela leitura durante a formação escolar, mas cita o romance *Vidas Secas* de *Graciliano Ramos* como um dos textos lidos. No seu dia a dia, encontramos uma variedade de gêneros que se relacionam a sua profissão, desenhista técnico, como convenção de condomínio, normas da ABNT, memoriais, cronogramas de atividades técnicas, além de extratos bancários e *emails*.

O grupo C é composto por graduados dos cursos de Letras e Direito. Os participantes possuem, respectivamente, 23 e 21 anos e terminaram a graduação em 2012 e 2013. A primeira participante cursou o ensino fundamental e médio dentro da faixa etária prevista, sem repetências. Não precisou trabalhar durante nenhuma etapa de sua formação no ensino fundamental, médio ou superior. Ao ser questionada sobre suas práticas de leitura/escrita na

formação escolar, situa obras de literatura brasileira as quais teve acesso no ensino fundamental e médio, de caráter obrigatório, e também registra a presença de gibis, fábulas e contos de fadas - que, de acordo com ela, influenciaram e despertaram o seu prazer pela leitura. A entrevistada da área jurídica é recém-formada. De acordo com ela, as práticas de leitura foram intensas. O hábito de ler vários textos na infância permaneceu e até hoje cultiva o hábito de ler diversos tipos de textos. Encontramos nas respostas da entrevista a presença de textos teóricos em seu cotidiano, além da leitura frequente de jornais nacionais e internacionais, conforme referido por ela.

Finalmente, o grupo D abriga participantes de programas de pós-graduação da Universidade Federal da Paraíba. A primeira entrevistada possui 29 anos, graduação em Jornalismo concluída em 2006, atualmente se encontra no 3º período da graduação em Língua Portuguesa e cursa o primeiro ano de doutorado em Letras. Dentre as práticas de leitura e escrita presentes em sua formação escolar destaca a leitura de textos vinculados ao livro didático de Língua Portuguesa, mas menciona também a leitura de paradidáticos e os elege como os mais interessantes. A presença da literatura continua na graduação e na pós-graduação também, mas a entrevistada ressalta a diferença entre o contato que mantinha com as obras no ensino fundamental e médio, que era direcionado ao conteúdo cobrado no vestibular e o contato mais orientado, voltado ao processo de composição das obras, presente na graduação e pós-graduação. Dentre os textos lidos no cotidiano destaca: textos teóricos, resenhas, resumos, artigos, obras literárias e livros teológicos.

A segunda participante possui 27 anos e é aluna do programa de pós-graduação em Linguística, da mesma universidade. Assim como muitos dos entrevistados, suas práticas de leitura e escrita no ensino fundamental e médio se resumiram aos textos trazidos pelo livro didático de língua portuguesa. Além desses textos, os maiores participantes de sua formação como leitora foram os paradidáticos e livros religiosos. Os gêneros usados frequentemente por ela se relacionam às exigências da vida acadêmica e de sua profissão como professora: roteiro, plano de aula, artigos, além de incluir outras situações de uso da leitura e da escrita, não mencionadas por nenhum outro entrevistado: leitura de legendas de seriados, recados, lista de compras, lista de prioridades. Após essa breve explanação sobre o perfil dos participantes, nos deteremos agora nos procedimentos de transcrição e análise dos dados.

2.2.2. Procedimentos de transcrição e análise dos dados

Após a realização das entrevistas com os participantes e a sua gravação em áudio, os dados foram transcritos para a realização da análise. O procedimento de transformação de dados gravados em escritos foi realizado conforme as regras de transcrição do Projeto de Estudo Coordenado da Norma Urbana Linguística Culta – Projeto NURC. Foram registrados na transcrição alongamentos vocálicos e consonantais, pausas, truncamentos e superposição de vozes, conforme a representação mostrada na tabela.

TABELA 3: Representações utilizadas na transcrição

Ocorrências	Sinais
Incompreensão de palavras ou segmentos	()
Hipótese do que se ouviu	(hipótese)
Truncamento (havendo homografia, usa-se acento indicativo da tônica e/ou timbre)	/
Entoação enfática	maiúscula
Prolongamento de vogal e consoante (como s, r)	:: podendo aumentar para ::: ou mais
Silabação	-
Interrogação	?
Qualquer pausa	...
Comentários descritivos do transcritor	((minúsculas))
Superposição, simultaneidade de vozes	{ligando as linhas
Indicação de que a fala foi tomada ou interrompida em determinado ponto. Não no seu início, por exemplo.	(...)
Citações literais ou leituras de textos, durante a gravação	""

Exemplos retirados dos inquéritos NURC/SP no. 338 EF e 331 D2⁸

Além disso, nas transcrições utilizamos as siglas P, que se refere ao pesquisador e C que se relaciona ao colaborador, para identificar os turnos nas entrevistas. Ao final, as linhas da transcrição foram enumeradas, a fim de facilitar a remissão aos dados - essa numeração aparece

⁸Disponível em: < http://www.psrossi.com/Normas_entrev.pdf > acesso em 12/12/2013.

também no corpo do trabalho, durante a análise, em negrito e corresponde ao número das linhas da entrevista citada. Além disso, durante a transcrição, os nomes dos colaboradores bem como das pessoas citadas durante o percurso da entrevista, foram trocados por nomes fictícios, a fim de resguardar a identidade dos participantes.

Realizado esse procedimento, a fim de uma melhor sistematização da análise, dividimos as respostas dos participantes em eixos temáticos. O primeiro deles engloba as práticas de leitura dos entrevistados na formação escolar e no cotidiano e abarca as perguntas 1 e 2 do questionário, as quais nos possibilitaram observar de que forma os indivíduos se relacionam com a leitura e um pouco de suas concepções acerca dela. Nesse eixo, observamos quais os gêneros de texto estavam mais presentes no cotidiano dos entrevistados. A que textos recorriam para realizarem suas tarefas diárias, quais os gêneros mais presentes diariamente.

O segundo eixo temático se relaciona à percepção do gênero contrato pelos participantes e engloba as perguntas de 3 a 5. Verificamos aqui, se eram reconhecidos a motivação social do texto, seu objetivo, o produtor e o receptor do gênero, delimitando a percepção dos entrevistados acerca do contexto socio subjetivo de produção do gênero.

O terceiro eixo temático reúne as perguntas de 6 a 12 que se relacionam às dificuldades de interpretação dos entrevistados e suas sugestões para uma melhor compreensão e acessibilidade ao gênero. Procuramos nas respostas, observar se os entrevistados possuíam algum tipo de dificuldade na leitura dos contratos apresentados e quais os fatores linguísticos que a ocasionavam, além de verificar se as dificuldades se relacionavam à linguagem utilizada, termos próprios da área do direito, à estrutura e/ou à extensão dos textos.

O último eixo temático reúne as respostas dos participantes à última pergunta, que busca apreender e confrontar as opiniões dos entrevistados sobre a estruturação dos quatro exemplares analisados no trabalho.

Para a análise das dificuldades de interpretação e acesso ao texto contratual, utilizamos o uso da pesquisa bibliográfica, a fim de angariar as fontes bibliográficas que fundamentam e embasam a análise feita no trabalho e do método indutivo, uma vez que é através da observação dos dados que se pode fornecer respostas à problemática em questão.

3. OS PARÂMETROS DE CONSTRUÇÃO DO GÊNERO CONTRATO DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO

Partindo do pressuposto de que cada texto veicula uma “mensagem linguisticamente organizada”, composto por frases articuladas umas às outras, e relacionado às propriedades de seu contexto de produção, cujo objetivo é o de “produzir um efeito de coerência sobre o seu destinatário”, (cf. BRONCKART, 1999, p. 71), passaremos à análise do gênero contrato de financiamento de veículo, procurando observar de que forma a ação de linguagem de contratar é estruturalmente organizada, a fim de atingir o seu objetivo comunicativo. Porém, antes de nos determos nas características linguístico-discursivas dos contratos de financiamento de veículo, convém uma apresentação breve sobre algumas das classificações a que podem ser sujeitos os contratos.

3.1. Classificação dos contratos

Suscetíveis a várias classificações, os contratos podem ser agrupados em vários tipos. A classificação dos contratos não é ponto pacífico entre os autores, pois não é definida em lei, sendo, portanto, apenas doutrinária. Pode-se classificar os contratos de acordo com a sua tipificação legal, suas características ontológicas, momento de formação e de acordo com as suas formas. Utilizamos para a classificação dos contratos a proposta de Santos (2004) e Rodrigues (2003) mais resumida e que atende bem as necessidades do presente trabalho.

- **CONTRATOS BILATERAIS E UNILATERAIS:** De acordo com a proposta de Santos (2004), no direito brasileiro, uma das classificações mais importantes do contrato é a que os distingue em unilaterais e bilaterais. Conforme o próprio termo sugere, nos contratos unilaterais, apenas uma das partes se obriga em relação à outra, sendo uma delas credora e a outra devedora. No entanto, conforme bem observa a autora, todos os contratos são atos jurídicos bilaterais, independentemente de serem denominados como unilaterais, pois dependem de um acordo de vontades, o que pode ser unilateral é o efeito, quando apenas uma das partes é beneficiada. Os contratos bilaterais criam obrigações para ambas as partes, que recaem sobre ambos contratantes. Esses são mutuamente credores e devedores, portanto, ambos têm obrigações recíprocas. Por exemplo, em um contrato de compra e venda, o vendedor está obrigado a entregar o produto, assim que receber o valor do bem. Dessa forma, se a venda for à vista, um dos

contratantes não pode exigir o cumprimento da obrigação do outro, sem antes cumprir a sua.

- **CONTRATOS ONEROSOS E GRATUITOS:** Os contratos podem ser também classificados, quanto à reciprocidade da prestação, como onerosos ou gratuitos. Os contratos onerosos, por serem bilaterais, apresentam vantagens para ambos os contratantes, já que ambos sofrem um sacrifício em prol de um proveito almejado. Por exemplo, em um contrato de locação, o proprietário disponibiliza o bem em prol de pagamento, ao mesmo tempo, o locador paga o valor correspondente ao aluguel para usufruir o bem.
- **CONTRATOS COMUTATIVOS E ALEATÓRIOS:** Há também a distinção entre contratos comutativos, que apresentam uma equivalência com relação às prestações, essas, de acordo com Rodrigues (2003, p. 124), “são certas e determináveis, podendo qualquer dos contratantes antever o que receberá em troca da prestação que oferece”, e contratos aleatórios que envolvem o risco a uma das partes, quando submetida a uma contraprestação inexistente desproporcional – a quantidade ou extensão dos contratos aleatórios está na dependência de um fato futuro que não se pode prever. Em muitos casos, este tipo de acordo pode ocasionar perda, em vez de lucro. Dentre os contratos aleatórios estão aqueles que se relacionam à aquisição de coisas futuras, como, por exemplo, a aquisição de um contrato de seguro. Dois tipos de contratos aleatórios estão previstos no Código Civil. De acordo com Diniz (2003, p. 91-92):

1º) os que dizem respeito a coisas futuras:

a) *emptio spei*, em que um dos contratantes, na alienação de coisa futura, toma a si o risco relativo à existência da coisa, ajustando um preço, que será devido integralmente, mesmo que nada se produza (art. 458, CC), sem que haja culpa do alienante. Ex: contrato de garimpo.

b) *emptio rei speratae* que ocorre se a álea versar sobre quantidade maior ou menor da coisa esperada (art. 459, CC). Ex: contrato de garimpo.

2º) os que dizem respeito a coisas existentes, sujeitas ao risco de se perderem ou danificarem, ou ainda, sofrerem depreciação (art. 460, CC). É a hipótese de mercadoria embarcada que é vendida, assumindo o comprador a álea de ela chegar ou não ao seu destino; mesmo que ela desapareça por ocasião do contrato, devido a naufrágio do navio, a venda será válida e o vendedor terá direito ao preço, se ignorava o sinistro; se sabia no naufrágio, anulada será a alienação, competindo ao adquirente a prova dessa ciência” (art. 461, CC).

- **CONTRATOS CONSENSUAIS E FORMAIS:** Outra classificação diz respeito aos contratos consensuais e formais. No primeiro tipo, que também podem ser chamados de não-solenes, o consentimento entre as partes é suficiente para a formação do vínculo contratual, são formados pela simples proposta e aceitação, por exemplo, compra e venda de bens móveis, contrato de transporte, locação, comodato e parceria. A lei não exige forma especial para os contratos não-solenes, que podem ser verbais, escritos, mímicos ou tácitos (cf. RODRIGUES, 2003, p. 36). No entanto, caso as partes desejem, podem solenizar o acordo, caso estipulem que eles não valerão sem o instrumento público. Neste caso, os contratos que passarem ao status de solenes, dependerão da forma escrita. A solenidade se exige na lavratura de documentos ou instrumentos públicos, lavrado nos serviços notariais. Os contratos reais se firmam com base na entrega efetiva do que foi contratado, neste caso, a entrega é anterior à celebração do contrato. O consenso entre as partes não é suficiente para estabelecer o acordo, que só se firma após a entrega do objeto.
- **CONTRATOS PARITÁRIOS E DE ADESÃO:** Os contratos paritários são aqueles cujas partes estão em igualdade, no que se relaciona ao princípio da autonomia da vontade. Neles, as partes discutem livremente os termos do negócio, as cláusulas e estabelecem as condições que regulam a relação contratual. Ao contrário deles, os contratos de adesão são caracterizados pela inexistência da liberdade de convenção, não há possibilidade de debate ou discussão dos termos, uma das partes envolvidas se limita a aceitar e se submeter a condições já pré-fixadas, não podendo se desvincular posteriormente do acordo.

A depender do entendimento dos doutrinadores, há outras classificações possíveis para os tipos de contrato, no entanto, apenas sintetizamos os tipos de contrato que serão relevantes para a nossa análise da infraestrutura textual do gênero contrato de financiamento de veículo. É importante também salientar que um contrato específico pode enquadrar-se em diversas classificações.

Seja qual for a especificidade do texto contratual todos têm o objetivo de firmar um acordo entre as partes envolvidas. Como o nosso foco é observar a linguagem presente nos contratos de financiamento e a interpretação dos textos pelos contratantes, observaremos agora, os parâmetros de construção do contrato de financiamento de automóvel, baseados nos aportes teórico-analíticos do ISD.

3.2. Contrato de financiamento de veículo

Conforme posto na introdução do trabalho, nosso *corpus* é composto pela soma de quatro exemplares do gênero contrato de financiamento de veículo e de oito entrevistas feitas com participantes de níveis de escolaridade diferentes. Neste momento, nos deteremos na análise dos textos contratuais que integram o trabalho..

Selecionamos quatro contratos de instituições bancárias diferentes, pois acreditamos que contratos vinculados a uma mesma instituição financeira estariam atrelados a uma mesma construção linguístico-discursiva, além de que, nem sempre os indivíduos irão financiar seus bens móveis ou imóveis através de um mesmo banco. Procuramos observar o contexto sociointeracional de produção dos textos e também investigar de que forma os contratos estruturam seu conteúdo temático: quais os tipos de discurso utilizados e predominantes, quais as particularidades e semelhanças que possuem entre si. Para tanto, denominamos os textos por C1, C2, C3 e C4, a fim de omitir os reais nomes dos bancos que propiciaram o financiamento dos veículos.

3.2.1. Contexto de Produção

Todo e qualquer texto possui uma relação de interdependência com o contexto no qual é produzido e esse é fruto das representações do autor sobre os três mundos formais (físico, social e subjetivo), que já foram situados anteriormente. O autor, responsável pela produção textual, tem a escrita influenciada por fatores como o lugar social da produção, sua posição social, a posição social do receptor, o objetivo da interação e, com base nessas orientações, toma um conjunto de decisões. Analisaremos agora os componentes do contexto de produção do contrato de financiamento de automóvel.

Como há vários tipos de contratos, nem sempre os textos contratuais são produzidos apenas por advogados ou operadores do direito. Com base na classificação trazida acima, contratos que não necessitam de forma escrita ou de instrumentos que rejam os seus acordos são denominados por consensuais ou não-solenes. Nestes casos, por exemplo, a participação de um profissional do direito não é indispensável.

Há também casos de contratos que podem ser “redigidos” pelo sujeito leigo, a exemplo de contratos de locação, prestação de serviço, compra e venda etc. Nesses casos, destacamos o

fato de a área jurídica contar com relativa facilidade de acesso aos seus gêneros específicos, uma vez que muitos desses textos encontram-se disponíveis na internet. Geralmente, os textos são disponibilizados como modelos, ou seja, estão prontos para serem utilizados, necessitando apenas de informações específicas do caso. Caso queiram solenizar um acordo, os contratantes podem utilizar esses modelos e, em seguida, reconhecer em cartório.

Salvo casos específicos, destacamos como agente-produtor principal dos textos contratuais os operadores do direito, pois ainda que não redijam diretamente os acordos em todos os casos, os exemplares utilizados pelo leigo, por exemplo, foram previamente elaborados por quem possuía conhecimento sobre os direitos e deveres das partes em um acordo, ou seja, pelo profissional do direito.

Os contratos de financiamento de veículo são redigidos pelo departamento jurídico dos bancos. Como outros textos da área, conforme dissemos, os contratos estão disponíveis previamente nesses departamentos, já esboçados, precisando apenas de adaptação quanto ao nome do cliente e demais dados, valor financiado pela credora etc. Portanto, nos contratos de uma determinada agência financiadora, há pouca ou nenhuma variação. De acordo com Chaves (2011, p. 03), alguns autores da área jurídica passaram a chamar atenção para “o conteúdo repetitório dos contratos de adesão, utilizando designações como ‘contratos-tipo’, ‘contratos pré-redigidos’ e ‘contratos standard’.” Como estão destinados a serem usados em inúmeras negociações, os contratos de financiamento de veículo são padronizados, a depender da instituição financeira a que estejam vinculados. O surgimento dessa forma linguística padrão está atrelado ao contexto social, pois,

Quando determinadas operações, efetuadas continuamente por número indeterminado de pessoas jurídicas e humanas, necessidades de celeridade e segurança na contratação, simplificação e racionalização dos custos, levaram os proponentes a elaborarem impressos com um conjunto de cláusulas que a outra parte não teria possibilidade de discutir, tendo em vista o desequilíbrio das forças e a falta de igualdade em conhecimentos, formação e informação entre as partes. (CHAVES, op. cit).

Podemos verificar a padronização do texto contratual, a partir da observação de dois exemplares, pertencentes à mesma instituição financeira. Por exemplo, na nossa pesquisa, tivemos acesso a dois contratos da instituição C1, de clientes diferentes, das cidades de João Pessoa/PB e Caruaru/PE. Verificamos que, embora apresentassem variação quanto aos dados do veículo, valor, placa, ano, cor, aos dados do cliente, nome, endereço, CPF, RG, estado civil,

a estrutura do documento, a extensão, as cláusulas eram as mesmas em ambos os exemplares. Já quanto à agência de financiamento, os contratos apresentarão algumas variações – fato que veremos com a caracterização dos contratos das instituições C1, C2, C3 e C4.

No caso dos contratos de financiamento, o profissional da área de direito redige o texto e as suas cláusulas, a fim de resguardar legalmente os direitos do banco e os deveres de quem financia. Portanto, podemos considerar que o agente-produtor do texto contratual de financiamento é um profissional do direito.

De acordo com a definição de Bronckart (1999, p. 71), "[...] a noção de texto designa toda unidade de produção de linguagem que veicula uma mensagem linguisticamente organizada e que tende a produzir um efeito de coerência sobre o destinatário." A partir de tal definição, podemos perceber que o autor do texto contratual não o organiza aleatoriamente, mas, ao escrever, considera seus objetivos e também o seu receptor. Nos contratos de financiamento, o receptor do texto é o indivíduo que financia. Como as cláusulas e condições do contrato já são apresentadas a ele redigidas e prontas, não há possibilidade de discussão, de revisão. A alternativa dada ao receptor é assinar, caso concorde. Sobre isso, Vargas (2007, p. 107) argumenta:

A massificação das relações contratuais, hoje, não mais permite a utilização indiscriminada de contratos paritários - aqueles discutidos cláusula por cláusula - tornando-se necessária a liberação dos chamados contratos *standardizados*, em massa, com cláusulas pré-determinadas, rígidas e uniformes. Como forma de garantir a não sobreposição de interesses econômicos, o Estado estabeleceu formas de proteção legal, como lei e órgãos protetivos representados pelo Código de Defesa do Consumidor e pelos PROCONs, DECONs e outros.

Na realização de uma determinada ação de linguagem também há objetivos estipulados que devem ser alcançados. Ao empreender determinada ação de linguagem, o autor deve escolher o gênero mais adequado aos seus fins específicos, ainda que essa escolha não seja aleatória: "Essa escolha apresenta as características de uma verdadeira decisão estratégica: o gênero adotado para realizar a ação de linguagem deverá ser eficaz em relação ao objetivo visado [...]" (BRONCKART, op. cit., p 101). O objetivo do texto contratual é o de estabelecer o acordo, resguardar os direitos e deveres dos envolvidos no financiamento. Assim, o texto é linguisticamente estruturado, a fim de alcançar tal objetivo, conforme veremos no próximo tópico.

Salientamos, porém, que uma mesma ação de linguagem, semiotizada por produtores que se enquadram em uma mesma função social, e que tomem um modelo existente disponível no intertexto, “quase nunca acaba em uma cópia integral ou em uma reprodução exata de um exemplar desse modelo” (BRONCKART, op. cit, p.102). O texto empírico produzido no processo de semiotização será dotado de um estilo próprio, uma vez que o autor adapta um modelo de gênero aos valores do contexto subjetivo da produção e ao do conteúdo temático; adaptação que incidirá sobre a composição interna do texto, sobre a organização dos mecanismos de textualização e dos mecanismos enunciativos. No decorrer da análise, ao compararmos os exemplares do gênero, veremos como cada instituição credora organiza o conteúdo temático do texto.

3.2.2. Infraestrutura textual

A infraestrutura engloba, além do plano geral do texto, os tipos de discurso e as sequências discursivas. Observamos que os contratos de financiamento de veículo são divididos em dois momentos principais. Em um primeiro momento, verificamos em todos os contratos analisados que os seus autores organizam e apresentam dados em tabelas ou tópicos ainda em sua primeira lauda. Observamos também que as informações dispostas neste momento se relacionam a dois pontos principais, aos quais denominaremos: identificação das partes envolvidas no contrato e do objeto de financiamento, identificação dos dados relativos ao processo de financiamento. O segundo momento do texto dispõe as cláusulas do financiamento, elencadas uma abaixo da outra e identificadas por letras ou números. Essa parte do texto, além de retomar dados apresentados na tabela, estabelece os direitos e obrigações dos contratantes.

Passaremos agora a analisar pontos em comum entre os contratos, tópicos que, apesar de sua diferença de localização, estão presentes em todos os exemplares analisados. Conforme veremos nos quadros a seguir, embora o contrato de financiamento de veículo possua o mesmo objetivo comunicativo, os agentes-produtores dos textos C1, C2, C3 e C4 organizam o conteúdo temático de formas diferentes.

3.2.2.1. Identificação das partes envolvidas no contrato e do objeto de financiamento

Em razão da função de firmar um acordo e estabelecer direito e deveres, o gênero traz claramente e em destaque os nomes e os papéis ocupados pelas partes no acordo. As

informações encontradas já no início do texto estabelecem e delimitam os sujeitos que integram o contrato. Embora variem quanto à ordem em que são apresentadas, as informações preliminares envolvem os dados do cliente e da instituição credora. Assim, observamos que é recorrente nos exemplares informações como nome do contratante, número da cédula de identidade, cpf, endereço, nome da instituição credora, CNPJ e endereço.

A identificação credenciada, utilizando os números de documentos do contratante tem por objetivo, além de situá-lo como um dos participantes do acordo, oficializar um dos princípios do contrato: o da autonomia da vontade. Ao disponibilizar os números de seus documentos pessoais, quem contrata se envolve oficialmente com o conteúdo exposto, por vontade própria. Utilizando as palavras de Miranda (2008, p. 3), "Ninguém é obrigado a tratar, mas se o faz, é obrigado a cumprir" e "Pode calar-se ou falar. Mas, se fala, e falando promete, a lei o constringe a cumprir tal promessa" podemos corroborar a nossa posição. O sujeito não tem obrigação de estabelecer acordo, a não ser que o queira fazer. Uma vez que, de livre vontade, aceita participar do trato, está sujeito a cumpri-lo. Como então se comprometer com o conteúdo do que foi dito? Uma das formas é inserindo seus dados pessoais, seus registros oficiais, sua localização - isso é uma forma de se dispor ao acordo. Vejamos:

QUADRO 1: Identificação do Cliente – exemplar 1

1 - EMITENTE		
Nome/Razão Social:		
RG:	CPF/CNPJ:	
Endereço:		Bairro:
Cidade:	UF:	CEP:

Quadro retirado do contrato C1 (ver anexo A)

QUADRO 2: Identificação do Cliente – exemplar 3

I – Cliente				
Nome/Razão Social				
Endereço		CEP	Bairro	
Cidade	Estado	CPF/CNPJ	Identidade	Orgão Exp.

Retirado do contrato C3 (ver anexo C)

Por se tratar de um gênero que envolve a participação efetiva de mais de um sujeito, participação necessária de, no mínimo, um contratante e um contratado, para que haja, de fato, um acordo, e por se relacionar ao financiamento de um bem, não é de se estranhar que dentre as informações preliminares estejam também os dados da instituição credora - que fornece o crédito para que a compra seja efetuada. Como o segundo participante, o contratado, é, geralmente, uma empresa/instituição, o que valida a sua participação no contrato é o seu CNPJ. Observamos que nos exemplares a ordem como são apresentadas essas informações varia. Por exemplo, em C1, os dados da instituição bancária são apresentados após os do cliente em um item específico.

QUADRO 3: Identificação da instituição credora – exemplar 1

INSTITUIÇÃO CREDORA	
	CNPJ:
Endereço:	

Quadro retirado de C1 (ver anexo A)

Já em C2 e C4 observamos que os dados da instituição credora são antepostos aos do cliente. Em C2 não há box ou seção específica para a apresentação dos dados do banco. Essas informações são apresentadas no topo da página, antes de todas as outras, como se fizessem parte de um cabeçalho. No entanto, podemos ver que a numeração presente em C2 elege a identificação do cliente como o primeiro item a ser relacionado no contrato, unindo a ela, os dados do veículo financiado – todos os outros contratos vão reservar um tópico específico para a descrição do objeto financiado.

QUADRO 4: Identificação Credora – exemplar 2

BANCO XXXX – AV. XXXXXXXXX CNPJ: XXXXXXXXXX

Quadro retirado de C2 (Ver anexo B)

QUADRO 5 : Dados relativos ao veículo financiado – exemplar 2

A	INFORMAÇÕES GERAIS: DADO DO CONSUMIDOR DO VEÍCULO
---	---

A.1	Nome do(a) consumidor:	CPF do solicitante:
	Endereço e telefone de contato:	
A.2	Veículo: Marca Modelo:	Combustível:
	Ano/Modelo:	Cor:
A.3	Concessionária:	CNPJ:

Quadro retirado de C2 (Ver anexo B)

C4, no entanto, além de apresentar os dados da instituição credora no cabeçalho do contrato, como C2, as reinsere logo a seguir como o primeiro item elencado dentro do documento. Há a repetição, portanto, dos dados bancários no texto, nome da instituição, CNPJ e endereço.

QUADRO 6: Identificação da instituição credora – exemplar 4

1. Dados do Credor
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Quadro retirado de C4 (Ver anexo D)

É apenas após a identificação do banco que C4 apresenta os dados do cliente, elegendo-os como segundo item do documento – em todos os outros contratos, embora C2 apresente o nome da credora anteposto ao do cliente, vemos que as informações do cliente são enumeradas como item 1 ou A. Quanto aos dados do cliente apresentados em C4, observamos também que há uma redução da quantidade dos dados expostos por C1, C2 e C3. Por exemplo, em C4 não são requisitadas informações como endereço, telefone, identidade, há apenas a apresentação de nome e CPF.

QUADRO 7: Identificação do cliente – exemplar 4

3. Dados do Cliente	
2.1 Nome/Razão Social:	2.2 CPF/CNPJ:

Quadro retirado do contrato C4 (Ver anexo D)

Neste primeiro momento de identificação das partes envolvidas, observamos que apenas C3 não traz os dados da instituição bancária na página inicial do contrato, como parte dos itens apresentados na tabela. C3 apenas fará menção aos dados do banco financiador na segunda parte do contrato, no item VII, antes de dispor as cláusulas:

Banco XXXXXXXXX. Com sede na cidade de São Paulo, na Avenida Paulista XXXX, inscrito no CNPJ/MF sob o nº XXXXXXX, doravante simplesmente denominado BANCO; o CLIENTE antes qualificado neste instrumento (...) têm entre si justo e contratado o seguinte. (cf. anexo C).

A inserção preliminar dos dados do cliente e do banco observada nos contratos analisados reafirma o princípio de acordo entre as partes. Podemos observar que para haver a validação do acordo entre as partes, e do documento, é necessário, primeiramente, a identificação de quem contrata e de quem é contratado. Embora haja diferença na localização desta informação nos exemplares analisados, o objetivo comunicativo do texto não é comprometido, uma vez que todos os documentos identificam e especificam os dados das partes envolvidas. No entanto, vemos que o ponto comum entre a maioria dos exemplares é que essas informações são dispostas em ordem, ou seja, são apresentadas uma após a outra, em C1 a ordem inicial é do cliente ao banco e em C2 e C4 do banco ao cliente. A diferença entre a disposição de informações talvez se relacione à atribuição da responsabilidade enunciativa do conteúdo do texto. Na redação de C1, que traz os verbos em primeira pessoa do singular, por exemplo, o cliente, mesmo sem ter redigido as cláusulas, é o responsável pelo conteúdo delas, e denominado também de emitente – essa denominação e a atribuição da responsabilidade enunciativa ao sujeito que financia em C1, será melhor analisada posteriormente, ao tratarmos dos mecanismos enunciativos, portanto, o contrato é dirigido do cliente ao banco. Em C2, C3, C4, no entanto, o texto é dirigido do banco ao cliente, apresentando períodos em terceira pessoa do singular. Assim observamos, portanto, a ordem: cliente-banco em C1 e banco-cliente em C2, C3 e C4.

Conforme observamos, esse acordo de vontade envolve a aquisição de um bem, um veículo. É por isso que, a seguir, metade dos contratos analisados traz os dados referentes ao veículo financiado. Os que não inserem os dados nesta etapa, já os apresentaram junto aos do cliente, como em C2 ou os colocam após as especificações do crédito, conforme observamos em C3. No entanto, não há entre os exemplares do gênero algum que não cumpra com esse requisito. A necessidade de caracterização do bem no documento se justifica porque ele é o alvo do processo de financiamento, o que vai ser adquirido pelo cliente. São descritos nos contratos, por exemplo, modelo, marca, placa, ano, chassi, cor, tipo de combustível – essas informações variam de acordo com o exemplar observado. Para uma melhor compreensão, apresentamos a tabela abaixo:

TABELA 4: Descrição das características do veículo nos contratos

Contrato	Modelo	Marca	Placa	Ano	Chassi	Cor	Combustível
C1	X	X	X	X	X	X	
C2	X	X		X		X	X
C3	X	X	X	X	X	X	X
C4	X	X		X	X		

A caracterização das partes e do objeto adquirido é um dos requisitos para a validade jurídica do contrato, no entanto, isso só não basta. De acordo com Peixoto (2011),

para que seja reconhecida sua eficácia jurídica, não basta que estejam presentes as partes, o objeto e o consenso. É preciso que os sujeitos sejam capazes e legitimados, portanto, tenha ausência de qualquer impedimento específico que a vontade não seja proibida e que o objeto seja lícito, possível física e juridicamente, determinado ou determinável e econômico.⁹

As informações iniciais sobre as partes envolvidas e a caracterização do objeto alvo de financiamento, presentes em todos os contratos analisados, é apenas um entre os recursos utilizados para a garantia de sua legitimidade.

3.2.2.2. Dados relativos ao processo de financiamento

Após as informações gerais sobre as partes envolvidas no contrato, são elencados os dados próprios do processo de financiamento. As informações apresentadas nesta etapa envolvem o valor total do bem financiado, o valor de entrada dado pelo comprador, que será abatido do valor total do veículo, o valor total do crédito, a quantia a ser paga por cada parcela do financiamento, as datas para pagamento e a forma ou o instrumento que será utilizado para o pagamento mensal das parcelas, entre outras que veremos a seguir, a depender do exemplar do gênero observado.

Em C1, por exemplo, as informações relativas ao processo de financiamento estão dispostas em seções consecutivas e compreendem as colunas de 4 a 6. O primeiro quadro apresenta respectivamente os dados sobre o processo de financiamento, data de pagamento,

⁹ A Atual Teoria Geral dos Contratos, disponível em: <http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=6074> acessado em: 12/01/2014.

valor e quantidade de parcelas, o segundo abarca o custo efetivo total da operação, as taxas envolvidas no financiamento e os encargos financeiros, em caso de atraso.

QUADRO 8: Dados relativos ao processo de financiamento – exemplar 1

ESPECIFICAÇÃO DO CRÉDITO E DATAS DE PAGAMENTO	
4.1. Tipo da operação (x) CDC () CP	
4.2. Valor do bem: R\$ 20.079,00	4.3. Valor da entrada: R\$ 7.079,00
4.3. Valor líquido do crédito: R\$ 13.000,00	4.5. Valor total do crédito: R\$ 14.259,44
4.6. Valor da parcela: R\$ 419,62	4.7. Quantidade de parcelas: 48
4.8. Venc. da 1ª parcela: 09/07/2011	4.9. Venc. da última parcela: 09/06/2015
4.10. Forma de pagamento: Carnê (x) Cheque ()	

5. CET - CUSTO EFETIVO TOTAL DA OPERAÇÃO		
5.1. Taxa de juros anual: 19,70%	5.2. Taxa de juros mensal: 1,51%	5.3. CET - Custo efetivo total anual: 26.49%
5.4. Pagamentos autorizados:		
I.O.F		433,44
Tarifa de cadastro		509,00
Tarifa de avaliação de Bem		317,00
(+) Pagamentos autorizados 1.259,44		
6. ENCARGOS MORATÓRIOS		
Multa: 2,00 %	Comissão de permanência: 12,00%	

Quadro retirado do contrato C1 (Ver anexo A)

Em C2 e C3 as mesmas informações também são elencadas, mas encontramos uma forma diferente de organização do conteúdo temático. Por exemplo, em C2, o quadro que apresenta o valor financiado, é bem mais extenso do que em C1, C3 e C4. A necessidade, porém, de mais colunas para especificar o valor do financiamento se deve ao fato de o banco financiador em C2 abrir possibilidades de financiamento de outras além do automóvel, como acessórios, IPVA, multas, seguro, entre outras.

QUADRO 9: Dados relativos ao processo de financiamento – exemplar 2

B	VALOR FINANCIADO (PRINCIPAL + ACESSÓRIOS + SERVIÇOS DE TERCEIROS FINANCIADOS A PEDIDO DO CONSUMIDOR)		%
B.1	Valor do veículo à vista	39.900,00	
B.2	Acessórios financiados:	0,00	
B.3	IPVA financiado:	0,00	
B.4	Multas de trânsito financiadas:	0,00	
B.5	Licenciamento financiado:	0,00	
B.6	Seguro(s) – financiado(s):	0,00	
	Discriminação do(s) seguro(s):	CNPJ: 0,00	
	Seguradora:	CNPJ: 0,00	
B.7	Despesas com despachante – financiadas:	0,00	
	Empresa:	CNPJ:	
B.8	Registro contrato – Cartório (cf. legislação estadual) – financiado:	0,00	
B.9	Registro contrato-orgão de trânsito (CC, art. 1.361/Res.320 CONTRAN) - financiado	0,00	
B.10	SUBTOTAL: VEÍCULO+ACESSÓRIOS+ SERVIÇOS DE TERCEIROS FINANCIADOS A PEDIDO DO CONSUMIDOR	39.000,00	

Quadro retirado do contrato C2 (Ver anexo B)

Embora haja uma menor quantidade de possibilidade de inclusão de taxas, C4 também possibilita o financiamento de outras despesas que abarca os seguintes itens:

QUADRO 10: Dados relativos ao processo de financiamento – exemplar 3

- | |
|---|
| 3.4. Valor entregue: |
| 3.5. Valor da tarifa de cadastro: |
| 3.9. Valor total financiado ou emprestado: |
| 3.11. Forma de pagamento periódico |
| 3.11.1: Quantidade de parcelas: |
| 3.11.2. Valor de principal das parcelas |
| 3.15.1. Inclusão de gravame eletrônico |
| 3.15.2 Registro de contrato |
| 3.15.3. Despesas com serviços de terceiros |
| 3.15.4. Tarifa de avaliação de bens |
| 3.15.5. Tarifa de contratação |
| 3.15.6. Ressarcimento de despesas de serviços bancários |
| 3.15.7. Ressarcimento de despesa da promotora de venda |

Quadro retirado de C3 (Ver anexo C)

Em C2, a entrada e o valor financiado vêm em uma seção específica, ao contrário de C1, C3 e C4 que reúnem essa informação a outras, como valor do bem financiado, valor da prestação, quantidade de parcelas, datas de pagamento, valor do crédito e formas de pagamento.

QUADRO 11: Dados relativos ao processo de financiamento (entrada e crédito) – exemplar 2

C	PAGAMENTO INICIAL ENTRADA	
C.1	Valor da entrada:	
C.2	Valor líquido liberado	

Quadro retirado de C2 (Ver anexo B)

Embora apresentem suas particularidades, o ponto em comum entre os contratos analisados, ainda que alterem a ordem dos itens e/ou apresentem dados em maior ou menor quantidade, é a junção das informações referentes ao processo de financiamento em seções consecutivas. O único exemplar que reúne todos os itens relativos ao processo de financiamento em uma única seção é o C3, apresentando, portanto, uma forma mais simplificada.

QUADRO 12: Dados relativos ao processo de financiamento – exemplar 3

IV – Especificações de crédito			
Data Financiamento	Data 1º vencimento	Data término	Valor prestação
Tx efetiva juros ano	Tx Efetiva juros mês	Índice variação monetária	
Qtd prestações	Valor TEC	Valor TAC	
Valor Líquido	Valor Serviço	Valor IOF	Valor do principal + juros
Valor nota promissória	Tipo de serviço	Objeto financiado	

Retirado de C3 (ver anexo C)

Ao contrário deste, observamos que C2 e C4 são os exemplares que mais oferecem informações sobre o serviço de financiamento, incluindo dados que não são informados nos outros contratos. Em C2, conforme apresentado acima, vimos a possibilidade de financiamento de outras despesas; C4, por exemplo, apresenta no item 3.14 as taxas de descontos oferecidas, caso o cliente liquide o bem antecipadamente – informação não encontrada em nenhum outro contrato.

QUADRO 13: Descontos em caso de amortização – exemplar 4

3.14. Amortização/liquidação antecipada
3.14.1. Custo de processamento:
3.14.2.1 Prazo a decorrer até 12 (doze) meses: 2,42% (taxa do contrato)

3.14.2.2. Prazo a decorrer superior a 12 (doze) meses: 1,74% (diferença entre a taxa de contrato e a taxa SELIC da data da contratação) mais a taxa SELIC da data da liquidação.

Retirado de C4 (ver anexo D)

Em C2, os itens relativos ao financiamento do veículo compreendem os itens de B a H, totalizando, portanto, 6 seções e 25 subitens, C3 elenca 31 subitens.

QUADRO 13: Dados relativos ao processo de financiamento – exemplar 2

DADOS DE RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA				
D	TARIFAS (Conforme resolução CMN3.919/2010)			
D.1	Opção pela contratação de tarifa cadastro - financiada	498,00	2,09	
D.2	Tarifa de avaliação do veículo usado financiado (garantia da operação) - financiada	0,00	0,00	
D.3	Total de tarifas a serem financiadas	498,00	2,09	
E	IOF – IMPOSTOS CONCERNENTES SOBRE A OPERAÇÃO			
E.1	Valor total a ser financiado sem impostos (B.10 – C.1 + D.3)	23.398,00		
E.2	IOF – financiado:	alíquota: 1.500 a.a	324,84	1,36
E.3	IOF – alíquota adicional (Decreto 6.339/08) - financiado	0,38% (única)	88,91	0,37
E.4	Total de impostos a serem financiados	413,75	1,73	
F	DADOS DO FINANCIAMENTO			
F.1	Data do 1º vencimento	12/09/2013		
F.2	Número de parcelas mensais	048		
F.3	Valor total das parcelas intermediaras (quando houver)	0,00		
F.4	Taxa de juros mensal e anual	mensal % a.m.:	anual % a.a.:	
		0,99	12,54	
F.5	Valor de cada parcela mensal	627,59		
F.6	VALOR FINANCIADO (COM IMPOSTOS) (E1 + E.4)	23.811,75	100,00	
G	VALOR TOTAL PAGO AO FINAL (F5 X F2) + C.1	47.124,32		
H	CET – CUSTO EFETIVO TOTAL DA OPERAÇÃO (FÓRMULA DA RES 3.517)	CET% a.m	CET% a.a.	
		1,16	15,10	

Quadro retirado do contrato C2 (Ver anexo B)

Embora C1, C2, C3 e C4 apresentem formas distintas de organização e variem quanto à quantidade de itens apresentados, observamos que há dados que são recorrentes em todos os exemplares, são eles: valor do bem, valor da entrada, valor financiado, valor da prestação, data de vencimento da primeira e última parcela, quantidade de prestações, taxa de juros ao mês, taxa de juros ao ano, valor IOF, custo efetivo total da operação. Acreditamos, portanto, que essas informações são vistas como essenciais pelos produtores dos exemplares, para a caracterização do gênero contrato de financiamento.

3.2.2.3. Cláusulas

Todos os exemplares do gênero apresentam duas partes de estruturação. A primeira lauda estabelece os dados em tabelas, a segunda parte estrutura as informações em texto corrido, em frases elaboradas e extensas, as cláusulas. Uma das particularidades do gênero contrato é a presença delas. As cláusulas são disposições gerais ou condições que expressam a vontade dos contratantes e, geralmente,

[...] versam sobre seu objeto, o valor do contrato, as condições, prazo e local de pagamento, os direitos e obrigações dos contratantes, a multa contratual, os casos de rescisão, o foro competente, e quaisquer outras circunstâncias que se pretenda pactuar, de maneira a não deixar lacunas que dificultem a interpretação do contrato.¹⁰

O objetivo da redação das cláusulas é não deixar lacunas que dificultem a interpretação do contrato, já que as informações trazidas anteriormente se relacionam apenas de maneira bem objetiva aos dados dos contratantes, dados do bem financiado, custos do financiamento, taxas e multas envolvidas. Nesta parte do contrato, podemos analisar de melhor forma os outros componentes da infraestrutura textual: os tipos de discurso e as sequências discursivas.

3.2.2.4. Tipos de discurso e sequências discursivas

Uma vez que o mundo discursivo é conjunto ao mundo ordinário, pois as coordenadas do mundo discursivo não são postas à distância do mundo ordinário da interação, observamos que o texto contratual utiliza em C1, C2, C3 e C4 a ordem do EXPOR. Nos textos analisados, “os fatos são apresentados como acessíveis no mundo ordinário dos protagonistas da interação

¹⁰ Disponível em: < <http://www.jurisway.org.br/v2/pergunta.asp?pagina=1&idarea=19&idmodelo=19702> > acessado em 12/01/2014.

de linguagem: eles não são narrados, mas mostrados e expostos.” (BRONCKART, 1999, p. 153). Além disso, podemos observar que os parâmetros da ação da linguagem estão implicados no texto, como o agente-produtor, interlocutor e a situação de produção do texto, bem como o espaço e o tempo de sua produção, tal fato nos leva a caracterizar o seu tipo de discurso do gênero contrato como discurso interativo, pertencente ao mundo discursivo do EXPOR implicado.

Ao observar as características do discurso interativo em francês, Bronckart (1999, p. 169) identifica a presença de nomes próprios, verbos, pronomes e adjetivos de primeira e segunda pessoa do singular e do plural, "que remetem diretamente aos protagonistas da interação verbal". Podemos observar também a ocorrência dessas unidades no gênero em questão. Além disso, conforme estabelece Bronckart (1999, p. 158), “a interpretação completa de um segmento de discurso interativo requer, um conhecimento dos parâmetros da situação de ação de linguagem em curso”.

Inúmeras vezes observamos que vários segmentos do texto contratual remetem aos agentes da interação. A menção aos agentes acontece nos contratos analisados de duas formas distintas. Em C1, por exemplo, o produtor do texto usa a primeira pessoa do singular para situar o contratante: “declaro”, “emito”, “autorizo”, “estou ciente”, “em virtude do crédito a mim concedido”, e quando se utiliza da terceira pessoa é para fazer referência à parte contratada: “a credora não possui obrigação”, “responsabilizo-me perante a credora” (cf. anexo A). C2, C3 e C4 por sua vez fazem referência a esses agentes através da utilização de pronomes em terceira pessoa. Ao se referirem às partes envolvidas como Cliente e Credor (C2, C4) “O **Cliente** (subitem A.1) contrata junto ao **Credor**, acima identificado”; “O **Cliente**, por esta Cédula de Crédito Bancário, promete pagar ao **Credor**” (cf. anexo C); “O **Cliente** autoriza o **Credor** a checar os dados cadastrais do **Cliente**”; “O **Cliente** pagará ao **Credor** o valor total financiado” (cf. anexo D), ou como Cliente e Banco: “Na hipótese de emissão de carnê por parte do **Banco**, o **CLIENTE** pagará”; “O **Banco** concede ao **CLIENTE** um crédito” (cf. anexo C, grifos do autor) temos então que esses textos trazem implicados, interlocutor e produtor do texto.

Nos contratos analisados, observamos também que há unidades de segmentos de textos que remetem claramente ao espaço da produção. Em C1, C2 e C4, a unidade federativa está presente nos dados da financeira ainda na primeira lauda: “BV Financeira S/A, Av. xxxxxxxx, nº xxx, São Paulo/SP” (cf. anexo A); “Av. xxxxxxxx, POA, SP” (cf. anexo B); “Banco Itaú, AS, com sede na xxxxxxxxxxxx, Poá, SP” (cf. anexo C). Apenas C3 trará referências ao espaço físico

na segunda lauda, antes da apresentação das cláusulas: “**Banco** ABN AMRO REAL S.A., com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Paulista nº xxxx, 3º andar, inscrito no CNPJ/MF sob o nº xxxxx (...)” (cf. anexo C, grifos do autor)

Verificamos também alusão aos parâmetros físicos da produção, na segunda lauda de C2, na qual é situado o local de registro das condições gerais da cédula: “[...] operação de crédito regida por esta Cédula de Crédito Bancário, conforme as condições Específicas e de acordo com as Condições gerais desta Cédula, **registradas no 5º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de São Paulo-SP, em 16/01/2012**” (cf. anexo B, grifo nosso). Ainda neste exemplar, o final do documento situa o local e data da emissão do contrato. C1, C3 e C4 também apresentam data e local da assinatura do contrato ao final do documento.

Quanto às sequências discursivas presentes nos contratos, observamos a predominância da descrição. As sequências descritivas, ao contrário das narrativas, não apresentam uma ordem linear obrigatória, mas podem ser apresentadas em uma ordem hierárquica ou vertical (Cf. BRONCKART, 1999, p. 222), na qual há uma fase de ancoragem, em que o tema da descrição é assinalado, por uma forma nominal ou por um tema-título:

Sequências discursivas descritivas em C1:

12. Montante de crédito: Emito a presente CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO, em virtude do crédito concedido pela Credora, indicado no item 4.5 "Valor total de crédito". [...]

21. Despesas e honorários advocatícios em razão da eventual cobrança: A Credora poderá, em caso de inadimplência, cobrar todas as despesas de cobrança extrajudicial, assim como honorários advocatícios de 10% (dez por cento) sobre o saldo devedor, acrescidos dos encargos estabelecidos no item 16. Em caso de cobrança judicial, o valor será acrescido das custas e quaisquer outras despesas judiciais e/ou processuais, sendo que os honorários advocatícios, nesse caso, serão de 20% (vinte por cento) sobre o saldo devedor. (cf. anexo A, grifos do autor)

Sequências discursivas descritivas em C2:

M. Promessa de Pagamento – O Cliente, por esta Cédula de Crédito Bancário, promete pagar ao Credor, ou à sua ordem, nos respectivos vencimentos (subitem K), na Praça de São Paulo – SP, em moeda corrente, a dívida em dinheiro, certa, financiado (subitem F.6), acrescido de juros remuneratórios (subitem F.4), capitalizados diariamente, observadas as Condições Específicas e Gerais desta Cédula. (cf. anexo B, grifos do autor)

O que vemos é que as sequências são introduzidas por um título, geralmente em evidência por negrito, em seguida, há a fase de aspectualização, por meio da qual há o acréscimo de informações a respeito do tema abordado:

Sequências descritivas em C4:

Proposta e contraproposta – A proposta de contrato de empréstimo pessoal ou de financiamento de veículo feita pelo Cliente e a contraproposta (Resposta de Crédito) do Credor integram este contrato e contém os seus dados específicos, que serão inseridos nos itens 1 a 7 pelo Credor se, por qualquer motivo operacional, esses itens não forem preenchidos neste ato. (cf. anexo D, grifos do autor)

Em C4 também encontramos a presença de sequências explicativas, uma vez que este exemplar é o único que apresenta um item especialmente formulado para a conceituação de termos bem específicos utilizados nos contratos. O item intitulado “Informações prévias” se destina a explicar palavras que podem não ser compreendidas pelos interlocutores do contrato.

Sequências explicativas em C4:

81. Alienação fiduciária – é a garantia por meio da qual o Cliente transfere ao Credor a propriedade do veículo até a liquidação total da dívida. O Cliente tem o direito de usar o veículo com as responsabilidades de fiel depositário.

82. Juros moratórios – são encargos cobrados na hipótese de atraso de pagamento

8.7. Taxa SELIC – é a taxa de juros fixada pelo Conselho de Política Monetária e divulgada pelo Banco Central do Brasil que por determinação do Conselho Monetário Nacional, deve compor a taxa de desconto para as amortizações ou liquidações antecipadas das operações de crédito que especifica. (cf. anexo D, grifos do autor)

A presença desta sequência em C4 aponta para a preocupação do agente-produtor do texto com o interlocutor pretendido, que nem sempre tem conhecimento sobre os termos utilizados no contrato. Dessa forma, para Grize (apud BRONCKART, 1999, p. 234), a sequência explicativa possui caráter dialógico, à medida que o agente-produtor “considera que um objeto de discurso, embora incontestável a seu ver, corre o risco de ser problemático (difícil de compreender) para o destinatário, ele tende a desenvolver a apresentação das propriedades desse objeto em uma sequência explicativa”.

Conforme explica Ascensão (2003, p. 02), o surgimento da sociedade industrial acarretou grandes “concentrações urbanas e profundas desigualdades.” Dessa forma, com o surgimento da sociedade de massas, é impossível manter a negociação individualizada dos contratos. É necessário que os textos sejam pré-elaborados, a fim de serem utilizados numa grande quantidade de operações de venda. Nesse sentido, não há como ter acesso aos conhecimentos prévios do leitor do contrato. Pessoas de todas as classes, escolaridades, sexo, idades são possíveis leitores dos textos contratuais. C4 faz o uso dessas sequências para tornar o texto contratual mais acessível ao leitor, tenha ele conhecimento dos termos utilizados ou não.

Ainda quanto às sequências discursivas, observamos nos contratos a predominância de uma sequência em particular. Como os contratos são textos que visam a fazer agir os destinatários e orientar suas atitudes, em suma, o texto contratual é permeado por sequências denominadas injuntivas. Nessas sequências, o “[...] agente-produtor visa a fazer agir o destinatário de um certo modo ou em uma determinada direção. Esse objetivo exerce efeitos sobre as próprias propriedades da sequência presença de formas verbais no imperativo ou no infinitivo” (BRONCKART, 1999, p. 237). No entanto, embora não haja a presença de verbos imperativos nas sequências, o efeito instrucional dos textos é inegável, já que as sequências são voltadas à delimitação das obrigações do contratante. A depender do modelo observado, encontramos variações quanto à estruturação linguística das sequências.

Sequências com efeito injuntivo em C4:

O Cliente pagará ao Credor o valor total financiado ou emprestado [...]
 O Cliente entregará o valor total financiado ou emprestado [...]
 O Cliente pagará impostos sobre Operações Financeiras (IOF) [...]
 O Cliente autoriza o Banco a efetuar o débito [...]

Sequências com efeito injuntivo em C3:

O Cliente pagará [...]
 O Cliente dá ao Banco [...]
 O Cliente entrega [...]

Sequências com efeito injuntivo em C2:

O Cliente por esta cédula [...] promete pagar [...]
 O Cliente autoriza o Credor [...]
 Pagar pontualmente todas as parcelas [...]
 Assumir a responsabilidade de guarda e manutenção do veículo [...]

O que podemos observar por meio da exposição das sequências com efeito injuntivo é que, embora sejam um traço em comum em todos os contratos, não há apenas uma forma da redação orientar o agir do destinatário. C4, por exemplo, apresenta predominantemente verbos no futuro do indicativo que implicam uma ordem/orientação, e alguns verbos no presente, da mesma forma que C3. Em C2, por exemplo, não há ocorrência de verbos no futuro, no entanto, ao descrever acontecimentos que ainda não foram concretizados, utilizando verbos no presente, como em “o Cliente **autoriza** o envio de mensagens e correspondências eletrônicas para o seu celular e e-mail fornecidos” (cf. anexo B, grifo nosso) ou ao inserir verbos performativos “O

Cliente **promete** pagar ao Credor” (cf. anexo B, grifo nosso), o agente-produtor também orienta o agir do destinatário e o compromete com o conteúdo do contrato.

Um exemplar em particular apresenta a redação do texto em primeira pessoa, no entanto, ainda assim, observamos que as sequências injuntivas estruturam o conteúdo temático do texto. A maneira de orientar o destinatário em C1 é por meio de verbos no presente do indicativo, através de declarações que são imputadas ao leitor, que, automaticamente, se torna responsável por elas, no ato da assinatura. Por exemplo:

Promessa de pagamento. **Prometo**, de forma irrevogável e irretratável, **pagar** por esta Cédula, à credora, na praça de sua sede, ou à sua ordem, as parcelas aqui estabelecidas (...) **Comprometo-me**, no prazo máximo e improrrogável de 30 (trinta) dias contados (...) **a efetivar** a transferência do(s) bem(ns) para o meu nome (...) **Autorizo** a Credora **a incluir** eletronicamente o gravame de alienação fiduciária nos registros do Detran (...) (cf. anexo A, grifo nosso)

Observamos que o padrão das sequências injuntivas em C1 é: verbo na primeira pessoa do presente do indicativo + verbo no infinitivo, e a sua utilização é orientada “pelo fim específico que se busca em relação ao destinatário (fazê-lo compreender, convencê-lo, fazê-lo agir) [...]” (BRONCKART, 1999, p. 242).

Em síntese, a partir da análise dos exemplares, podemos dizer que os contratos de financiamento de veículo são estruturados em: identificação das partes envolvidas no processo, identificação dos custos do financiamento, características do bem a ser financiado, as cláusulas contratuais e, por fim, as assinaturas, que validam o contrato e comprometem o contratante com seu conteúdo.

A infraestrutura textual é organizada de modo a favorecer e a atingir o objetivo comunicativo do gênero. Para que haja acordo entre as partes é necessário que: os envolvidos sejam identificados, que o objeto do financiamento seja caracterizado e especificado, que as taxas envolvidas no processo sejam expostas e que o documento seja validado, para isso, o agente produtor se utiliza de diversas sequências discursivas, a fim de descrever, explicar e direcionar as ações dos destinatários. Passaremos agora à análise dos mecanismos de textualização presentes nos exemplares.

3.2.2. Mecanismos de textualização

Qualquer texto empírico se destina a promover um efeito de coerência sobre o seu destinatário, nesse sentido, é necessário que ele seja linguisticamente organizado para esse fim. Os mecanismos de textualização são voltados para assegurar a coerência temática do texto. Nossa preocupação neste momento é observar mais especificamente, como os mecanismos de coesão nominal e verbal são organizados nos exemplares do gênero, a fim de assegurar a coerência temática do texto.

Os mecanismos de coesão nominal introduzem temas e/ou personagens novos e asseguram a sua retomada ou substituição no desenvolvimento do texto (cf. BRONCKART, p. 124). A introdução e retomada das partes envolvidas no contrato, em C2, C3, C4 é feita, quase sempre, pelos mesmos itens: *Cliente* e *Credor* reduzindo-se, assim, as retomadas feitas por meio de pronomes pessoais, relativos, demonstrativos e possessivos.

Como o texto contratual dispõe de muitos elementos a serem referenciados, vemos que a retomada de informações é feita nos contratos pela localização dos itens apresentados na tabela, na primeira lauda do contrato:

Retomada de informações em C1:

“crédito concedido pela Credora, indicado no **item 4.5** “Valor Total do Crédito”; autorizo o pagamento dos custos discriminados **nos itens 5.1 a 5.4**; “a primeira parcela deverá ser paga na data estabelecida no **item 4.8** [...] data de vencimento da última parcela indicada no **item 4.9**.” (grifo nosso)

Retomada de informações em C2:

“O Cliente (**subitem A.1**)”; “promete pagar ao Credor, ou à sua ordem, nos respectivos vencimentos (**subitem K**)[...] a dívida em dinheiro, certa, líquida e exigível (**subitem G**), correspondente ao valor total financiado (**subitem F.6**), acrescidos de juros remuneratórios (**subitem F.4**).” (grifo nosso)

Retomada de informações em C3:

“A tarifa de emissão de carnê (TEC), cobrada por lâmina emitida, no valor **discriminado no quadro IV**; (...) “os bens descritos e caracterizados no **quadro VI do preâmbulo**”.(grifo nosso)

Retomada de informações em C4:

O Credor entregará o valor total financiado ou emprestado (**subitem 3.9**), deduzido, quando financiados do valor do IOF (**subitem 3.8**), da tarifa (**subitem 3.5**) e dos prêmios de seguro (**subitens 3.6 e 3.7**).

Em C1, C2, C3 e C4, a organização temporal e/ou hierárquica dos acontecimentos e ações do texto é feita pelos tempos verbais. Em C1, por exemplo, o texto é iniciado com verbos no presente do indicativo que apontam para o comprometimento sempre atual (presente) e contínuo do contratante:

12. **Emito** a presente CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO;

12.1. **Autorizo** a Credora a efetuar o pagamento [...] (grifo nosso)

A utilização de verbos no presente do indicativo também é vista em C2, C3 e C4, no entanto, conjugados na terceira pessoa:

“O Cliente **contrata** junto ao Credor”; “O Cliente por esta cédula de crédito **promete** pagar”; O Cliente **autoriza** o Credor a qualquer tempo (C2) (grifo nosso).

“O Cliente **transfere** ao banco o domínio e posse indireta dos bens alienados fiduciariamente” (C3) (grifo nosso).

Ao ter como tempo base o presente, os textos são detentores de um valor de simultaneidade, indicando que o momento do processo a que se aplica coincide com o momento da fala, essa característica é própria dos segmentos de discurso interativo (cf. BRONCKART, p. 129).

No entanto, observamos que os exemplares C3 e C4, além de apresentarem verbos no presente do indicativo, utilizam-se também do futuro, a fim de orientar as ações do leitor. Em ambos os exemplares, os verbos no futuro são predominantes e sempre são utilizados para indicar as obrigações do Cliente e do Credor, que serão contraídas após a assinatura do contrato. O tempo verbal no futuro indica também a possibilidade da ocorrência de determinados processos, caso alguma cláusula/obrigação seja descumprida.

“Ocorrendo impontualidade no cumprimento das obrigações pecuniárias decorrentes deste contrato, sobre as quantias devidas **incidirão** [...] juros moratórios de 1% (um por cento)” [...]; “O banco **poderá** a qualquer momento vistoriar os bens alienados fiduciariamente” (Trechos retirados de C3, ver anexo C, grifo nosso).

“**Se houver** contratação do seguro de proteção financeira (...) o Credor **entregará** o valor do prêmio à Itaú Seguros S.A”; “A insuficiência de saldo na conta corrente (...) **caracterizará** atraso no pagamento”; “**Caso ocorra** o débito parcial, o Cliente **pagará** a diferença entre o valor debitado e o valor da parcela”. (Trechos retirados de C4, ver anexo D, grifo nosso).

Como os contratos só devem, ou ao menos deveriam ser, assinados, após a leitura integral do texto, para que o cliente tenha ciência dos encargos envolvidos no processo, observamos em C1, C2 e C4 a junção dos tempos verbais presente, passado e futuro, para

sinalizar a leitura prévia do documento ou para o conhecimento anterior do custo efetivo total do financiamento.

Em C1, o conhecimento prévio, para a posterior assinatura do contrato é marcado pela sequência verbal presente (Declaro), passado (tomei) e presente (estou ciente e autorizo):

12.2 **Declaro** que, previamente à emissão presente Cédula, **tomei** (b) ciência dos fluxos que compõem o CET;

12.3. **Estou ciente e autorizo** o pagamento dos custos discriminatórios [...] (trecho retirado de C1)

Da mesma forma em C2, verificamos a mesma sequência temporal de presente, passado e presente, para indicar o conhecimento dos custos do financiamento anterior à assinatura do contrato. Em outras palavras, o contratante só pode declarar, emitir, prometer, depois de ter tido ciência dos encargos envolvidos. Ao contrário de C1, que apresenta verbo no pretérito perfeito, “tomei”, em C2, a leitura anterior das condições é sinalizada pela construção verbal no particípio passado “ter lido”, “concordado” e “recebido” + advérbio, vejamos: “[...] as quais o Cliente declara ter lido previamente, concordado e recebido cópia.”.

Em C4, o conhecimento anterior dos termos é feito pela inserção do advérbio “previamente” e do verbo no passado, ou seja, antes da assinatura do contrato o cliente foi conscientizado, ou seja, “tomou ciência” sobre o custo efetivo total da operação de crédito.

O Cliente declara que **previamente** à contratação desta operação tomou ciência de seu custo efetivo total (CET), na datada sua contratação. (Trecho retirado de C4, ver anexo D, grifo nosso).

Apenas C3 não faz menção ao conhecimento anterior do documento e dos custos envolvidos no processo por parte do cliente.

3.2.2. Mecanismos Enunciativos

Por fim, passaremos à análise da camada mais superficial do texto, os mecanismos enunciativos. Eles são responsáveis pela manutenção da coerência pragmática do texto e servem para orientar a interpretação dos destinatários (cf. BRONCKART, 1999, p. 130). O autor é o responsável por organizar linguisticamente o texto, tendo em vista o seu objetivo de produzir um efeito de coerência sobre os seus destinatários. No entanto, isso não significa que tudo quanto é enunciado em uma produção textual é assumido por ele. O agente produtor pode, por

exemplo, em vez de assumir a responsabilidade pelo que é dito, imputá-la a terceiros. Definidas como “as entidades que assumem (ou às quais são atribuídas) a responsabilidade do que é enunciado.” (BRONCKART, 1999, p. 326), as vozes estão presentes em qualquer texto.

De acordo com a definição de Bronckart (op. cit.):

[...] a instância de enunciação pode pôr em cena uma ou várias vozes ‘outras’ que são, por isso, vozes infra-ordenadas em relação ao narrador ou ao expositor. Parece-nos que essas vozes podem ser reagrupadas em três categorias gerais: vozes de personagens, vozes de instâncias sociais e voz do autor empírico do texto” (BRONCKART, 1999, p. 326).

O autor apresenta como vozes que podem compor um texto: as vozes de personagens; vozes de seres humanos implicadas na qualidade de agente; vozes sociais: “vozes de grupos ou instituições que não intervêm como agentes no percurso temático, mas que são mencionadas como instâncias externas de avaliação”; voz do autor empírico: “voz que procede da pessoa que está na origem da produção textual e que intervém, como tal, para comentar ou avaliar alguns aspectos do que é enunciado”. (cf. BRONCKART, op. cit).

Nos textos contratuais analisados, observamos que o conteúdo do que é enunciado é organizado de duas formas diferentes. Em C1, podemos identificar que o agente-produtor do texto elabora as cláusulas se apropriando da voz do contratante. Em outras palavras, o contrato autoriza o redator a escrever frases na primeira pessoa, por exemplo, como se tivessem sido escritas voluntariamente por aquele que não participou da elaboração do documento, o contratante. Vejamos:

15.3. **Declaro** que o(s) bem(ns) alienado(s) fiduciariamente ficará(ão) sob a **minha** posse direta e que **assumo**, neste ato, a qualidade de "FIEL DEPOSITÁRIO", com todas as responsabilidades decorrentes deste encargo, que **declaro** conhecer e aceitar para todos os fins e efeitos de direito.

16. Encargos em razão de inadimplência. A falta de pagamento de qualquer parcela, no seu vencimento, **obrigar-me-á** ao pagamento de cumulativamente: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre a(s) parcela(s) em atraso [...] (Ver anexo A, grifos nossos).

Em todas as cláusulas de C1 os verbos estão conjugados na primeira pessoa do singular, o que remete à responsabilidade do que é dito ao contratante. Tal fato é bastante interessante, pois, caracterizado como um contrato de adesão, as cláusulas já estão estabelecidas quando se apresentam ao cliente e este não tem qualquer poder para modificá-las, nem de opinar sobre elas, pois, de acordo com o artigo 54 do Código de Defesa do Consumidor: “Contrato de adesão

é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente o seu conteúdo”. Dessa forma, não há negociação dos termos do contrato, pois é o fornecedor que determina e pré-estabelece as condições principais de forma unilateral. Ainda assim, em C1, mesmo que o contratante não participe da elaboração textual, a responsabilidade enunciativa é remetida a ele.

Em contrapartida, em C2, C3 e C4 observamos outra forma de organização. Utilizando a terceira pessoa do singular, a redação estabelece as obrigações do contratante, não como se ele as tivesse redigido, no entanto, a responsabilidade em cumprir as cláusulas é estabelecida da mesma maneira, pois sua assinatura ao final do texto confere veracidade às declarações mostradas:

L – Objeto – O Cliente **contrata** junto ao Credor, operação de crédito regida por esta Cédula de Crédito Bancário, conforme as Condições Específicas e de acordo com as Condições Gerais desta Cédula [...], as quais **declara ter lido** previamente, **concordado** e **recebido** cópia.

P – Sistema de informações de crédito (SCR) – O **Cliente autoriza** o **Credor**, a qualquer tempo (...) (Ver anexo B, grifos nossos)

Temos em C2, C3 e C4 a voz do expositor que, de acordo com Bronckart (1999, p.326), assume a responsabilidade do que é enunciado. No entanto, ao assinar o documento, o contratante passa a ser o responsável direto pelo conteúdo do texto, uma vez que ele é quem “contrata”, “declara”, “autoriza”, “promete”, “concorda”.

Em todos os exemplares é possível observar que os contratos são permeados por verbos performativos. De acordo com a perspectiva defendida por Austin (1990) e Searle (1979), a língua não é apenas utilizada para descrever um estado de coisas, mas também realiza ações – realizar ações por meio da língua é o que os autores denominam por atos de fala. O contrato, como um exemplar da área, também faz uso recorrente deles.

Nos contratos de financiamento analisados, vemos que ações são realizadas por meio da língua de tal modo que a enunciação de um verbo faz nascer e desaparecer entidades, confere poderes, cria compromissos, ordena, permite e proíbe (cf. MACIEL, 2008, p. 2). Em todos os exemplares, detectamos os verbos performativos ‘declarar’, ‘prometer’, “autorizar” que realizam as ações ao invés de simplesmente descrevê-las e é através deles que o contratante se compromete com o conteúdo do contrato. Não apenas esses verbos são destinados ao

comprometimento do contratante, mas identificamos também algumas construções discursivas que remetem à regulamentação do acordo entre as partes, como, por exemplo, em C3, “[...] Banco e Cliente têm entre si justo e contratado o seguinte:” e em C2 “O Cliente contrata junto ao Credor (...) operação de crédito regida por esta cédula de crédito bancário”. O que se pode concluir é que nos contratos não há uma única forma linguística de se enunciar um performativo explícito, observando os exemplares, esses performativos podem ocorrer tanto na primeira pessoa do singular, no presente do indicativo e na voz ativa, como em C1, quanto também podem ocorrer na terceira pessoa ou na voz passiva, como em C2, C3 e C4.

Em C1 e C3 a inserção de vozes sociais é frequente, pois, muitas cláusulas se apropriam de artigos da lei e de decretos, a fim de validar o que está sendo enunciado.

Alienação Fiduciária dos Bens. Entrego em alienação fiduciária a Credora, nos termos do artigo 66 da Lei n 4.728, de 14/07/1965, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n 911, de 01/10/1969 e Lei n 10.931 de 02/08/2004, o(s) bem(ns) financiado(s) e/ou dado(s) em garantia adicional descrito(s) nesta Cédula e/ou Anexos I e II, conforme o caso, sobre o(s) qual(is) a Credora terá o domínio resolúvel até a integral e final liquidação das obrigações ora assumidas [...]

Título Executivo. Reconheço ainda que o presente instrumento constitui título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 28 da Lei nº 10.931 de 02/08/2004. [...]

Declaro-me ciente que a Credora enviará informações sobre minha operação de crédito ao SCR em conformidade com a Resolução 3.658, do Conselho Monetário Nacional, de 17/12/2008. (Ver anexo A, grifos do autor)

Ainda em garantia de todas as obrigações contraídas neste contrato, o CLIENTE dá ao BANCO em Alienação Fiduciária nos termos dos **Arts. 1361 a 1368 do Código Civil Brasileiro** e do **artigo 66 da Lei nº 4.728/65 com a nova redação que lhe deu o Decreto-Lei nº 911/69, alterada pela Lei 10.931/04 (...)** (Ver anexo C, grifos nossos).

Embora as vozes sociais sejam colocadas pelo autor do texto em C1 e C3, a fim de legitimar o enunciado e obrigar legalmente o contratante, sabemos que nem sempre os leitores do gênero têm conhecimento sobre essas resoluções, ainda mais quando estão dispostas no texto pelas suas referências e data. Em nenhum momento, o conteúdo dos decretos, dos artigos e das resoluções é explicitado e nem sempre é possível inferi-lo pelo contexto. Caso não tenha conhecimento, ou não conte com a ajuda de um facilitador, o leitor do gênero irá se submeter ao enunciado no texto, sem ter noção do seu conteúdo. Sobre essas e outras dificuldades de leitura/interpretação dos textos contratuais, nos deteremos no capítulo quatro de nosso trabalho.

Finalmente, são informados, em todos os exemplares, o local, a data da assinatura do contrato e a assinatura do contratante, no caso, o interlocutor do gênero. Neste caso específico, a outra parte envolvida não precisa assinar o documento, já que são os contratos de financiamento e bancários são classificados, conforme dissemos, contratos de adesão. Como não há possibilidade de reformulação das cláusulas, ou de debate, o que resta ao contratante é validar tudo o que já foi textualizado pelo produtor do texto, através da sua assinatura, caso queira.

A partir da análise dos três extratos do folhado textual nos quatro exemplares de contrato, podemos observar que os contratos de financiamento de veículo possuem entre si um mesmo objetivo comunicativo, que é o de firmar acordo entre as partes envolvidas. No entanto, conforme vimos, o processo de semiotização dessa ação de linguagem é realizado de maneiras distintas, já que cada produtor recorre a suas representações internalizadas sobre a situação de ação da linguagem e as adapta ao contexto sociossubjetivo da produção. Nas palavras de Bronckart (1999, p. 76):

Mesmo quando os exemplares concretos de texto pertencem a um mesmo gênero e são compostos por tipos de discursos idênticos, eles ainda podem se diferenciar em numerosos aspectos. Cada texto particular exhibe, em outros termos, características individuais e constitui, por isso, um objeto sempre único.

Assim, mesmo que se aproprie de um modelo de gênero presente no intertexto, o agente-produtor, no processo de adaptação aos valores do contexto sociossubjetivo e do conteúdo temático, acabará por modificar a arquitetura interna do texto, e irá dotá-lo do seu estilo próprio e individual, conforme vimos através da análise dos exemplares. Finalmente, podemos afirmar que “esse processo de adoção-adaptação gera novos exemplares de gêneros, mais ou menos diferentes dos exemplares pré-existent” (BRONCKART, 1999, p. 103).

Após observarmos as características linguístico-discursivas do gênero contratual à luz do ISD, passaremos agora à análise das dificuldades de leitura e interpretação por parte de leitores de diversos níveis de escolaridade.

4. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

Conforme vimos no capítulo sobre a metodologia da pesquisa, nosso *corpus* é composto, além dos quatro contratos analisados no capítulo anterior, por entrevistas feitas com oito participantes. Esses participantes, divididos por níveis de escolaridade em quatro grupos distintos, responderam a perguntas (ver apêndice B), direcionadas à apreensão das suas dificuldades de leitura e interpretação de contratos de financiamento de veículo. As perguntas foram divididas em três eixos temáticos. O primeiro deles, busca observar quais são as concepções e práticas de leitura dos participantes; o segundo engloba perguntas relacionadas ao gênero estudado e, finalmente, o último reúne as perguntas relacionadas às dificuldades que se interpõem à compreensão dos participantes. Passaremos agora à análise das respostas.

4.1. Concepções e práticas de leitura e escrita dos participantes

O primeiro eixo temático, que engloba as perguntas 1 e 2, se relaciona às práticas de leitura e escrita dos participantes. Procuramos observar a quais processos de escolarização foram submetidos, quais foram as práticas de leitura e escrita recorrentes na sua formação escolar e, de que forma, elas influenciam suas práticas de leitura e escrita atuais.

Observamos, neste primeiro momento, que os participantes do grupo A, enfrentaram o processo de escolarização fora da faixa etária prevista. As dificuldades existentes no contexto social interferiram diretamente nos estudos desses participantes.

26 eh:: que eu fiquei só um tempo na escola... num fiquei nem um ano não... foi só algum 27 tempo, aí:: ou talvez um ano por aí, não sei, aí eu (...) {P: quantos anos? a senhora 28 tinha? {C: 11 (...) aí eu, eu assisti aula aos 12 anos... aí pronto... foi o ... num tinha mais 29 como estudar... aí:: fui... meu pai foi morar longe da/de Solânea... aí tive que ir pra lá... 30 aí não podia mais estudar... meu pai não se interessava de botar os filhos na escola [...] 36 aí cada um quando cresceu foi que foi se interessar de estudar... (A1, ver anexo E)

3 naquela época o negócio era mei difícil e eu fiz o 4 primeiro ano ...tirando... nota 100 ... segundo ano fiz incompleto mas fui apro/ no final 5 do ano eu fiz as prova e fui aprovado... passei um tempo sem estudar [...] 11 fiz exame de admissão e ::: passei e cheguei 12 a me matricular no ginásio mas::: por motivo de trabalho não foi possível eu continuar [...] 18 e aí terminei::: foi um estudo...19 de pedaço, mas que tem me servido bastante. (A2, ver anexo F)

Vimos que A1 e A2 mencionam fatores como trabalho e mudanças frequentes de localidade. Apenas na idade adulta tentaram dar continuidade aos estudos, no entanto, não chegaram a concluí-los.

Quando perguntados sobre suas práticas de leitura durante o processo de formação escolar, ambos os participantes mencionaram leituras frequentes à “Cartilha do povo”, quando foram submetidos ao ensino escolar. O manual elaborado por Lourenço Filho era direcionado a oferecer um instrumento de educação popular, que proporcionaria à população meios para inserir-se no processo de industrialização e urbanização e foi utilizado como instrumento de ensino da leitura por mais de seis décadas. O objetivo era o de acelerar o número de alfabetizados. De acordo com Bertolotti (2006, p. 18), a cartilha do povo pode ser considerada como um instrumento representativo do “pensamento hegemônico de uma época sobre educação”, dado o seu sucesso editorial, já que continuou a ser publicada pelo menos até 1995. Destinava-se ao ensino da leitura e da escrita a crianças e adultos da escola brasileira.

Observamos nas respostas dos entrevistados deste grupo, uma forte influência das concepções de leitura e escrita presentes na época em que foram alfabetizados. Para Lourenço Filho, não era apenas o método de ensino o responsável pelo sucesso da aprendizagem da leitura e escrita, mas também o interesse da criança, do aluno, em aprender (Cf. BERTOLETTI, 2011, p. 103). No discurso de A1, esse fator é recorrentemente mencionado:

14 eu me empenhava de 15 uma forma que::: só eu Deus sabe...porque a vontade que eu tinha de/ de aprender e a 16 vontade que eu tinha de () querer ler a re/a cartilha mesmo sem saber mas eu 17 gaguejando gaguejando... gaguejando e eu me esforçando me esforçava me esforçava 18 pra aprender e até que aprendi até alguma página né.(A1, ver anexo E).

A entrevistada cita exclusivamente a cartilha como prática de leitura e escrita, de acordo com ela, não tinha contato com outros textos na sua formação escolar, só posteriormente isso foi acontecendo, no entanto, o texto é apresentado como uma forma de treinamento da aprendizagem da leitura. Nas respostas da entrevistada, a sua concepção de leitura como decodificação e escrita como reprodução/cópia é evidenciada.

41 todo o dia eu 42 mastigava aquela/aquela mes:::ma novela... todo dia... todo dia... todo dia que era pra eu 43 aprender a ler e foi assim que eu... aprendi assim... me desenvolvi... agora escrever não 44 porque a gente não tinha nem um papel pra escrever nada... nem tinha um lápis... aí eu 45 não sabia escrever nada [...]48 aí comecei a treinar... eu 49 sozinha também... comecei a treinar... comecei a treinar ... (A1, ver anexo E).

A ação de “mastigar” o mesmo texto, todo dia, com a função de praticar, se relaciona ao entendimento da leitura como decodificação. Nas palavras de Rojo (2002, p 02), essa concepção, predominante no início da segunda metade do século passado, encara a leitura de maneira simplista, “apenas como um processo perceptual e associativo de decodificação de grafemas (escrita) em fonemas (fala), para se acessar o significado da linguagem do texto.” Ou

seja, ler era a capacidade de conhecer o alfabeto, discriminar os símbolos de maneira visual e associá-los aos seus sons. Uma vez que essas associações fossem feitas, “o indivíduo poderia chegar da letra à sílaba, à palavra, à frase ao período, ao parágrafo e ao texto, acessando assim, linear e sucessivamente, seus significados. É o que se denominou fluência de leitura.” (Rojo, op.cit).

Nas instruções aos professores, presentes na Cartilha do Povo, Lourenço Filho (cf. BERTOLETTI, 2006, p. 36), acreditava que a escrita poderia ser aprendida por cópias de modelo e ditado, além disso, que a leitura poderia ser fixada por meio de coleções de cartões com as sílabas aprendidas, como uma espécie de jogo, no qual os alfabetizandos inventariam palavras e sentenças.

Nas práticas de leitura e de escrita diárias, A1 ainda ressalta uma concepção mecânica da escrita como cópia, ao enfatizar que algumas vezes copia trechos da Bíblia, desvinculados de uma prática/motivação social, “só pra treinar mesmo”.

72 eu às vezes eu gosto de ler a Bíblia e vou lendo a Bíblia e copiando né? 73 gosto de ler alguma coisa e 74 leio copiando... só pra treinar mesmo,... porque porque de precisão mesmo {P: uhum 75 {C: num tô tendo (A1, ver anexo E)

Aqui, a escrita é encarada como treino de habilidades perceptivo-motoras, ou seja, uma cópia de um texto pronto, que não possui finalidade social ou objetivos. Sobre isso, a participante argumenta que o objetivo da sua escrita é para treino, não para agir socialmente.

A entrevistada cita ainda como parte de suas práticas de leitura, cordel, revistas, jornais, boletins, vários textos que fazem parte de sua atividade diária, no entanto, admite que não é sempre que entende o conteúdo lido “55 e prestar atenção se 56 eu entendo ou não entendo... mas eu leio ...”

Durante sua formação escolar, A2 também cita com exclusividade a Cartilha como seu único acesso à leitura “13 eu não tinha tempo de leitura .. só lia o livro mesmo as leituras que 14 tinha no livro eu lia tudinho ... a começar da *Carta do ABC* e da *Cartilha do 15 povo*.” (ver anexo F). Mas, posteriormente, o entrevistado cita gêneros como cordel e poesia, e os apresenta como leitura por prazer: “15 tinha éh 16 por exemplo o cordel eu gostava muito éh::: poesia livro de poesia eu gostava de ler 17 inda hoje eu gosto” (ver anexo F).

Nos participantes do grupo B, encontramos uma realidade parecida. Embora aqui não seja situada a Cartilha do povo como fonte de leitura principal durante a formação escolar, os

entrevistados citam a leitura vinculada aos livros didáticos. O segundo entrevistado deste grupo, por exemplo, lembra de leituras feitas em sala de aula, em voz alta “pra treinar” e de textos vinculados ao material didático utilizado pela professora.

5 mas 6 lembro que lia mais coisas do livro didático... os textos que mais lia a professora 7 passava pra ler em casa do livro aí:: lembro também que ((risos)) tinha éh:: tinha que ler em 8 voz alta na sala pra treinar ... era mais ou menos isso... (B2, ver anexo H)

O vínculo entre as práticas de leitura durante a escolarização e os processos/concepções de escrita sinalizados nas falas dos entrevistados, sobretudo A1 e B1, parecem indicar a afirmação de Rojo (2004) de que as práticas de leitura no letramento escolar desenvolvem apenas uma parte das capacidades envolvidas no processo de leitura e estas se relacionam à leitura para o estudo na escola. A partir daí, a leitura passa a ser entendida “como um processo de repetir, de revozear falas e textos de autor(idade) – escolar, científica – que devem ser entendidos e memorizados.” (ROJO, op. cit., p. 01). Por exemplo, a leitura em voz alta, a escrita para treinamento, como mencionam os participantes. Pelas respostas, não há espaço para a interpretação ou para a leitura crítica dos textos.

No entanto, através da fala de B1, podemos observar que ao material didático são somados outros textos, como revistas, gibis e leituras de cordéis. Observamos menção ao caráter interpretativo da leitura, concepção esta que envolve mais do que a decodificação de sílabas e a repetição de frases em voz alta. No entanto, nos faltam evidências para afirmar de que maneira esse processo de compreensão/interpretação era feito na escola.

5 lia muitas revistas éh:: livros ler gibis ... livro 6 para fazer trabalho de português para::...interpretar/interpretar ... éh redação ... e: né leituras de 7cordéis né? leitura de cordéis que eu gostava também de ler (B1, ver anexo G)

Já no grupo C, composto por graduados, encontramos pouca menção à leitura do livro didático ou a algum instrumento de ensino como norteador de suas práticas de leitura e escrita. Nas respostas observamos que as práticas de leitura dessas participantes estão atreladas também ao prazer, principalmente em C1, uma vez que ambas mencionam textos, que não obrigatoriamente estariam vinculados ao contexto escolar. Por exemplo, C1 apresenta a leitura de paradidáticos, ou, conforme mesmo intitula, de livros clássicos, além de outros gêneros literários:

2 bem no decorrer da minha formação:: a gente/ na sala, a gente sempre tinha 3 acesso às obras clássicas né?aquelas que são obrigatórias na/na escola e:: também:: eu 4 gostava muito de ler:: fá::bulas, contos de fada e:: essas leituras éh:: foram 5 despertando meu interesse pela leitura (C1, ver anexo I).

Observamos também que C2, embora mencione rapidamente a leitura do livro didático, enfatiza também suas práticas de leitura fora do ambiente escolar.

5 as minhas práticas elas 6 eram assim constantes porque eu costumava ler::r – quando eu tinha oportunidade – 7 roma::nce alguns gibis éh:: as revistas e antes de aprender a ler eu já éh:: folheava 8 tanto gibi quanto revista... também outra coisa que eu gostava muito de ler/olhar era o::9 jorNAL o jornal impresso mesmo sendo preto e branco né? ((risos)). (C2, ver anexo J)

Observamos que, neste grupo, há maior inclusão de gêneros voltados para a esfera acadêmica, como textos teóricos, relatórios, artigos científicos, e gêneros como romances, quadrinhos, mangás e fábulas.

8 Bem éh:: tem os textos teóricos que eu preciso pra/prá minha formação:: pela universidade 9 mas no dia a dia eu:: tenho acesso a muito/ a muito livro... a livros 10 de:: ficção científica também a/ leio muito éh:: quadrinhos...quadrinhos japoneses...11 os mangás como a gente chama 12 e:: os textos também, tem textos/ textos acadêmicos e::... textos acadêmicos e/ talvez alguma... algum relatório do dia... as coisas que eu 13 faço (C1, ver anexo I)

No último grupo, novamente são mencionados como textos lidos na escola os vinculados aos livros didáticos e ambas as entrevistadas também fazem menção à leitura de paradidáticos ou livros clássicos.

4 a gente tava né?/ 5 tinha acabado de ser alfabetizado praticamente... foi a primeira leitura de um 6 paradidático... foi a primeira vez que a gente se deparou com um livro paradidático e:: 7 eu lembro que era bem mais interessante do que esses textos do livro didático (D1, ver anexo K)

6 bom na escola a gente lia ... praticamente os textos da cartilha né? da/os textos 7 do livro didá:::tico [...] e::: textos paradidáticos que eu pegava na biblioteca 8 e lia bastante... (D2, ver anexo L).

Nas práticas de leitura e escrita cotidianas, D1 e D2 destacam textos relacionados às atividades de pós-graduação e profissionais, tais como leitura de textos teóricos e artigos, roteiro e plano de aula, além de leituras de romance, livros teológicos, enfim. São mencionadas também práticas corriqueiras de escrita e leitura, sobretudo por D2 que inclui, por exemplo, o gênero lista, recado e também a leitura de legendas de seriados não dublados.

24 eu também escrevo a/a lista de feira... eu não saio sem a lista de feira... tem 25 que escrever e:: quando tô bastante atarefada eu escrevo uma lista de prioridade [...]30 eu também escrevo bastante na agenda do meu 31 filho quando chega da escola aí:: a professora manda algum recado eu sempre dou um 32 retor::no (D2, ver anexo L)

Ao incluir gêneros dos mais básicos como integrantes nas suas práticas de leitura e escrita cotidianas, a afirmação de Kleiman (2005, p. 6) de que “[...] a escrita de fato, faz parte

das atividades de praticamente todas as situações do cotidiano da maioria das pessoas” e “nas sociedades complexas [...] não é possível atingir objetivos ou realizar tarefas apenas falando” é corroborada por D2. Fica estabelecida aqui a função social da escrita e leitura e não apenas como um processo de decodificação de sílabas e palavras.

4.2. Gênero contratual e dificuldades de compreensão

Há pelo menos três tipos de conhecimento que são indispensáveis para que o leitor construa o sentido do texto. De acordo com Kleiman (2002, p. 13), “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”. Faz-se necessário, portanto, diversos componentes que são preexistentes ao momento da leitura. Para a autora, o conhecimento prévio, necessário para a compreensão efetiva do texto, engloba três tipos de conhecimento: linguístico, textual e o de mundo. O primeiro tipo de conhecimento, o linguístico, está relacionado às palavras, aos sintagmas e às estruturas frasais. O segundo tipo, o textual, se relaciona às estruturas textuais, aos gêneros. Por último, o conhecimento de mundo é adquirido pelo leitor ao longo da vida e colabora na compreensão textual, através do estabelecimento de inferências e da compreensão de pressupostos, possibilitando ao leitor o preenchimento de lacunas na interpretação. Mediante a interação desses níveis o leitor consegue construir o sentido do texto. Quando um deles não estiver presente no ato da leitura, a compreensão ficará comprometida. Em síntese, para a construção de sentido, o leitor aciona seus conhecimentos, fazendo inferências sobre o que foi escrito. Sendo assim, uma lacuna em algum desses tipos de conhecimento pode acarretar prejuízos à interpretação.

Neste momento da análise, nos deteremos nas dificuldades de interpretação dos participantes, observando, através de suas respostas, quais os maiores empecilhos para a compreensão do gênero contrato de financiamento de veículo. Conforme já analisado no capítulo 3, os quatro contratos entregues aos participantes pertencem a instituições financeiras diferentes e, portanto, se diferenciam entre si, quanto à organização linguístico-discursiva, fruto das representações dos seus agentes-produtores. No entanto, antes de passarmos à apresentação dessas dificuldades, situaremos de forma breve o procedimento de análise de textos, utilizado por Bronckart (1999, p. 80), os quais, ao lado dos conhecimentos prévios à leitura elencados por Kleiman (2002), auxiliarão na reflexão a qual nos propomos.

Para a análise de textos empíricos, Bronckart (1999, p. 80) estabelece, primeiramente, três conjuntos de observáveis. O primeiro deles se relaciona aos observáveis de ordem semântica que consistem em identificações mais gerais como, por exemplo, a apreensão do tema tratado, a relação do autor com as propriedades do contexto de produção, nas palavras do autor: “a leitura inicial fornece índice referentes ao contexto e ao modo como o autor se situa em relação a esse contexto”.

Outro observável elencado pelo teórico diz respeito aos observáveis de ordem léxico-semântica. Através da leitura de um texto, pode-se observar quais são os lexemas escolhidos, mediante tantas outras possibilidades existentes para identificar um mesmo referente. Por exemplo, nos contratos analisados vimos que os agentes-produtores escolhem dois itens lexicais distintos para denominar as partes envolvidas no processo de financiamento. Os contratos C2 e C4 utilizam os termos cliente e credor, ao passo que C1 e C3 denominam a instituição credora como simplesmente banco.

Além desses dois, há também os observáveis de ordem paralinguística, ou seja, que se situam fora do texto, ou dos limites da textualidade propriamente dita. Esses observáveis dizem respeito a unidades semióticas não verbais e se relacionam, por exemplo, a quadros, imagens, esquemas utilizados nos textos e procedimentos supratextuais de formatação da página. Segundo Bronckart (1999, p. 80), esses procedimentos incluem títulos, subtítulos paragrafação, mecanismos de destaque ou, conforme denomina, de relevo, como sublinhados, itálicos e negritos. A utilização desses mecanismos “traduzem alguns dos aspectos dos procedimentos de planificação e/ou dos procedimentos enunciativos” usados pelo produtor do texto.

Após essa breve explanação, delimitaremos as dificuldades apresentadas pelos participantes de cada grupo, levando em consideração, quando necessário, os conjuntos de observáveis expostos acima e os conhecimentos necessários para a leitura efetiva, como exposto em Kleiman (2002).

4.2.1. Compreensão do gênero contrato

Após as práticas de leitura e escrita dos participantes, as próximas perguntas se relacionam à compreensão do gênero contrato, quanto a sua função social e objetivo, ou seja, ao conhecimento textual dos participantes. Em um primeiro momento, podemos perceber que o objetivo comunicativo do gênero é bem claro para a maioria. As respostas, embora apresentem

diferenças, evidenciam clareza acerca da função social do instrumento e se relacionam às definições do gênero que apresentamos no capítulo anterior. Encontramos nas respostas do grupo A, a função de validação de um pacto, de um acordo:

77 C: porque os contratos eles... eles firmam né? firmam que tá acontecendo alguma coisa ... 78 num sei se eu digo entre duas pessoas né? [...] se 79 a 80 gente tá negociando alguma coisa né... aí o contrato afirma que tá havendo um/ uma 81 negociação né? {P: uhum {C: é por aí (A1, ver anexo E)

Além disso, é ressaltado o caráter de assegurar os direitos e os deveres de ambas as partes:

38 ah o contrato é::: uma segurança tanto pra::: o locatário como pa:::ra o locador. {P: 39 pra duas partes... né? {C: pras duas partes [...] P: 43 Então assim sucintamente é pra – o contrato é pra::: 44 C: é pra segurança de ambos (A2, ver anexo F)

Não é apenas no primeiro grupo que encontramos evidenciada nas respostas a função de estabelecer e validar acordos. Essa concepção é recorrente nos três outros grupos:

17 os contratos são necessários na sociedade para::: firmar compromisso (B1, ver anexo G)

14 os contratos eles são éh::: necessários pra que possam garantir... éh::: o cumprimento 15 do que foi acordado entre/entre as partes... (B2, ver anexo H)

Através das falas dos entrevistados, pode-se evidenciar a concepção presente em Dias (2004, p.52) de que o contrato é um meio seguro e efetivo de se consagrar transações econômicas, de circulação de riqueza do âmbito social. Isso mostra que a função social do contrato é conhecida pelos participantes, não porque o texto regula diretamente as práticas dos indivíduos, conforme veremos adiante, mas porque o gênero contratual está presente nas relações sociais em geral.

22 eu acho que eles são necessários pras que as duas partes 23 envolvidas num/em algum negócio... eles::: possam estar cientes do::: seus deveres e 24 obrigações pra ter alguma coisa fixa (C1, ver anexo I)

47 pra::: pra 48 regulamentar algumas negociações pra atribuir os direitos... aí eu falo assim atribuir os 49 direitos falar o que é da obrigação de quem contrata de quem tá sendo contrata:::do e a 50 gente vê que sem contrato tudo fica meio::: caótico (C2, ver anexo J)

47 porque sem contrato tava o caos estabelecido né? é necessário que haja:::/ uma vez 48 que a palavra só já não basta mais/ é necessário que haja ... alguma coisa que venha 49 regulamentar::: as/ as mais variadas negociações que a gente estabelece (D1, ver anexo K)

A frequência e o aumento da circulação do gênero, atualmente, pode ser um dos fatores que leva a uma relativa facilidade de conceituar o seu objetivo comunicativo. Talvez, se o nosso objeto de estudo envolvesse gêneros formulaicos, como, por exemplo, memorando, requerimento, citação, não tão presentes cotidianamente nas práticas de leitura e escrita, os entrevistados poderiam apresentar mais dificuldade em situar o objetivo comunicativo desses gêneros.

Além disso, o caráter regulamentador e registrador do contrato é preconizado, à medida que alguns participantes ressaltam a formalização do acordo em forma escrita: *“18 antigamente as pessoas só bastava dar a palavra então ali a 19 palavra de uma pessoa era tudo mas hoje em dia tem que ser firmado o contrato para 20 que seja cumprida todas aquelas regras”* (B1, ver anexo G). Assim, utilizando as palavras de Oliveira (2004, p. 115), pode-se observar que “as características e a modelagem contratual modificam-se de acordo com a sociedade, tecnologia e costumes a que se submetem.” Ou seja, o que antes poderia ser acordado apenas verbalmente, na sociedade atual, há a necessidade de uma maior regulamentação, formalização.

Em geral, o conhecimento da função social do contrato é bastante claro aos entrevistados. O conceito de garantia de direitos e obrigações e de formalização é presente em quase todas as respostas. A função de regulamentar direitos e obrigações é ressaltada em todos os grupos, não há grandes divergências, independentemente do nível escolar dos entrevistados. Mais adiante, veremos que nem todos os participantes haviam tido contato direto com o gênero contratual, no entanto o objetivo e a importância social do texto são bem conhecidos.

Ainda em relação ao contexto de produção do gênero, questionamos os entrevistados acerca dos indivíduos envolvidos na ação de linguagem contratual, ou seja, a partir da observação da estrutura textual, qual seria o interlocutor ou destinatário pretendido pelo produtor do texto. Na maioria dos casos, o destinatário do texto foi identificado pelos participantes como o comprador do veículo ou cliente.

QUADRO 14: Destinatário do gênero contratual

A1	91 quem escreve... quem quem manda... 92 quem manda é a empresa aonde tá se negociando né? e o:: cliente que tá interessado no 93 serviço é que é obrigado a ler... essa documentação (Ver anexo E)
A2	65 Ele... o banco escre::ve... pra pessoa que vai adquirir::: um bens dessa/ desse banco (Ver anexo F)
B1	36 é o/a pessoa que vai adquirir o bem... o comprador. (Ver anexo G)

B2	36 os contratos eles são/são dirigidos para as pessoas que estão éh entrando ali em 37 acordo para comprar alguma coisa (Ver anexo H)
C1	32 esses textos eles se dirigem para possíveis compradores do ... 33 desse... nesse caso do/do/do desse veículo né () (Ver anexo I)
C2	70 pra todos as pessoas que 71 acreditam né? os compradores... e aquelas que também compreendam que elas 72 concordam/as que concordam e que também aceitem o que tá se tratando é pra esse 73 público que o contrato é dirigido... (Ver anexo J)
D1	67 o leitor alvo é o::: cliente no caso que compra o bem (Ver anexo K)

Conforme visto nas respostas acima, podemos observar que a delimitação do destinatário do texto é a mesma em todos os grupos. Embora possuam escolaridades diferentes, os participantes foram capazes de reconhecer também, além do objetivo comunicativo, o destinatário do texto contratual: alguns também situaram nas respostas o agente-produtor do texto, o banco (cf. anexos F e L). A única divergência apresentada encontra-se na resposta de D2:

72 a início a gente pensa que é para os dois... 73 tanto para o banco como para o devedor... que deve ser/todos os dois deve ficar de 74 acordo com o que tem lá... no entanto... éh::: pela leitura que eu fiz... e assim que se faz 75 de contrato em geral... parece-me que é muito mais importante para o banco do que para 76 o:::/o devedor... porque é como se fosse... o banco tivesse alguma forma de lhe segurar 77 em relação à/à compra... (D2, ver anexo L)

Embora o texto contratual não seja destinado à instituição financeira, observamos que a resposta de D2 sugere e a desigualdade da relação cliente/banco expressa nos exemplares. D2 o único participante que faz menção ao caráter não igualitário da redação do texto contratual, próprio dos contratos de adesão: “**75** parece-me que é muito mais importante para o banco do que para **76** o:::/o devedor... porque é como se fosse...o banco tivesse alguma forma de lhe segurar **77** em relação à/à compra” (cf. anexo L). Ao sair do senso comum do objetivo do gênero como de resguardar direitos e deveres de ambas as partes, em pé de igualdade, a resposta de D2 ao item 5, indica que a redação dos exemplares implica sempre um maior favorecimento do produtor do texto, ou seja, a instituição credora, em detrimento do cliente; isso, o que o leva a elegê-la como principal destinatário do gênero. De acordo com Dias (2004, p.115), “Um instrumento contratual que culmina da vontade de duas pessoas em igualdade de condições, no qual se discute preço, prazo, condições, está cada vez mais escasso”, o reconhecimento por parte de D2, da não possibilidade de discussão dos termos do acordo, assim como prazo, condições de pagamento e preço, o faz delimitar o banco como interlocutor pretendido no contexto de produção do gênero.

Sobre a compreensão do gênero contrato, o que se pode perceber é que o conhecimento prévio acerca de um texto tão presente atualmente nas práticas sociais, especialmente devido ao aumento de crédito e, conseqüentemente, dos financiamentos direcionados à obtenção de bem de consumo não tão baratos, facilita a compreensão do objetivo comunicativo do texto. Esse conhecimento prévio independe de nível escolar. A maioria das escolas não trabalha com textos da área jurídica e, ainda assim, todos os entrevistados foram capazes de situar a função social do texto sem qualquer dificuldade ou necessidade de consultar manuais da área do direito que delimitassem o seu uso. Portanto, observamos, através das respostas dos participantes que, independentemente de seus níveis de escolaridade, não há maiores dificuldades de compreensão quanto ao contexto sociossubjetivo do gênero em questão: lugar de produção, circulação, produtor e destinatário. Embora nem todos tenham acesso frequente a esse texto, observamos que o conhecimento do arquitexto (cf. BRONCKART, 1999) influencia a concepção dos participantes acerca do contrato, pois os indivíduos guardam em suas memórias coletivas as informações sobre os gêneros que lhes são conhecidos. Dessa forma, através da exposição a esse texto tão recorrente atualmente, os participantes foram capazes de reconhecer algumas de suas características estruturais básicas, além de sua utilização em determinadas situações.

4.2.2. Dificuldades de compreensão

Após a análise do conhecimento do gênero, percebemos nas respostas seguintes, que os empecilhos para a leitura fluida dos textos, em todos os grupos, se relacionavam diretamente aos observáveis de ordem léxico-semântica e de ordem paralinguística, os quais delimitaremos agora.

4.2.2.1. Observáveis de ordem léxico-semântica: léxico

A primeira dificuldade apresentada por todos os participantes se relaciona ao léxico utilizado na redação dos contratos – essa é a principal e mais recorrente causa citada nas entrevistas. A falta de conhecimento dos termos utilizados é apontada como causadora de incompreensão e essa constatação é repetida ao longo das respostas às perguntas que se relacionam à interpretação textual do gênero.

Ao longo da entrevista, são levantados problemas como a utilização de termos não usuais (cf. anexo I, linhas 44-46) fora do contexto social dos participantes (cf. anexo E, linhas

104-106), palavras provenientes da esfera jurídico-econômica (cf. anexo J, linhas 75-77), termos em latim (cf. anexo K, linhas 94), utilização de Leis, artigos e decretos, sem menção ao seu conteúdo (cf. anexo J, linhas 151-156; anexo K, linhas 91-93), que dificultam e até mesmo impossibilitam o acesso interpretativo dos leitores a determinados trechos do documento.

No primeiro grupo, o desconhecimento do léxico utilizado pelos produtores do texto é levantado por ambos os participantes:

103 difícil porque tem ... umas palavras 104 que::: muitas vezes desnecessária... eu acho e::: e::: e outras porque eu não entendo 105 mesmo... porque é uma () é uma linguagem que eu não uso no meu dia a dia... aí::: têm 106 palavras que eu nunca vi (...) ouvi... nem vi mesmo também ... aqui (A1, ver anexo E)

68 éh... a linguagem tem palavras... éh::: um pouco desconhecida pra mim [...] (A2, ver anexo F)

Poderíamos pressupor que, conforme o nível de escolaridade aumentasse, essa queixa seria cada vez menos frequente, já que os sujeitos dos grupos C e D lidam frequentemente com textos provenientes da esfera acadêmica. No entanto, constatamos que ela permanece a mesma nos três outros grupos.

50 sim eh:: dificuldade mesmo de entender as palavras né? (B1, ver anexo G)

46 :::tem muitas 47 palavras que eu desconheço que não é do meu/do meu uso diário né? (B2, ver anexo H)

44 quando... quando eu fui ler... né? esses... esses termos ... num tavam presentes no meu 45 dia a dia e::: ()a::: leitura foi ... foi um 46 pouco difícil [...] (C1, ver anexo I)

84 uma linguagem::: muito difícil... levando em consideração a grande massa que ele 85 atende... então hoje em dia::: pessoas de diversas escolaridades fazem financiamento e::: 86 esses contratos não oferecem uma linguagem que/ que/ uma linguagem abrangente (D2, ver anexo L)

129 sinto...sinto dificuldade quando/especialmente quando você/ quando eu me deparo 130 com essas palavras mais/ esses termos mais específicos que são termos do universo 131 jurídico mesmo (D1, ver anexo K)

O distanciamento entre a linguagem presente nos exemplares e as formas linguísticas presentes no cotidiano dos participantes é recorrente na fala dos entrevistados e corrobora os resultados da pesquisa Ibope encomendada pela AMB em 2004, que mostrou a existência de um grande fosso entre a linguagem jurídica e a linguagem falada pela população leiga (ASSOCIAÇÃO, 2005 apud ARAGÃO 2007, p. 42).

A utilização de termos próprios da área é característica de todas as esferas de conhecimento. Cada comunidade discursiva possui um léxico que lhe é característico (cf. BHATIA, 2001, p 103), essa especificidade da linguagem contratual é ressaltada nas falas dos entrevistados que justificam a falta de compreensão dos termos pelo não-conhecimento das práticas discursivas do universo jurídico-contratual.

124 eu acho que é porque eu... eu num... num negocio 125 né... com essas coisas... aí pra mim é estranho... é difícil... (A1, ver anexo E)

68 C: é que é uma linguagem não... não usual né? uma linguagem técnica... rebuscada... é 69 uma linguagem mais pra pessoas que estão na área mais creio que na área de direito né? (B2, ver anexo H)

129 C: sinto... sinto dificuldade quando/especialmente quando você/ quando eu me deparo 130 com essas palavras mais/ esses termos mais específicos que são termos do universo 131 jurídico mesmo assim... do domínio do universo mais contratual mesmo...(D1, ver anexo K)

Embora a complexidade seja reconhecida socialmente, na área jurídica, muitos profissionais argumentam que a utilização de determinados termos confere objetividade e clareza aos textos. Nas palavras de Rossini (2005, p. 4)

[...] todos esses artifícios são considerados importantes pelos especialistas da área, integrantes da mesma comunidade discursiva, para eles, esse tipo de linguagem traz precisão, clareza e evita ambiguidades, além de ser completa, no sentido de incluir todas as opções possíveis para o caso em estudo.

No entanto, o lado do interlocutor leigo deve ser levado em consideração. Ainda conforme o autor (op. cit, p. 6), "[...] para o leitor leigo, esses recursos linguísticos tornam-se um obstáculo ao entendimento de textos jurídicos." Essa afirmação pode ser comprovada nas respostas dos participantes, pois a dificuldade de entendimento dos conceitos e termos da área é um empecilho apontado por todos entrevistados.

Não apenas no contrato, nosso alvo de estudos, mas em outros textos da área, a questão dos termos utilizados é problemática, porque a escolha lexical feita pelo autor indica a sua posição social, cultural e política. Pode-se perceber a postura ideológica do autor através de suas escolhas lexicais, por meio de suas construções e estratégias linguísticas. A presença de um léxico rebuscado, por exemplo, pode afastar os cidadãos da compreensão de gêneros como a sentença. Casos de não compreensão ou má interpretação por causa de termos técnicos são frequentes.

Como contra-argumento à afirmação da necessidade de termos técnicos da área, alguns profissionais argumentam que

[...] a necessidade de termos mais técnicos não impede a clareza do texto para que todo cidadão entenda. A linguagem pernóstica muitas vezes usada na Justiça é na verdade um símbolo que busca afastar o cidadão de quem exerce o poder. A democratização da palavra de forma nenhuma afetará o respeito da população ao Poder Judiciário. (MATURANA, 2012, p. 01).

Ao escrever um texto, o agente-produtor pode escolher, dentre tantas as possibilidades existentes em uma língua natural, um termo para semantizar um mesmo referente. A opção do produtor, por exemplo, por um termo específico e não por outro mais acessível, se relaciona à manutenção da distância social entre os que possuem acesso a determinadas práticas de letramento e estão inseridos dentro de determinada comunidade discursiva e os que são alheios a ela. De acordo com Bhatia (2001, p. 112), o conhecimento compartilhado do gênero em uma comunidade discursiva cria uma separação entre os seus membros legítimos e aqueles que são considerados como estranhos e resulta “algumas vezes em consequências desastrosas para quem não tem acesso a ele.” Ao ler um texto contratual sem o entendimento de determinados termos, a leitura integral do documento fica comprometida, uma vez que o leitor não será capaz de interpretá-lo na íntegra.

No entanto, embora o distanciamento dos leitores do texto seja creditado, por alguns entrevistados ao não conhecimento ou pertencimento à esfera jurídica, observamos que a dificuldade de compreensão dos observáveis de ordem léxico-semântica se relaciona também a outros termos que não são necessariamente utilizados apenas na área do direito. Ao longo das entrevistas, os termos identificados e citados se relacionam também ao próprio processo de financiamento, no entanto, a compreensão fica comprometida quando o leitor não possui uma vivência com essa prática social. Podemos dizer, portanto, que as dificuldades de interpretação se relacionam não apenas à dificuldade de decodificação de unidades linguísticas, mas também a falta de conhecimento prévio por parte do leitor.

Por exemplo, observamos que a falta de compreensão de termos como “gravame eletrônico”, “amortização”, “parcela periódica”, “CDC” é presente nos participantes que não tiveram contato direto com um contrato de financiamento, A1, C1, D1. Chamamos atenção ao fato de que os dois últimos entrevistados pertencem aos grupos com maior escolaridade, no entanto, a frequência de leitura, por exemplo, de artigos científicos e textos teóricos, conforme

vimos em C1 e D1, não é suficiente para garantir o conhecimento dos termos utilizados nos contratos de financiamento de veículo. Constatamos, portanto, que nesses casos, a falta do conhecimento prévio interfere na fluidez da leitura, pois, conforme Soares (2009) os leitores entendem melhor os textos que apresentam um maior número de palavras familiares, que fazem parte de seu universo e conhecimento de mundo e uso.

De acordo com a autora, a ativação do conhecimento prévio é “essencial no processo de compreensão, o que significa que quanto mais amplo for o conhecimento prévio do leitor, mais condições ele terá de compreender e interagir com o texto.” (SOARES, 2009, p. 48). A relação entre a fluidez na leitura e a frequência do gênero no cotidiano dos entrevistados pode ser melhor descrita em A2 e B1. A2, embora se queixe quanto aos aspectos de formatação do texto, que serão discutidos adiante, o participante salienta que o contrato de financiamento não é tão complicado e que muitos termos podem ser inferidos pelo contexto (cf. anexo F, linhas 71, 72). O entrevistado consegue ler e interpretar muitas expressões e termos da área, o que facilita a sua compreensão geral do texto. Da mesma forma, B1, embora não considere a linguagem contratual de fácil compreensão, também interpreta trechos problemáticos aos participantes com maior escolaridade. Destacamos abaixo os trechos, nos quais os participantes explicam o sentido do termo **alienação fiduciária**, apontado como empecilho à interpretação por todos os outros entrevistados.

58 éh::: bens 59 financiados e alienados... éh::: alienado porque ... porque ele/ele vai ficar devendo ao 60 éh::: banco e enquanto ele não terminar de pagar ... ele possui mas não é o dono 61 principal ... o dono ainda é o banco... até que ele venha a pagar todas as prestações... aí 62 sim ... ele é dono de fato e de direito (A2, ver anexo F)

29 serve pra carro ou pra casa enquanto éh::: um::: um bem 30 que tá alienado o... vendedor tá oferecendo a ele mas em compensação enquanto ele 31 est/iver com essa dívida que vai/ () tiver com esse compromisso ele não pode passar 32 esse bens a terceiros porque não é dele (B1, ver anexo G)

A explicação dos participantes se adéqua ao conceito canônico de alienação fiduciária, de acordo com (CHALHUB, 2000, p. 222):

Ao ser contratada a alienação fiduciária, o devedor-fiduciante transmite a propriedade ao credor-fiduciário e, por esse meio, demite-se do seu direito de propriedade; em decorrência dessa contratação, constitui-se em favor do credor-fiduciário uma propriedade resolúvel; por força dessa estruturação, o devedor-fiduciante é investido na qualidade de proprietário sob condição suspensiva, e pode tornar-se novamente titular da propriedade plena ao

implementar a condição de pagamento da dívida que constitui objeto do contrato principal.

Apesar de possuir apenas o ensino fundamental e restritas práticas de leitura em sua formação escolar, A2 é o que faz mais uso do gênero contrato. Por ser aposentado e possuir maior facilidade na obtenção de empréstimos, além de obter redução nas taxas de juros de certos financiamentos, já recorreu a empréstimos em diversos bancos. Não apenas isso, ainda ressalta que já teve acesso a contratos de compra e venda, de aluguel de imóvel e de financiamento de automóvel:

88 contrato na vida toda tem... eu eh::: já 89 fiz contrato pra aluguel de casa ... pra paga:::r também água, luz e IPTU porque o90 inquilino é que paga ... quando contratei advogado assinei dando poderes a ele pra 91 resolver éh:: tu:::do aquilo ..pra pegar empréstimo também assinei () e teve também 92 quando eu comprei umas carretas... (A2, ver anexo F)

Da mesma maneira, B1 se deparou em diversas situações com o gênero contratual (cf. anexo G, linhas 59-72). De acordo com Rojo (2002, p. 05), durante a leitura, o indivíduo ativa, além das habilidades de decodificação, o seu conhecimento de mundo, ou seja, “durante o ato de ler, o leitor está constantemente colocando em relação seu conhecimento amplo de mundo com aquele exigido e utilizado pelo autor no texto.” Por possuir acesso a outros textos contratuais, A2 e B1, por exemplo, apresentam facilidades de compreensão que não estão presentes, por exemplo, em D1 e D2, estudantes da pós-graduação. Assim, constatamos que a proficiência se relaciona diretamente com o conhecimento prévio do leitor (cf. SOARES, 2005, p.48).

Caso haja alguma falha na sincronicidade entre o que é apresentado no texto e o conhecimento de mundo do leitor, haverá uma lacuna na compreensão que deverá ser preenchida por outras estratégias, geralmente de caráter inferencial (cf. ROJO, 2002). Há, nos textos contratuais, a presença de termos conhecidos pelos entrevistados, mas que são utilizados com outro sentido, como “sinistro”, “alienação”, “vício”.

130 alienação fi-du-ci-á-ria ((risos)) éh::: alienação131 pra mim é coisa daqueles alienígenas né? e... eh::: e fiduciária eu nunca ouvi essa palavra.(A1, ver anexo E)

168 “sinistro” também eu já ouvi mas mesmo o 169 contexto não/não dá pra/prá esclarecer o que é que seria... você pode fazer até inferência 170 porque ele tá junto de furto em alguns casos.. (D1, ver anexo L)

Identificamos que na fala dos entrevistados há uma ruptura entre o que se espera que o termo signifique e o significado que carrega no texto contratual. De acordo com Ferreira e Dias (2004, p.440), é uma tendência humana atribuir sentido às coisas do mundo, e uma necessidade organizar as vivências e experiências de modo significativo e articulado, “buscando relações até mesmo entre acontecimentos que não revelam ligações ou correspondências evidentes entre si.”. Dessa forma, a ausência de significado o perturba e encaminha o leitor a estabelecer estratégias de compreensão. Nos exemplos acima, o descompasso entre o que é apresentado pelo produtor do texto e o conhecimento prévio do leitor é, então, preenchido por inferências, como em A1, ao relacionar o termo alienação, presente nos quatro exemplares, ao conceito de alienígena e em D1 ao tentar inferir o significado de sinistro pela relação com a palavra furto.

A produção de inferências locais é recorrentemente utilizada como estratégia de compreensão pelos participantes. A falta do domínio completo do léxico leva os indivíduos de todos os grupos a apreenderem o significado dos termos pelo contexto.

71 P: então quer dizer que::: tem algumas palavras que têm certa complexidade mas que:: 72 de acordo com o contexto e::: {C: com o contex:::to dá pra se entender muito bem (A2, ver anexo F)

45 a::: leitura foi (...) foi um 46 pouco difícil... né... e as vezes nem pelo contexto... eu (...) eu pude saber o significado de 47 algumas palavras. [...] 121 algumas coisas assim que::: eu até não entendi foi “parcela 122 periódica”... mas dava pra entender no contexto (C1, ver anexo I)

160 acho que o contexto e talvez um 161 entendimento prévio... se você separar as palavras por associação dá pra você juntar 162 com o contexto e entender ... o que é que significaria. (D1, ver anexo K)

Observamos que a compreensão dos termos pelo contexto é uma estratégia que fica evidente nas falas de pelo menos um dos participantes do primeiro, terceiro e quarto grupo. Esse mecanismo é utilizado pelos participantes a fim de superar as barreiras quanto às dificuldades lexicais. O leitor formula e verifica suas hipóteses, utilizando todo o seu conhecimento linguístico e experiência; portanto, a leitura não é um processo linear, mas dinâmico, no qual o leitor estabelece relação com os elementos que levam o acesso ao sentido. (cf. Kleiman, 2004).

Ao se utilizarem desse mecanismo, os entrevistados acrescentam ou eliminam, reordenam ou extrapolam informações. Para Marcuschi (2003, p. 59), através das inferências associamos informações, as reconstruímos e comparamos, no entanto, esse processo de inferenciação, segundo o autor, deve ser feito dentro dos limites do texto, ou seja “A única

coisa que deve ser controlada na inferenciação é a falsidade ou a incompatibilidade do resultado com os elementos explícitos do texto.”.

No entanto, em alguns casos, o processo de inferenciação mostra-se pouco útil como recurso interpretativo. Há contratos que possuem cláusulas baseadas em leis, decretos e artigos, que são inseridos no texto, a partir de sua nomenclatura ou numeração (cf. anexo A, itens 15, 20, 25; anexo C, itens 3, 5). A utilização dos textos legais no texto serve como voz social, que respaldar, avalia e valida os termos do acordo. Esse artifício, contudo, contribui ainda mais para a distância entre leitor e texto, conforme mostram as falas dos participantes do grupo C e D.

150 também tem em alguns desses contratos por 151 exemplo que você me entregou alguns deles têm éh::: a legislação e::: éh::: num tem 152 explicando o que é que seria aquele arti:::go aquela lei... só a sigla... aí muitas pessoas não 153 sabem então acho que isso vai provocando um desinteresse até um afastamento e::: 154 também éh... quando se depara com esses termos incompreensíveis com essas cláusulas 155 que envolvem lei... que o cliente não tem o domínio... o que é que ele faz? deixa pra lá né? (C2, ver anexo J)

91 esse contrato por exemplo faz referência a algumas leis e decretos que não/ que ele 92 mesmo não esclarece... ele cita que é conforme o decreto tal, mas ele não diz pro cliente 93 que decreto é esse nem coloca uma citação pra esclarecer... sinto falta disso... D1, ver anexo L)

Relacionando a dificuldade de interpretação dos entrevistados e os níveis de organização textual do folhado proposto por Bronckart (1999), podemos observar que, de certa forma, o agente-produtor do texto contratual não leva em consideração alguns aspectos do contexto sociossubjetivo. Por exemplo, o objetivo do profissional do direito ao escrever é estabelecer os deveres do indivíduo que financia e, para tanto, se utiliza de inúmeras cláusulas que descrevem minuciosamente o que deve ser feito e as sanções, caso não haja o cumprimento dos termos. Vemos que o objetivo é cumprido - talvez por isso a inserção de tantas cláusulas, no entanto, a priorização do objetivo comunicativo dos contratos de adesão, parece desconsiderar o contexto de recepção dos textos.

Conforme dissemos, a redação de um contrato de adesão, como os contratos de financiamento, não é fruto de um acordo mútuo. Não há negociação de cláusulas, elas já se apresentam prontas ao interlocutor. Como não há conhecimento prévio, é necessário que esse leitor se inteire do conteúdo do texto, a fim de evitar prejuízos posteriores. Caso isso não ocorra, o não acesso aos termos do texto poderá acarretar “consequências desastrosas para os indivíduos que se situam fora dessa comunidade discursiva” (cf. BHATIA, 2001, p. 112).

4.2.3. Observáveis de ordem paralinguística: Elementos de formatação

Ao lado da falta de compreensão lexical, é recorrente na fala dos entrevistados que a apresentação gráfica dos exemplares apresentados desestimula a leitura. A essa disposição de itens e subitens, divisão de seções, tamanho da fonte, espaçamento, quantidade de páginas, chamaremos de elementos de formatação, baseados nos observáveis de ordem paralinguística, conforme apresentados por Bronckart (1999). A dificuldade de compreensão se deve, portanto, a elementos que estão situados fora do texto, ou seja, não se relacionam a elementos verbais propriamente ditos, mas a elementos de formatação de página.

a. Extensão dos contratos

A extensão dos textos contratuais é apontada, não de hoje, como uma das principais causas de desestímulo à leitura do gênero. Por exemplo, de acordo com a matéria "Não li e concordo" veiculada pela revista Super Interessante, em agosto de 2012, 97% dos indivíduos não leem os termos de uso e políticas de privacidade da internet. A matéria ainda apresenta o caso de Doug Heckman que, ao ler o contrato na íntegra, encontrou um prêmio de mil dólares em meio às cláusulas.

No começo de 2005, Doug Heckman resolveu ler um contrato. No meio das cláusulas, encontrou algo estranho - um prêmio de mil dólares. Entrou em contato com a empresa de softwares PC Pitstop, responsável pelos termos, e recebeu o prêmio. O problema: foram precisos 5 meses e 3 mil cadastros para que alguém percebesse a brincadeira. Anos depois, em abril de 2010, a loja de jogos Game Station foi ainda mais longe: escondeu uma cláusula que fazia o usuário ceder os direitos da própria alma à empresa. Enquanto mil pessoas identificaram a brincadeira, 7 mil concordaram. (ROMERO, 2012, p. 1).

De acordo com Cardoso (2010), as estatísticas do Código de Defesa do Consumidor, mostram que o percentual dos consumidores que não leem contratos antes de assiná-los é de 53%. Esse desinteresse pela leitura integral do texto é ocasionado, na maioria das vezes, pela extensão dos textos. Podemos observar tal realidade através das respostas dos entrevistados. Observamos que os participantes dos grupos B a D se posicionaram quanto à extensão do texto contratual, não havendo reclamações quanto a isso pelos participantes do primeiro grupo.

50 eu já entrei em alguns contratos e geralmente são parágrafos muito 51 grandes... muito extensos e com palavras que não são do meu uso cotidiano... isso 52 dificulta o meu entendimento bastante (B2, anexo H)

Exceto por B2, as respostas que mencionam a extensão como empecilho para a leitura e compreensão do gênero não são apresentadas propriamente à pergunta número quatro, que os questiona diretamente quanto às suas dificuldades de compreensão. Os outros participantes a apresentam quando justificam a não leitura dos contratos numa situação real ou quando passam a sugerir modificações ao gênero:

97 aí 98 muitas vezes... como eu já disse pra gente não perder tempo... num ficar o tempo todinho 99 lendo aquele contrato enorme... de às vezes de várias folhas... de duas folhas ou mais... 100 frente e verso... a gente assina sem nem prestar muita atenção e podendo muitas vezes 101 sabendo que podendo ser prejudicado (B1, ver anexo G)

72 eu 73 tava muito apressada porque eu precisava de:: dessa conta muito rápido... eu precisava 74 abrir muito rápido e:: eu num tinha tempo pra ler... o contrato era muito extenso. (C1, ver anexo I)

187 ele já fechou o contrato 188 com o FIES... mas a gente não leu o contrato ainda ... foi exatamente porque é muito 189 grande... muitas cláusulas e aí a gente... infelizmente só lê quando dá algum problema. (D2, ver anexo L)

De acordo com Rojo (2009, p. 07), ao se deparar com um texto, o leitor elabora apreciações estéticas e/ou afetivas. Para a autora, “ao ler, replicamos ou reagimos ao texto constantemente”, a reação do leitor pode ser de prazer ou de ódio. O leitor pode se identificar ou não com a leitura, gostar ou não dela, “pelas mais variadas razões. E isso pode, inclusive, interromper a leitura [...]”. Ao observarmos as respostas dos entrevistados, vemos que o abandono da leitura integral dos textos se deve, além da falta de compreensão de alguns lexemas, a aspectos supratextuais. Em D1, observamos que sua identificação e apreciação leitora foi direcionada ao segundo exemplar do gênero, o mais curto de todos, apresentando apenas duas laudas.

102 teve um contrato aqui::: ... acho que 103 o dois que é o mais curto e que eu achei excelente porque é curto (D1, ver anexo K)

Em contrapartida, o entrevistado elege como problemática a leitura de um contrato composto por cinco laudas:

113 tem um contrato que eu 114 achei longo demais que::: não é tão difícil... mas são (), são basicamente 5 páginas de 115 contrato... achei muito longo e acho que isso é uma/ prum contrato e uma dificuldade 116 pro cliente que vai ter que ler tudo isso. (D1, ver anexo K)

O contrato 4, apesar de ser o mais longo, é o único que apresenta um glossário prévio, a fim de explicar aos leitores termos que foram identificados como problemáticos na seção anterior. Apesar de apresentar essa preocupação, o exemplar não foi eleito por nenhum entrevistado como o mais acessível. Tal fato parece sugerir que, em se tratando de dificuldades

de acesso, a extensão do texto é mais grave que a falta de conhecimento lexical dos termos utilizados, na medida em que explicar o significado de termos próprios da negociação, como por exemplo, *alienação fiduciária*, não é suficiente para garantir o acesso interpretativo dos leitores ao texto.

A resposta de C1 evidencia a tentativa do agente-produtor de deixar a linguagem mais acessível ao leitor, através da inserção do glossário. Ainda assim, reconhecendo que o glossário facilitou o entendimento de determinados termos, o participante elege o contrato como o terceiro no nível de facilidade de compreensão.

115 Agora no::: no 116 contrato quatro que era do banco Itaú:: ele foi assi:::m (...) eu não coloquei entre os 117 dois... os dois mais fáceis que foi o banco um e o banco dois... mas ele tá incluído entre 118 os mais fáceis por causa do / do glossário que ele inclui. (C1, ver anexo K)

Da mesma maneira, D1 reconhece a validade da inserção do glossário (cf. anexo M, linhas 118 a 123) e sua importância para a compreensão do texto, no entanto, não elege como o contrato mais compreensível.

Dando continuidade a essa constatação, em D2 vemos que, novamente, o contrato mais curto é eleito como mais compreensível, em razão da disposição do texto, e é contraposto ao exemplar mais longo, o quarto. A eleição do segundo contrato como mais simples é feita com base na disposição do texto, ou seja, conforme o agente-produtor expõe as informações do processo de financiamento.

239 o::: dois () ele tem 240 duas colunas... assim dá a impressão que o texto é menor... entende? por estar dividido... 241 ai dá até um pouco mais ... de vontade de ler... mas assim de linguagem... eu acho que o 242() o dois fica um pouco mais viável por causa da/ pela disposição do texto (Ver anexo L)

C2 menciona o fato extensão como relacionado à leitura integral do texto contratual, ao citar o exemplar 4, que, apesar de longo, insere um item destinado a explicação de termos técnicos:

185 tipo esse contrato do glossário... a quantidade... mesmo que ele tenha essa explicação 186 acho que essa explicação não consegue atrai:::r éh::: o cliente pra lá por causa 187 justamente da quantidade de/de/de folhas que ele tem e esse/ essa explicação vai alongar 188 mais o texto...mesmo que o intuito seja de ajudar acho que essa explicação vai dificultar 189 e espantar e o/e o contratante não se identifique tanto... (Ver anexo J)

No primeiro grupo, embora não tenhamos encontrado menção à extensão do texto diretamente como agravante à leitura, observamos que, ao eleger o contrato dois como mais compreensível, A2 apresenta como justificativa a quantidade de palavras utilizadas. Ou seja, de

uma forma ou de outra, a extensão interfere sim no envolvimento dos interlocutores com o texto.

139 olhe... um foi mais objetivo é o segundo é mais objetivo e ele pro/procurou 140 economizar palavras e sendo poucas palavras é mais fácil da gente ler::: da gente 141 entende:::r... esse outro pro:::longou-se mais ... queren:::do quase que dizer uma mesma 142 coisa ... sucessivamente (Ver anexo F)

Em síntese, ao compararem os exemplares contratuais apresentados, sete dos oito entrevistados, elegeram o contrato mais curto como o mais acessível e de leitura mais fácil (cf. anexo F, linhas 144, 145; anexo G, linhas 125, 126; anexo H, linhas 60 -63; anexo I, linhas 101-102; anexo J, linhas 181,182; anexo L, linhas 224-225; anexo M, linhas 239-242). Essa facilidade é atribuída por eles a aspectos de formatação e não a aspectos verbais propriamente ditos. Além de mais curto, o contrato 2 é apresentado como o de melhor disposição gráfica, por apresentar o texto dividido em colunas e uma tabela mais detalhada ao início do exemplar (cf. anexo B). Ainda em relação à formatação textual dos contratos, veremos que outras queixas quanto à dificuldade de compreensão dos contratos são levantadas, como, por exemplo, tamanho da fonte e proximidade de cláusulas.

b. Tamanho da fonte

Outro fator, ainda relacionado à apresentação gráfica dos contratos, talvez seja tão antigo quanto a própria existência deles. O tamanho da fonte utilizada nos textos é levantado como causador da falta de acesso a eles. As queixas são tão recorrentes que foi necessária a criação da lei 11.785 de 2008 que alterou uma regra do Código de Defesa do Consumidor (CDC). A redação do parágrafo 3 do art. 54 foi modificada de: “Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor” para “Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor”, dessa forma, o tamanho da fonte passa a ser regulamentado por lei.

A disposição gráfica é também um ponto discutido entre os profissionais que propõem a revisão de textos contratuais. De acordo com Kischelewski (2009, p. 2), “não basta apenas se preocupar com o tipo do contrato e o seu conteúdo, é necessário também se atentar ao tamanho

da fonte na redação do contrato”, além disso, para o autor, seria necessário também especificar o tipo da fonte, a fim de impedir danos ao consumidor.

A utilização de letras miúdas se agrava na medida em que estamos diante de um contrato de adesão. Por não poder participar da elaboração das cláusulas e condições do contrato, o consumidor se depara com um texto escrito por outrem e, por isso, necessita saber a quais condições está aderindo. Não há espaço para a participação do consumidor nos contratos de adesão. Ao se depararem com um texto extenso, com letras pequenas, muitos leitores não leem as cláusulas, conforme podemos observar na fala de D2, D1 e B1, mostradas abaixo:

101 C: eu tenho dificuldade porque são textos muitos juntos... muito juntinhos o 102 espaçamento é muito pequeno e a letra também não ajuda a letra também é bem 103 pequeninha...por exemplo... as cláusulas são muito uma embaixo da outra... 105 há/há um embaralhamento aí das letras... isso faz com que a gente tenha preguiça de ler entende? eu 100 não sei se é intencional... ma:::s assim o faz com que/ 107 você ler cada item se torna muito cansativo...(ver anexo L)

Ao se questionar sobre a intencionalidade do produtor do texto ao dispor as cláusulas em fonte reduzida e espaçamento de linhas desfavorável, D2 demonstra uma leitura mais crítica em relação ao gênero contratual, na medida em que compreende que as escolhas lexicais e as construções e estratégias linguísticas que o autor utiliza podem evidenciar sua postura ideológica.

Mais uma vez, na fala de B1, C2 e D1 identificamos a falta de paciência para leitura ocasionada pelo tamanho da fonte utilizada nos contratos:

111 as letras 112 poderiam ser maiores... porque as letras quando são muito miúdas a gente também nem 113 tem paciência de tá lendo... (B1, ver anexo G)

92 se eu fosse apontar alguns fatores assim éh::: que poderia ocasionar alguma 93 dificuldade eu iria falar das letras miúdas né? que éh:::elas tem causado algumas 94 dificuldades transtornos problemas né? na vida de muitas pessoas porque éh::: 95 primeiro... quando alguém se depara com esse texto aqui que vê a letra destamanho o 96 qué que vai pensar: não então::: eu nem vou ler isso porque isso é cansativo (C2, ver anexo J)

226 esse último contrato aqui da ABN 227 que é justamente o da letra miúda... eu confesso que eu tava com pouca disposição 228 quando eu vi o tamanho da letra então como eu já tava sem/paciência pra ler... acho que 229 a coisa travou ainda mais por causa disso... (D1, ver anexo K)

Os exemplares apresentados aos participantes apresentam fontes e tamanhos de fonte diferentes. O primeiro e segundo exemplar são os que mostram letras maiores, corpo 12, legíveis, (ver anexos A e B). Por outro lado, os dois outros exemplares entregues trazem

caracteres reduzidos. Por exemplo, C3 (ver anexo C) apresenta fonte tamanho 10 e espaçamento simples entre as linhas, no entanto, reduz o conteúdo das cláusulas em apenas uma lauda. C4 (ver anexo D) apresenta fonte tamanho 11, espaçamento simples entre linhas e dispõe suas cláusulas em 3 laudas. Trazemos, como exemplo, a fala de B2 ao comparar os contratos C1 e C2, que apresentam tamanhos diferentes de páginas e fontes:

60 o outro contrato tem uma... duas.....três páginas e::: esse 61 segundo contrato só são duas laudas. ... então já/ já fica/ já é be:::m resumi:::do e::: a 62 letra. .. a letra também não é tão pequena....já dá pra você::: ler normal e::: é bem clara 63 assim a linguagem dele (B2, ver anexo H)

Elencamos, portanto, o tamanho da fonte utilizada como fator para a desmotivação da leitura, na medida em que, C3, o segundo contrato mais curto, não é situado como um dos mais fáceis de compreender. Apesar de apresentar as informações do processo nas cláusulas em apenas uma lauda, o exemplar é o que faz uso de fonte de tamanho menor, sendo eleito assim como um dos mais difíceis.

Para observar de que forma a formatação interfere na opinião dos entrevistados sobre o nível de dificuldade na compreensão do gênero, elaboramos a tabela abaixo:

TABELA 5: Elementos de formatação e nível de compreensão dos contratos

CONTRATO	LAUDAS	FONTE	ESPAÇAMENTO	ITENS E SUBITENS	NÍVEL COMPREENSÃO
C1	3	12	Simples	60	2
C2	2	12	Simples	48	1
C3	2	10	S/ espaçamento	37	4
C4	4	11	S/ espaçamento	127	3

Nossa tentativa em dispor essas informações é mostrar de forma comparativa e simplificada em todos os contratos questões levantadas durante as entrevistas, como tamanho da fonte, proximidade entre cláusulas, extensão do texto, quantidade de itens e subitens. Atribuímos o nível de compreensão 1 ao contrato que, de acordo com as respostas, foi eleito como mais acessível, o nível 2 ao segundo de leitura mais simplificada, o 3 e o 4 aos menos acessíveis. Observamos, na apresentação que o contrato apresentado pela maioria dos entrevistados como menos acessível, reúne disposição gráfica não favorável à leitura, ou seja, integra em si todos os fatores que desfavorecem o acesso ao texto, que são levantados pelos entrevistados.

C4, classificado como o segundo mais difícil, apresenta o maior número de laudas, sendo, portanto, o mais extenso, utiliza a segunda menor fonte, não há espaçamento entre as linhas do texto e, finalmente, dispõe os dados relativos ao processo de financiamento em 127 itens e subitens, ou seja, mais que o dobro do apresentado em C1, segundo contrato com maior quantidade de itens e subitens. Em contrapartida, C2, eleito por 7 dos 8 participantes, como o contrato de mais fácil compreensão, se igualha em quantidade de páginas a C3, o exemplar apontado como mais problemático. Em quantidade de itens e subitens, C3 possui a vantagem de síntese, ao dispor os dados do financiamento utilizando 11 itens a menos do que C2. No entanto, acreditamos que a razão da classificação se deve ao fato de C2 apresentar, por exemplo, espaçamento entre as linhas e tamanho da fonte maior do que C3, que utiliza fonte tamanho 10, além de não apresentar espaçamento entre as cláusulas. Sobre isso, mostramos a fala de D1:

205 tem um contrato que a fonte é 206 PEQUENÍSSIMA acho que foi o último que você começa a ler e você dá um 207 desengano... você num... você perde a paciência pra ler...(D1, ver anexo K)

Em síntese, as respostas dos entrevistados evidenciam não apenas a complexidade lexical dos textos, mas também uma disposição visual não favorável à leitura e à interpretação. Especialmente, quando se leva em consideração o contexto no qual os textos são lidos: “**109** *Umas letrinhas 110 miudinhas que não dá/ dá logo dor de cabeça na hora de ler. Os que tiverem na fila 111 também não vão gostar nadinha porque eu sou muito lento pra ler*” (A2, ver anexo F). Dificilmente, alguém terá a chance de levar o contrato para ser lido e analisado pormenorizadamente na tranquilidade de sua casa. A pressa e a falta de paciência para ler cláusulas tão miúdas podem acarretar prejuízo ao contraente.

4.2.2.3. Retomada de informações

Além dos aspectos já discutidos nos itens anteriores, observamos que as dificuldades de compreensão dos participantes se relacionam também a retomadas de informações no texto. Conforme vimos, a primeira lauda de cada exemplar organiza as informações do processo de financiamento em tabelas, cujos itens são enumerados por números ou algarismos. Essas informações são retomadas, posteriormente, nas laudas seguintes dos exemplares, sendo sempre identificadas por meio desses números. A seguir, exemplificamos na tabela como esses itens são retomados nas cláusulas em cada um dos exemplares.

TABELA 6: retomada de informações

C1	13. Juros. Sobre o valor total do crédito incidirão taxas anuais efetivas de juros no percentual indicado no item 5.1 , que decompostos constituem a taxa mensal capitalizada indicada no item 5.2 . Os juros ora calculados já estão e integrados ao valor das parcelas, mencionado no item 4.6 e nos Fluxos do CET – Custo Efetivo Total.
C2	M – Promessa de Pagamento – O Cliente, por esta Cédula de Crédito Bancário, promete pagar ao Credor, ou à sua ordem, nos respectivos vencimentos (subitem K), na praça de São Paulo – SP, em moeda corrente, a dívida em dinheiro, certa, líquida e exigível (subitem G), correspondente ao valor total financiado (subitem F.6), acrescido de juros remuneratórios (subitem F.4), capitalizados diariamente [...]
C3	O Banco concede ao CLIENTE um crédito no valor e forma de pagamento especificados no quadro IV do preâmbulo, o qual destina-se a financiar a aquisição de bens móveis ou o uso de serviços descritos e caracterizados no quadro IV do preâmbulo [...]
C4	Entrega do valor – O Credor entregará o valor total financiado ou emprestado (subitem 3.9), deduzido, quando financiados, do valor do IOF (subitem 3.8), da tarifa (subitem 3.5) e dos prêmios de seguro (subitens 3.6 e 3.7), se houver, diretamente ao fornecedor dos bens ou dos serviços, ou ao Cliente, conforme especificado no item 7 [...]

Observamos, através dos exemplos mostrados na tabela, que a menção a itens e a subitens já situados na primeira lauda dos contratos, se relaciona a informações bem particulares do processo de financiamento. Por serem textos previamente formulados, destinados a regerem um grande número de processos, também chamados de contratos standard, os exemplares dispõem espaços, na primeira lauda, para o preenchimento de informações pessoais do cliente e do veículo financiado, informações essas que variam conforme cada caso, e que não podem ser padronizadas. Dessa forma, retomar esses dados referenciando itens e subitens é uma maneira de inserir os dados do cliente e do veículo nas cláusulas, sem com isso, quebrar a padronização do texto.

No entanto, o caráter massificado desses textos tende a ocasionar outra dificuldade de acesso interpretativo. Ao retomar e delimitar informações através de letras e números, há uma quebra na linearidade do textual, uma vez que, o interlocutor precisará retornar à primeira página do contrato, a fim de se situar. Nas entrevistas, três dos oito participantes fazem menção a esse aspecto. Vejamos, quando perguntada sobre suas dificuldades de interpretação, A1 situa, além da falta de compreensão do léxico, a utilização de números e letras.

110 sinto porque eu não conheço as palavras... os números... têm uns números... têm 111 palavras... têm (...) têm essas letras né? - como aqui... tem umas coisas que diz FA... 112 F4...

{P: uhum {C: num sei o quê lá mais... deixouver num sei se tem outra aqui... mas é 113 por aí... F4 ... {P: mas () {C: aqui C6 (A1, ver anexo E)

A participante não consegue identificar a função das siglas colocadas no contrato, ou seja, não há a percepção de que itens como F4, C6, retomam informações já colocadas no primeiro momento do texto. Para ela, esses termos são desconhecidos e, portanto, interferem diretamente no processo de interpretação.

114 P: esse F4 assim... a senhora acha que tá aí por quê? a senhora sabe pra quê que tá esse 115 F4 aí? C: eu:: eu não tenho nem idéia o que ele quer dizer... {P: uhum {C: mas sei que ele está 117 falando em juro... mas... num... num entendo nada... nada...(A1, ver anexo E)

Não identificamos no grupo B, menção a esse tipo de dificuldade. No entanto, nos grupos C e D a inserção e a retomada de informações por meio desses itens é situada como uma interferência à fluidez da leitura.

92 também que num 93 tivesse tantos itens... tipo A1... A2... eh:: pra gente saber o que é tem que voltar de novo 94 e ver do que tá/do que tá é falan/se tratando. (C1, ver anexo I)

87 eh:: 88 acho que ele faz referências a/a coisas que acabam travando a leitura que é ficar 89 repetindo como subitem um ponto três.... conforme o subitem um ponto quatro... aí você 90 tem que voltar pra ficar lendo e acho que ninguém volta ou quase ninguém vol::ta (D1, ver anexo K).

Os participantes dos grupos C e D conseguem identificar, ao contrário de A1, a função desses itens na progressão temática do texto. Ou seja, para eles, é notório que ao situar entre parênteses, por exemplo, **subitem 3.5**, o produtor do texto pretende reintroduzir uma informação já dada em outro local. Esse mecanismo de recuperação de informações, que em todos os exemplares estão situadas em páginas distintas, interfere na interpretação, ocasionando impaciência e falta de motivação para continuar a leitura.

A questão da quebra de linearidade é abordada por Xavier (2005, p. 173) ao comentar a utilização de links no hipertexto. De acordo com o autor, a quebra da linearidade no hipertexto pode gerar problemas de compreensão, desorientação e dispersão do leitor. Além disso, “o uso inadequado dos links pode dificultar a leitura por quebrar, quando visitados indiscriminadamente, as isotopias que garantiriam a continuidade do fluxo semântico responsável pela coerência, tal como ocorre em uma leitura de texto convencional” (XAVIER, 2005, p. 173). Embora o autor se refira a texto em ambiente virtual, acreditamos que a inserção de itens e subitens no texto contratual funciona também como uma espécie de link, estabelecendo relação entre o que é dito naquele momento com uma situação que já foi dita

anteriormente. Ao abandonar a progressão da leitura e retornar à página anterior repetidas vezes, o leitor interrompe o fluxo da leitura e se sente desestimulado a prosseguir.

Ao propor a metáfora do folhado textual, Bronckart (1999, p. 259) atribui aos mecanismos de textualização e aos mecanismos enunciativos a função de contribuir para que o texto seja interpretado como “um todo coerente, uma unidade comunicativa articulada a uma situação de ação e destinada a ser compreendida e interpretada como tal por seus destinatários”. Mais especificamente, os mecanismos de textualização contribuem para a manutenção da coerência temática do texto, estabelecendo relações de continuidade, ruptura ou contraste. Eles são subdivididos em conexão e coesão nominal.

Relacionando os mecanismos de textualização às dificuldades de interpretação dos participantes, nos deteremos aqui nos mecanismos de coesão nominal. Esses mecanismos “introduzem os argumentos e organizam a sua retomada na sequência do texto; são realizados por um subconjunto de unidades que chamamos de anáforas”. Ao ser capaz de compreender a inserção de novas informações e sua consequente retomada, o interlocutor é capaz de atribuir sentido mais facilmente ao texto, à medida que esses mecanismos contribuem para a estabilidade e para a continuidade do conteúdo.

No entanto, quando esse processo de introdução e retomada não é recuperado, ou seja, quando o interlocutor não é capaz de estabelecer essa relação, a interpretação do texto fica comprometida. Por exemplo, em A1, ao não compreender que as letras associadas a números indicam informações já ditas anteriormente que estabelecem, por exemplo, valor total do financiamento (cf. anexo E, linhas 110-111).

Embora seja comum aos exemplares essa retomada de informações através de siglas, observamos que os sintagmas nominais que asseguram as retomadas no texto contratual são, em sua maioria idênticos a seu antecedente. Ou seja, não é incomum que os textos mantenham uma forma apenas, embora repetida diversas vezes, para designar os principais envolvidos no processo. Por exemplo, nos exemplares não há outros itens lexicais, não há sinônimos, que retomem o contratante, o contratado e o custo efetivo da operação de financiamento. Quando precisam ser situados, esses itens são retomados da mesma forma que foram introduzidos. Tal fator contribui para um maior esclarecimento sobre os deveres e direitos das partes envolvidas, sem abrir possibilidades de atribuir erroneamente responsabilidades a qualquer uma das partes.

4.2.2. 4. Contexto de recepção dos contratos

Algumas vezes, o desestímulo a leitura integral dos documentos é causado pela soma de fatores linguísticos e extralinguísticos. Normalmente, os interlocutores se deparam com o gênero financiamento de veículo nas concessionárias, ante a presença de um vendedor e antes da entrega do veículo. Os outros contratos de financiamento, sejam de bens móveis ou imóveis, geralmente, possuem contexto de recepção semelhante. Questionamos aos participantes sobre os fatores de desestímulo à leitura presentes no contexto de recepção. Antes da análise dessas respostas, vale salientar que nem todos os entrevistados tiveram contato especificamente com contratos de financiamento de veículo: alguns se depararam com contratos de abertura de conta, financiamento de imóvel, plano de saúde, aluguel, entre outros.

Quando perguntados sobre a leitura integral dos textos contratuais, apenas os participantes C2 e D1 leram integralmente os contratos com os quais tiveram contato, antes de assiná-los. Há participantes, porém, que leram apenas alguns dos contratos integralmente, antes da assinatura B2 (cf. anexo H, linhas 95-97), C1 (cf. anexo I, linhas 56-57) e, finalmente, os que nunca leram os textos integralmente, A2 (cf. anexo F, linhas 109-114), B1 (cf. anexo G, linhas 78-84) e D2 (cf. anexo L, linhas 181-189). Assim, dentre os entrevistados, apenas 25% leram os textos contratuais integralmente, 25% leram integralmente apenas alguns contratos aos quais tiveram acesso, 37,5% nunca leram contrato algum até o final, antes da assinatura e 12,5% não tiveram contato com qualquer contrato.

Encontramos nas respostas fatores extralinguísticos presentes no contexto de recepção que podem ter ocasionado o abandono da leitura. Dentre eles, a pressa, para adquirir o bem ou para liberar o atendimento às pessoas da fila, é o fator mais mencionado:

110 os que tiverem na fila 111 também não vão gostar nadinha porque eu sou muito lento pra ler e a gente::: ... tá 112 naquela... ânsia daquela vontade de adquirir que a gente também se preocupa com isso (A2, ver anexo F)

78 eu só leio uma parte e do texto e assim mesmo sem entender 79 muita coisa... porque geralmente quando você vai no banco tem varias pessoas pra ser 80 atendidas e se a gente for ler todo o contrato vai passar o dia todo no banco (B1, ver anexo G)

182 na pressa 183 de você pegar logo o automóvel... você assina e só depois você é que você vai ver em 184 casa... entende? (D2, ver anexo L)

72 uma conta que eu tava abrindo no banco e eu 73 tava muito apressada porque eu precisava de:: dessa conta muito rápido... eu precisava 74 abrir muito rápido e::: eu num tinha tempo pra ler... o contrato era muito extenso... (C1, ver anexo I)

Salientamos que a falta de tempo não é um fator evidenciado apenas nas falas dos nossos entrevistados. A queixa é tão recorrente que em 2007 foi aprovado o projeto de lei 690/07¹¹, que obriga as empresas a fornecerem uma cópia dos contratos de adesão aos contratantes com, pelo menos, 24 horas de antecedência em relação ao momento de sua assinatura. O objetivo da medida é que o consumidor se inteire, calmamente, acerca do conteúdo do contrato e, conseqüentemente, não seja prejudicado por cláusulas abusivas.

Soma-se à pressa a falta de orientação do vendedor/atendente ou direcionamento imediato ao local da assinatura:

97 eles só dá o contrato um lápis pra pessoa assinar e aí 98 muitas vezes como eu já disse pra gente não perder tempo... num ficar o tempo todinho 99 lendo aquele contrato enorme...de às vezes de várias folhas... de duas folhas ou mais... 100 frente e verso... a gente assina sem nem prestar muita atenção (B1, ver anexo G)

81 ela::: me entregou esses papeis e só me mandava assinar {P:82 aham {C: eu que tomei um tempo pra poder ler... mas ela do contrato ela não disse nada... num disse 83 que era pra ler... só me mandou assinar nos pontos lá (C1, ver anexo I)

142 a pessoa que tá nos atendendo orienta já que a 143 assinatura seja realizada abaixo ...coloca um xis marcando... (C2, ver anexo J)

209 a intenção deles é que a gente assine logo ... eles não vão/eles 210 não fornecem não... agora assim caso você vá lá reivindicando alguma coisa aí::: eles 211 pedem pra gente ler... olhe você não leu aqui no item vinte e cinco... não sei o quê... tem 212 dizendo isso isso e isso e você assinou o contrato ... e foi pedido que lesse... mas eles 213 não incitam a leitura (D2, ver anexo L)

Ao se deparar com um texto extenso, cansativo, repleto de termos desconhecidos, o pouco tempo e a exigência da assinatura no local sinalizado, a maioria dos entrevistados prefere se submeter às exigências do contrato, antes de se inteirar completamente acerca de seu conteúdo. Nas entrevistas, por exemplo, os únicos participantes que concluíram a leitura dos contratos, ou estavam inseridos em contexto de recepção favorável, como D1 que dispunha de tempo e orientação do vendedor, ou possuíam domínio e familiaridade com a linguagem jurídico-contratual, como C2, graduada em Direito:

181 P: antes de assinar então esse contrato do plano de saúde... você leu o texto na íntegra? 182 C: li o texto na íntegra porque eu também não tava na/na/na operadora de serviço... 183 então eu li o texto junto com o vendedor só... eu tava na casa dele... então eu tive 184 bastante tempo pra ler o contrato... o contrato não era tão grande assim então eu li todo. (Ver anexo L, grifo nosso)

¹¹ Disponível em < http://www.alerj.rj.gov.br/common/noticia_corpo.asp?num=23197>, acesso em 12/04/2014.

130 assim::: como 131 eu trabalho co:::m processos judiciais que envolvem muitos contratos eu acabo me 132 deparando com muitos casos né? 138 C: éh... quando eu me deparei com um contrato foi/ foi assim eu assim de mim mesma 139 tendo de financiar alguma coisa foi uma única vez e::: eu li até o final foi na compra de 140 uma casa e é um contrato mais extenso né? (C2, ver anexo J).

Acreditamos que, geralmente, o abandono da leitura se deve à soma dos fatores linguísticos já abordados - falta de conhecimento do léxico, extensão dos textos contratuais, apresentação gráfica não favorável - aos fatores do contexto de recepção citados acima.

Como forma de solucionar os problemas de acesso ao gênero, buscamos observar as sugestões dos participantes para a reformulação do texto.

QUADRO 15: Sugestões para reformulação dos textos contratuais

A1	201 C: eu ia dizer que não precisava colocar tantas/tantas palavras aí que:: a gente nem usa 202 ... no dia a dia... ia tirar um ia tirar uns éh ((risos)) uns vinte por cento ((risos)) uns 203 vinte por cento eu acho que dava pra tirar (ver anexo E)
A2	133 C: a::: aí nesse caso eu mandaria que as letras fossem um pouco maiores que ficava 134 melhor ... pra leitura (ver anexo F)
B1	107 C: poderia se::r eh:: poderia usar palavras mais simples... palavra bem menos... no nosso 108 português be::m assi::m rasteiro mesmo 111 e::: diminuir mais os contratos... as letras 112 poderiam ser maiores (ver anexo G)
B2	128 usar palavras que/ que fizesse parte da/da do dia a dia né? das pessoas... 135 ...o tamanho dos parágrafos...deixarem mais sucintos e diretos... éh::: e eu 136 acho que diminuir o numero de cláusulas (ver anexo H)
C1	90 quem redige 91 os contratos ele poderia::: usar termos... palavras mais compreensíveis né que esses 91 termos pudessem alcançar... qualquer pessoa que lesse... qualquer leitor...também que num 93 tivesse tantos itens, tipo A1, A2... eh::: pra gente saber o que é tem que voltar de novo 94 e ver do que tá/do que tá é falan/se tratando. (ver anexo I)
C2	159 eu/eu sugeria era que as letras elas tivessem uma fonte 160 maior 161 deveria ter alguma descriçã:::o a respeito dos termos pra que tivesse alguma 162 compreensão né? (ver anexo J)
C3	196 usar sinônimos pra termos bem específicos 197 e mais um pouco usuais do dia a dia das pessoas que não são do universo jurídico 205 que a fonte não seja tão miúda (ver anexo K)
C4	216 a linguagem eu acho que poderia PODERIA SIM ter 217 uma linguagem mais do cotidiano das pessoas 223 outra coisa é 212 que são muito itens... se pudesse fazer um resumo dum/dum/ de 224 ser mais didático (ver anexo L)

Observando o quadro acima, podemos observar que a sugestão mais recorrente, por 6 dentre os 8 entrevistados, é a simplificação da linguagem, através da utilização de termos mais usuais, destinados à inclusão de diversos tipos de leitores. Em segundo lugar, 5 dos 8

entrevistados, sugerem um texto mais enxuto, mais resumido, sem tantos itens e subitens, ou seja, a redução da extensão contratual. Em terceiro lugar, as sugestões se destinam a questões de formatação, como, por exemplo, aumento do tamanho da fonte, sugestão evidenciada em 3 das 8 respostas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve por objetivo a análise do gênero contrato de financiamento de veículo, com base nos postulados teórico-metodológicos do ISD, mais especificamente nos trabalhos de Bronckart (1999), e a identificação das dificuldades de leitura e interpretação de indivíduos de diversos níveis de escolaridade. Considera-se que os resultados obtidos neste trabalho cumprem o propósito de apresentar uma reflexão acerca do gênero contratual e sobre os diversos fatores que contribuem para distanciar o leitor da interpretação desses textos.

Linguagem, sociedade e direito estão estritamente relacionados. Partimos do pressuposto de que o letramento, a capacidade de fazer o uso da leitura e da escrita em contextos específicos, é condição principal para a cidadania. O sujeito só está inserido socialmente ao conseguir participar de ações culturais, educacionais, econômicas, entre outras, que acontecem no seio da sociedade. É preciso, para que a democracia se consubstancie, que o indivíduo conheça seus direitos e deveres, a fim de assumir seu papel na sociedade.

Observamos, através dos exemplares contratuais analisados, que os agentes-produtores do gênero contrato de financiamento de veículo, estruturam o seu conteúdo temático, de forma a atingir o seu objetivo comunicativo maior: resguardar os interesses da instituição credora. Embora pertencentes ao mesmo gênero textual, observamos que os exemplares são dotados de estilos próprios, pois cada qual é estruturado de acordo com as representações particulares de seus agentes quanto aos mundos formais. Antes de semiotizar uma ação de linguagem em forma de texto, o agente mobiliza suas representações sobre os aspectos do mundo sociossubjetivo, que engloba o lugar social de produção, as posições sociais do emissor/enunciador e do receptor/destinatário, além do objetivo da interação. Dessa forma, os textos são direcionados para determinados interlocutores, finalidades sociais e determinadas condições de produção. No entanto, a redação desses textos parece desconsiderar o interlocutor leigo.

A linguagem rebuscada e inacessível dos textos da comunidade discursiva jurídica nem sempre torna válido o princípio constitucional de acesso à justiça. A linguagem jurídica que deveria servir à população, muitas vezes, se torna um obstáculo à compreensão de interlocutores que não possuem acesso a esse tipo de letramento, se constituindo como um exercício de poder, uma violência simbólica para mostrar autoridade. Dessa forma, o trabalho atual buscou propiciar reflexões acerca de um gênero tão presente nas práticas econômicas da sociedade atual. O que se pode constatar é que as queixas dos participantes e as sugestões para a melhoria

dos textos não são novas. O debate acerca dessas questões não é novo, tanto que já existem leis e projetos de lei, conforme vimos, que visam à reformulação dos textos.

Um questionamento naturalmente se impõe, por que, mesmo depois de anos de discussão, que resultaram em prescrição em lei a respeito do tamanho da fonte dos contratos e clareza dos termos (cf. ANGHER, 2009, p. 559), além das recorrentes queixas da população para a reformulação da linguagem, ainda assim não foram suficientes para mudar essa realidade? Constatamos que a comunidade discursiva jurídica tem sido bem sucedida em resistir a qualquer tentativa reformulação de linguagem por parte de estranhos. Essas tentativas são vistas pelos integrantes dessa comunidade discursiva como infrações à integridade genérica de toda a tradição do processo jurídico (cf. BHATIA, 2001, p. 111,112). Os membros da comunidade valorizam suas práticas discursivas e as usam para manter a solidariedade dentro da comunidade, intensificando a distância social entre eles e os de fora.

De acordo com Aragão (2007, p. 51), “os participantes que fazem parte dessa parcela restrita da sociedade não querem abrir mão do poder que detêm ao falar e ser compreendidos apenas nos seus grupos de convívio, segregando cada vez mais os excluídos desses círculos”. Parece-nos razoável afirmar que a linguagem presente nos contratos, fruto da comunidade discursiva jurídica, está destinada mais à marginalização do que à inclusão dos interlocutores que não possuem acesso a esse determinado tipo de letramento.

As reflexões aqui contidas buscam fornecer contribuições para a simplificação da linguagem jurídica, além da melhoria dos aspectos de formatação, presentes nos contratos. É necessário levar em consideração que essa linguagem faz parte de um contexto maior, a sociedade. E, de acordo com Maciel (2007), “além dos sagazes profissionais que a ventilam, atinge a massa social que recorre à esfera judicial incessantemente.”. Como o cidadão leigo é um dos interlocutores recorrentes desse gênero, é possível, sim, adequar a linguagem ao destinatário, sem a descaracterização do gênero. Assim, o presente trabalho visa a contribuir para a diminuição da distância que separa o interlocutor leigo da interpretação dos textos contratuais e a suscitar novas reflexões quanto à linguagem jurídica, levando em consideração que as práticas de linguagem podem incluir apenas uma parte da população, pois, muitas vezes remontam às relações de poder existentes na sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANGHER, A.J (Org). **Vade Mecum: estudante de direito**. São Paulo: Editora Rideel, 2009.
- ALKIMIM, T. M. **Sociolingüística: parte I**. In: MUSSALIM, Anna Christina Bentes (orgs.). **Introdução à lingüística: domínios e fronteiras**. 5. ed.v.1, São Paulo: Cortez, 2005.
- ASCENSÃO, J.O. **Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas Abusivas e o Novo Código Civil**. Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Paraná, p. 5-22. Disponível em < <http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs/index.php/direito/article/viewFile/1744/1441>> acesso em 04 de novembro de 2013.
- AUSTIN, J. **Quando Dizer é Fazer**. Trad. Danilo Marcondes de Souza Filho. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990.
- ARAGÃO, S.S.C.A. **Linguagem clara: uma questão de justiça. Os ministros do STJ na TV**. 119 p. Monografia de especialização. (Especialização em assessoria em comunicação pública). Instituto de Educação Superior de Brasília, Brasília – DF, 2007.
- BAGNO, M. **Preconceito lingüístico: o que é, como se faz**. São Paulo: Loyola, 2009.
- BERTOLETTI, E. N. M. **Lourenço Filho e a alfabetização: um estudo de Cartilha do Povo e da cartilha, Upa, Cavalinho**. São Paulo: UNESP, 2006.
- BHATIA, Vijay K. **A análise de gêneros hoje**. In: BEZERRA, Benedito Gomes et all. **Gêneros e Sequências Textuais**. Recife: Edupe, 2009
- BHATIA, Vijay K. Genre analysis today. **Revue Belge de Philologie et d'Histoire**, Bruxelles, 1997. [Tradução: Benedito Gomes Bezerra]. In: Revista de Letras, Ceará, v. 1/2, n. 23, jan/dez, 2001. Disponível em: < <http://www.revistadeletras.ufc.br/rl23Art18.pdf>> acessado em 03 de março de 2013.
- _____. **Genre: Language Use in Professional Settings**. London: Logman, 1993.
- BOBBIO, N. **Teoria do ordenamento jurídica**. 10. ed. Trad. Maria Celeste Cordeiro Leite dos Santos. Brasília: UnB, 2006.
- BRONCKART, Jean Paul. **Atividade de linguagem, textos e discursos: por um interacionismo sócio-discursivo**. São Paulo: Educ, 1999.
- _____. **Atividade de linguagem, discurso e desenvolvimento humano**. Campinas, São Paulo: Mercado de Letras, 2006.
- BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. São Paulo: Ática, 2003.
- CABRAL, K. S. G.; JÚNIOR, P. O. **Alfabetização e/ou letramento jurídico. Exercício de cidadania e uma concepção de formação acadêmico-profissional**. Jus Navigandi, Teresina, n. 2922, jul, 2011. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/19458>>. Acesso em: 10 dez. 2013.

CATUNDA, E.L. **Um Estudo do Gênero Jurídico Acórdão**. Dissertação de mestrado (Pós-graduação em Linguística). Programa de Pós-graduação em Linguística, Universidade Federal do Ceará, 2004.

CARDOSO, A. P. **O Consumidor 20 Anos Depois**, 2010. Disponível em: <http://www.avozdocidadao.com.br/agenda_artigo_pessoa_cardoso_20_anos_do_cdc.asp> acesso em 6 de setembro de 2013.

CARVALHO, A. **Linguagem Jurídica: uma porta (fechada) para o acesso a justiça**, 2006. Disponível em: <<http://jf-ms.jusbrasil.com.br/noticias/140750/linguagem-juridica-uma-porta-fechada-para-o-acesso-a-justica>> acesso em 10 de abril de 2013.

CHALHUB, M. N. **Negócio Fiduciário**. Rio de Janeiro - São Paulo: Renovar, 2000, 2ª ed. Pág.222.

CHAVES, M. **Cláusulas contratuais gerais: limitação e exclusão da responsabilidade em Portugal**. Jus Navigandi, Teresina, n.2980, ago, 2011. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/19872>>. Acesso em: 6 set. 2013.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Lei 8.078 de 11/09/90. Brasília, Diário Oficial da União, 1990.

DESCARDECI, M. A. A. S., **Pedagogia e Letramento: questões para o ensino da língua materna**, 2002 DISPONÍVEL EM: <http://www.boaaula.com.br/iolanda/producao/me/pubonline/descardeciart.html> acessado em: 10/12/2013.

DENZIN, N.K; LINCOLN, Y.S. **A Disciplina e a Prática da Pesquisa Qualitativa**, 1997. Disponível:<<http://www.casasbahia-imagens.com.br/html/conteudo-produto/12-livros/275463/275463.pdf>> acesso em 3 de agosto de 2013.

DIAS, J. C., **Direito Contratual no Ambiente Virtual**, 2. ed. rev. e atu. Curitiba: Juruá, 2004.

DINIZ, M Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. Volume 3. São Paulo: Saraiva, 2003.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Míni Aurélio: o dicionário da língua portuguesa**. 7. ed. rev. atual. conforme acordo ortográfico. Curitiba: Positivo, 2008.

FERREIRA, S.P. A; DIAS, M. G. B. **A leitura, a produção de sentidos e o processo inferencial**. Psicologia em Estudo.v. 9, n. 3, Maringá, set/dez, 2004.

FISCHER, R. M. B. **Foucault e a Análise do Discurso em Educação**. In: Cadernos de Pesquisa, n.114. p. 197-223, novembro 2001.

GERMANO, A. M. **Técnica de Redação Forense**, 2006. Disponível em: <<http://www.tj.sp.gov.br/Download/pdf/TecnicaRedacaoForense.pdf>> acessado em: 20/05/2011.

GODOY, A.S. **Introdução à Pesquisa Qualitativa e suas Possibilidades**. Revista de Administração de empresas, v. 35, n. 2, p.57-63, mar/abr, São Paulo, 1995.

KISCHELEWSKI, F.L. **Cuidados na Formulação de Contratos**. Consultor Jurídico, 2009. Disponível em <<http://www.conjur.com.br/2009-ago-03/cuidados-redacao-contratos-incluem-texto-objetivo-preciso?pagina=2>> acessado em 12 de agosto de 2013.

KLEIMAN, A.B., **Preciso ensinar o letramento? Não basta ensinar a ler e a escrever?** 2005. Disponível em: <http://www.iel.unicamp.br/cefiel/alfaletas/biblioteca_professor/arquivos/5710.pdf> acessado em 10/12/2013.

_____. **Texto e Leitor: aspectos cognitivos da leitura**. 8. ed. Campinas: Pontes, 2002.

LEITE, G. **Considerações sobre o contrato de adesão**. Jus Vigilantibus, Vitória, v. 8, 2006. Disponível em: < <http://www.ceap.br/material/MAT12082011191941.pdf> > Acesso em 13 de abril de 2014.

MACIEL, A. M. B., **O Verbo Performativo na Linguagem Legal**. VIII Encontro do CELSUL, Porto Alegre, Anais do CELSUL, p. 1-10, Rio Grande do Sul, 2008. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/termisul/biblioteca/artigos/artigo_CELSUL_2008_MACIEL.pdf> acesso em 14 de agosto de 2013.

MAINGUENEAU, D., **Análise de textos de comunicação**. Tradução de Cecília P. de Souza-e-Silva, Décio Rocha. 5.ed. São Paulo: Cortez, 2008

MAY, Tim., **Pesquisa social: questões, métodos e processos**. 3. ed. Trad. Carlos Alberto S. N. Soares. Porto Alegre: Artmed, 2004.

MARCUSCHI, L.A. **Compreensão de texto: algumas reflexões**. In: DIONÍSIO, A. P.; BEZERRA, M.A. **O livro didático de Português: múltiplos olhares**. 2 ed. Rio de Janeiro, Lucerna, 2003.

MATOSO, M.I. **Análise de Gênero Textual: concepção sócio-retórica**. Maceió: EDUFAL, 2005.

MATURANA, M. **Termos rebuscados atrapalham a compreensão de sentenças judiciais e textos do Direito**. Jornal do Senado, Brasília, 26 de junho de 2012. Seção Cidadania. Disponível em <<http://www12.senado.gov.br/jornal/edicoes/2012/06/26termos-rebuscados-atrapalham-a-compreensao-de-sentencas-judiciais-e-textos-do-direito>> acessado em 12 de agosto de 2013>.

MIRANDA, M.B. **Teoria Geral dos Contratos**. Revista Virtual de Direito, v. 2, n. 2, 2008. Disponível em: < <http://www.direitobrasil.adv.br/artigos/cont.pdf> > acesso em 4 de novembro de 2013.

MONTE SERRAT, D. M., **Letramento e discurso jurídico**. Tese de Doutorado. 393 p. Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras. Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2012

_____, TFOUNI, L.V. **Letramento e Discurso Jurídico**. In: Cadernos de Letras da UFF. Dossiê Diálogos Interamericanos, nº 40, p.97-116, 2010.

NEVES, J.L. **Pesquisa Qualitativa: características, usos e possibilidades**. Caderno de Pesquisa em Administração, v. 1, n.3, 2º sem, 1996.

OLIVEIRA, C. L. **Um Apanhado Teórico-conceitual sobre a Pesquisa Qualitativa: tipos, técnicas e características**. Travessias, Santa Catarina, ed. 4. Disponível em: <http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/um_apanhado_teorico_conceitual_sobre_a_pesquisa_qualitativa_tipos_tecnicas_e_caracteristicas.pdf> acessado em 01 de novembro de 2013.

OLIVEIRA, S.V et al. **Contrato: Do Tradicional a Celebração Eletrônica** – aspectos formais. Revista Jurídica da Unifil, Londrina, v.6, n.4, p.112-123, ago, 2004.

PIMENTA, V. R. **Textos forenses: um estudo de seus gêneros textuais e sua relevância para o gênero “sentença”**. Uberlândia: UFU, 2007. Dissertação (Mestrado em Linguística), Programa de Pós-Graduação em Linguística, Instituto de Letras e Linguística, da Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2007. p. 192.

RODRIGUES, S. **Direito Civil**. Volume 3. 29 ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

ROJO, R. **Letramento e capacidades de leitura para a cidadania**. São Paulo: SEE: CENP, 2004. Disponível em: <http://www.academia.edu/1387699/Letramento_e_capacidades_de_leitura_para_a_cidadania>, acesso em 10/09/2013.

_____. **Letramentos múltiplos, escola e inclusão social**. São Paulo: Parábola Editorial, 2009.

ROSSINI, A. M. Z. P. **A Linguagem dos Contratos Bancários Internacionais: um estudo descritivo baseado em linguística de corpus**. Dissertação de Mestrado. 121 p. Programa de Estudos Pós-Graduados em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem (LAEL). Pontífica Universidade Católica – PUC, São Paulo, 2005.

SANTOS, B.P. **Classificação dos Contratos no Direito Civil Brasileiro**, 2004. Disponível em: <http://www.ucg.br/site_docente/jur/beatriz/pdf/classificacao.pdf> acesso em 19 de agosto de 2013.

SEARLE, John R. **Expression and meaning**. Cambridge: Cambridge University Press, 1979.

SOARES, M. **Letramento um tema em três gêneros**. Belo Horizonte: Autêntica, 2004.
_____, M. O que é letramento e alfabetização, 1999. Disponível em: <<http://smeduquedecaxias.rj.gov.br>> acessado em 10 de novembro de 2013.

STREET, Brian. **Perspectivas interculturais sobre o letramento**. Revista de Filologia e Linguística Portuguesa da Universidade de São Paulo, 2007.

XAVIER, A. C. **Leitura, texto e hipertexto**. In: MARCUSCHI & XAVIER (orgs). Hipertextos e Gêneros Digitais. 2ª ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005.

VASILASCHIS, I. **Estratégias de Investigación Cualitativa**. Barcelona: Gedisa Editorial, 2006.

VARGAS, V. A. **Função Social do Contrato**. Revista Jurídica – CCJ, Blumenau, v. 11, n. 22, p. 100-111, jul/dez, 2007.

APÊNDICE A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O Sr. (a) está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar da pesquisa AS ENTRELINHAS DO CONTRATO: UMA ANÁLISE SOCIOSSUBJETIVA DOS PARÂMETROS DE PRODUÇÃO E RECEPÇÃO DO GÊNERO. Neste estudo, pretendemos analisar os parâmetros de produção e recepção do gênero, determinando suas características linguístico-discursivas e as dificuldades de leitura dos contratantes.

As facilidades de financiamento de bens como imóveis e automóveis trazem consigo também o aumento na frequência do gênero contrato. Como esses textos são redigidos, geralmente, por profissionais de direito, a linguagem utilizada nem sempre é clara ao contratante que, nem sempre, possui acesso ao letramento jurídico.

Para este estudo adotaremos os seguintes procedimentos: a fim de analisar os parâmetros de produção e as características linguístico-discursivas do contrato de financiamento de veículo, reunimos quatro exemplares do gênero, elaborados por diferentes instituições financeiras, e as forneceremos aos participantes da pesquisa, que serão entrevistados, quanto as suas impressões gerais do texto e possíveis dificuldades. A entrevista será gravada e transcrita. Posteriormente, o material coletado será analisado de acordo com o aporte teórico do Interacionismo Sociodiscursivo, proposto nos trabalhos de Bronckart (2009), no conceito de comunidade discursiva de Bhatia (2001) e nas reflexões sobre letramento e leitura nos trabalhos de Rojo (2009), Soares (2004) e Kleiman (2005).

Para participar deste estudo você não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Você será esclarecido (a) sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendido pelo pesquisador

O pesquisador irá tratar a sua identidade com padrões profissionais de sigilo.

Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão.

O (A) Sr (a) não será identificado em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada pelo pesquisador responsável, no Programa de Pós Graduação em Linguística da UFPB - PROLING e a outra será fornecida a você.

Caso haja danos decorrentes dos riscos previstos, o pesquisador assumirá a responsabilidade pelos mesmos.

Eu, _____, portador do documento de Identidade _____ fui informado (a) dos objetivos do estudo “AS ENTRELINHAS DO CONTRATO: UMA ANÁLISE SOCIOSSUBJETIVA DOS PARÂMETROS DE PRODUÇÃO E RECEPÇÃO DO GÊNERO”, de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar.

Declaro que concordo em participar desse estudo. Recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada à oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

João Pessoa, _____ de _____ de 201_.

Assinatura Participante da Pesquisa

Assinatura da Testemunha

Contato com o Pesquisador(a) Responsável:

Caso necessite de mais informações sobre o presente estudo, favor entrar em contato com a pesquisadora Monique Cezar Merêncio Galdino, por meio do seguinte endereço de correio eletrônico: municlisque@hotmail.com ou pelo número de celular (83) 8705-2214

Atenciosamente,

Assinatura do Pesquisador

APÊNDICE B

QUESTIONÁRIO PARA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

1. Quais foram suas práticas de leitura durante a formação escolar?
2. Quais os textos que você precisa ler/escrever para realizar suas atividades diárias?
3. Na sua opinião, por que os contratos são necessários na sociedade?
4. Qual o objetivo deste texto?
5. Para quem o produtor do texto escreve? Para quem se dirige esses textos?
6. Qual sua opinião sobre a linguagem usada nesses textos? Por quê?
7. Você sente alguma dificuldade na leitura desses textos? Poderia listar alguns fatores que contribuem para a dificuldade na leitura?
8. Utilizando o texto dado, você poderia identificar:
 - a) quais as partes mais compreensíveis
 - b) quais as partes em que você apresenta dificuldade de interpretação, mas é capaz de entender sem ajuda
 - c) as partes em que você apresenta grande dificuldade de interpretação e necessita da ajuda de algum instrumento ou de alguém
9. Qual a frequência deste tipo de texto no seu cotidiano? Em quais ocasiões você se deparou com um contrato?
10. Antes de assiná-lo, você leu na íntegra o texto? Por quê?
11. Caso não tenha lido, quais as dificuldades presentes no contexto que dificultaram a leitura integral do texto?
12. Se você pudesse sugerir algumas mudanças neste texto, para tornar a leitura mais prática e mais acessível, quais seriam?
13. Analisando comparativamente os textos dados, você nota alguma diferença entre eles, com relação à linguagem? Qual o de mais fácil compreensão? E o mais difícil? Por quê?

ANEXOS

ANEXO A



CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO CP/ CDC
Nº 138040873

1 - EMITENTE		
Nome/ Razão Social: FELIPE QUEIROZ DA SILVA		
RG: 2711727	CPF/CNPJ: 07142539445	
Endereço: R ANICETO G DE ARAUJO, 45 APT 302	Bairro: JOAO PAULO II	
Cidade: JOAO PESSOA	UF: PB	CEP: 58076-660
2 - DEVEDOR SOLIDÁRIO E/OU TERCEIRO ANUENTE		
() Devedor Solidário () Terceiro Anuente		
Nome:		
CPF/CNPJ:		
Endereço:		Bairro:
Cidade:	UF:	CEP:
Nome:		
CPF/CNPJ:		
Endereço:		Bairro:
Cidade:	UF:	CEP:
3 - INSTITUIÇÃO CREDORA		
BV Financeira S/A Crédito Financiamento e Investimento - CNPJ/MF: 01.149.953/0001-89 Av. Roque Petroni Junior, nº999 - 15º andar - Conjunto "A" - São Paulo/SP		
4 - ESPECIFICAÇÃO DO CRÉDITO E DATAS DE PAGAMENTO		
4.1 Tipo da Operação: (X) CDC () CP		
4.2 Valor do Bem: 20.079,00	4.3 Valor da Entrada: 7.079,00	
4.4 Valor Líquido do Crédito (item 12.1): 13.000,00	4.5 Valor Total do Crédito (item 12): 14.259,44	
4.6 Valor da Parcela: 419,62	4.7 Quantidade de Parcelas: 48	
4.8 Vencimento da 1ª Parcela: 09/07/2011	4.9 Vencimento da Última Parcela: 09/06/2015	
4.10 Formas de Pagamento: (X) Carnê () Cheque		
5 - CET - CUSTO EFETIVO TOTAL DA OPERAÇÃO		
5.1 Taxa de juros anual: 19,70%	5.2 Taxa de juros mensal: 1,51%	5.3 CET - Custo Efetivo Total Anual: 26,49%
5.4 Pagamentos Autorizados:		
O.F.	433,44	
Tarifa de Cadastro	509,00	
Tarifa de Avaliação do Bem	317,00	
(+) PAGAMENTOS AUTORIZADOS		1.259,44
6 - ENCARGOS MORATÓRIOS (ITEM 16)		
Multa: 2,00 %	Comissão de Permanência: 12,00 %	
7 - BEM(NS) FINANCIADO(S) E/OU ALIENADO(S) FIDUCIARIAMENTE		
FIAT	MILLE FIRE(KitVisib.) 1. 2006 2007 Não definid:9BD15822774916918 MOP4398 PRATA	
8 - VENDEDOR (LOJISTA)		9 - CONTA BANCÁRIA EMITENTE
GMP2 EMPREENDE E SERV LTDA		Banco: 237 Agência: 1729 Conta: 126020
10 - GARANTIA(S) ADICIONAL(ES)		
Garantia(s) de Terceiro(s) Anuente(s): () sim () não		
11 - ANEXOS		
() I - Relação de Bens Financiados (se mais de um)	() III - Relação de Parcelas Diferenciadas	
() II - Relação de Garantias Adicionais (se aplicável)	() IV - Fluxos para Composição do CET - Custo Efetivo Total	
Local:	Data:	Assinatura: Felipe Queiroz da Silva

CCE CDC CP

01/2010

MPL 100381

1300020092

1ª via BV Financeira 2ª via Cliente

12. Montante do Crédito. Emito a presente CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO (doravante denominada "Cédula"), em virtude do crédito ora concedido pela Credora, indicado no item 4.5 "Valor Total do Crédito".

12.1. Autorizo a Credora a efetuar o pagamento do "Valor Líquido do Crédito" descrito no item 4.4: (i) CDC - diretamente ao Vendedor do(s) bem(ns) dado(s) em garantia qualificado no item 7 desta Cédula ou (ii) Crédito Pessoal - na conta corrente por mim indicada no item 9 desta Cédula.

12.2. Declaro que, previamente à emissão da presente Cédula, tomei ciência dos fluxos que compõe o CET - Custo Efetivo Total, por meio da planilha utilizada para o cálculo do mesmo, bem como de que essa taxa percentual anual representa as condições vigentes na data do cálculo.

12.3. Estou ciente e autorizo o pagamento dos custos discriminados nos itens 5.1 a 5.4 - (CET - Custo Efetivo Total), incluídas aquelas expressamente indicadas no campo "Pagamentos Autorizados".

13. Juros. Sobre o Valor Total do Crédito incidirão taxas anuais efetivas de juros no percentual indicado no item 5.1, que decompostos consistem em taxa mensal capitalizada indicada no item 5.2. Os juros ora estabelecidos já estão calculados e integrados ao Valor das Parcelas, mencionado no item 4.6 e nos Fluxos para composição do CET - Custo Efetivo Total.

14. Promessa de Pagamento. Prometo, de forma irrevogável e irretratável, pagar por esta Cédula, à Credora, na praça da sua sede, ou à sua ordem, as parcelas aqui estabelecidas, mediante: (i) carnê de pagamento; (ii) cheques ou (iii) qualquer outra forma que venha a ser conveniada entre Emitente e Credora. A primeira parcela devida será paga na data estabelecida no item 4.8, e, as demais, no mesmo dia correspondente dos meses subsequentes, e assim mensal e sucessivamente, até a data de vencimento da última parcela indicada no item 4.9.

14.1. Caso a data de vencimento de qualquer parcela corresponda a feriado ou dia de não funcionamento bancário, o pagamento desta parcela poderá ser realizado no primeiro dia útil após o vencimento, livre de encargos de multa e juros para o Emitente, permanecendo inalteradas as datas de vencimento das demais parcelas vincendas desta Cédula.

14.2. Na eventualidade de não recebimento do carnê, estou ciente de que minha obrigação de quitar as parcelas subsistirá, ficando a Credora obrigada a disponibilizar outra forma de pagamento, tão logo seja informada sobre o não recebimento pelo Emitente.

14.3. Renuncio desde já à facilidade de realizar depósitos, identificados ou não, na conta-corrente da Credora sem que esta tenha expressamente autorizado essa forma de pagamento. Qualquer depósito feito em desacordo com este item não concederá quitação, e caso identificado, será a mim devolvido pela Credora, sem que me assista qualquer direito a remuneração, não importando a data da referida devolução. Estou ciente de que a presente renúncia é feita em meu próprio benefício, uma vez que a Credora não possui condições materiais de identificar depósitos na sua conta-corrente.

15. Alienação Fiduciária do(s) Bem(ns). Entrego em alienação fiduciária à Credora, nos termos do artigo 66 da Lei nº 4.728, de 14/07/1965, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 911, de 01/10/1969 e Lei nº 10.931 de 02/08/2004, o(s) bem(ns) financiado(s) e/ou dado(s) em garantia adicional descrito(s) nesta Cédula e/ou Anexos I e II, conforme o caso, sobre o(s) qual(is) a Credora terá o domínio resolúvel até a integral e final liquidação das obrigações ora assumidas.

15.1. Comprometo-me, no prazo máximo e improrrogável de 30 (trinta) dias contados da data da assinatura desta Cédula, a efetivar a transferência do(s) bem(ns) para o meu nome, caso o bem seja veículo automotor, bem como efetivar o registro da alienação fiduciária.

15.2. Autorizo a Credora a incluir eletronicamente o gravame de alienação fiduciária nos registros do Detran - Departamento de Trânsito, independente do cumprimento do disposto no item 15.1.

15.3. Declaro que o(s) bem(ns) alienado(s) fiduciariamente ficará(ão) sob minha posse direta e que assumo, neste ato, a qualidade de "FIEL DEPOSITÁRIO", com todas as responsabilidades decorrentes deste encargo, que declaro conhecer e aceitar para todos os fins e efeitos de direito. No caso do Emitente ser Pessoa Jurídica, a qualidade de "FIEL(IS) DEPOSITÁRIO(S)" é neste ato assumida pelo(s) seu(s) representante(s) legal(is) que assina(m) a presente Cédula.

16. Encargos em razão de inadimplência. A falta de pagamento de qualquer parcela, no seu vencimento, obrigá-me-á ao pagamento de, cumulativamente: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre a(s) parcela(s) em atraso; e (ii) Comissão de Permanência identificada no item 6 e calculada pro rata die.

17. Vencimento antecipado. Além das demais hipóteses estabelecidas na legislação em vigor e nesta Cédula, o saldo devedor poderá ser considerado imediatamente vencido, independentemente de qualquer aviso ou notificação, exigível com todos os acessórios e encargos aqui previstos, nos casos de: (i) inadimplência no pagamento de qualquer parcela; (ii) qualquer infração às obrigações assumidas nesta Cédula; (iii) apontamento de protestos contra o Emitente; (iv) recuperação judicial ou extrajudicial, insolvência ou falência, conforme o caso, do Emitente.

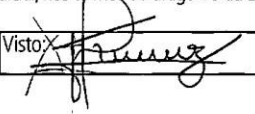
17.1. Na hipótese de falta de pagamento das parcelas, a Credora poderá optar pela cobrança somente da parcela devida. Estou ciente de que este, ou qualquer outro ato de tolerância, se realizado pela Credora, não importará em novação ou alteração dos termos aqui estabelecidos, constituindo-se mera liberalidade.

18. Seguro do Bem(ns). Na hipótese de eu contratar seguro para o(s) bem(s) financiado(s) e/ou dado(s) em garantia adicional, comprometo-me, enquanto não ocorrer o pagamento total do Montante Devido, a indicar a Credora como beneficiária exclusiva da apólice securitária, conferindo, neste ato, à Credora, todos os poderes para representar-me perante a seguradora responsável, podendo receber a indenização por sinistro, dar e receber quitação, enfim, praticar todos os atos necessários para o recebimento do seguro. O valor recebido deverá ser única e exclusivamente utilizado para liquidação da minha dívida junto à Credora e, caso o valor da referida indenização seja insuficiente, prometo pagar eventual saldo devedor.

18.1. Em caso de sinistro, perda ou deterioração do bem financiado e/ou dado em garantia adicional não segurado, obrigo-me a providenciar a sua imediata substituição, permanecendo a minha responsabilidade pelo pagamento das parcelas fixadas nesta Cédula e ainda não quitadas.

19. Seguro de Proteção Financeira. Estou ciente de que o Seguro de Proteção Financeira, caso contratado mediante assinatura de Apólice de Seguro separada, poderá ser incluído no valor devido à Credora. Referido seguro é pessoal e intransferível e se destina única e exclusivamente para cobertura de eventual saldo devedor, total ou parcial, desta Cédula, em caso de minha morte, invalidez, incapacidade total e desemprego involuntário, dentro dos limites estabelecidos na Apólice.

20. Título Executivo. Reconheço, ainda, que o presente instrumento constitui título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 28 da Lei nº 10.931 de 02/08/2004.

Visto: 

CC-BY-NC-SA

01/2010

10/08/2004

10/08/2004

10/08/2004

20.1. Na hipótese de eventual inadimplência, a Credora poderá promover as medidas judiciais cabíveis, iniciando a execução por quantia certa contra devedor solvente ou, na qualidade de proprietária fiduciária, busca e apreensão do(s) bem(s). Tenho conhecimento de que ocorrendo esta última hipótese, o(s) bem(s) apreendido(s) será(ão) vendido(s), aplicando-se o produto da venda na amortização da minha dívida. Não sendo o produto da venda suficiente para adimplir toda a dívida, responsabilizo-me pelo pagamento do saldo devedor.

20.2. Estou ciente de que é vedada a dação em pagamento, seja do bem(s) dado(s) em garantia, seja de qualquer outro bem.

21. **Despesas e honorários advocatícios em razão de eventual cobrança.** A Credora poderá, em caso de inadimplência, cobrar todas as despesas de cobrança extrajudicial, assim como honorários advocatícios de 10% (dez por cento) sobre o saldo devedor, acrescidos dos encargos estabelecidos no item 16. Em caso de cobrança judicial, o valor devido será acrescido das custas e quaisquer outras despesas judiciais e/ou processuais, sendo que os honorários advocatícios, nesse caso, serão de 20% (vinte por cento) sobre o saldo devedor.

22. **Avisos e Consultas aos Órgãos de Proteção ao Crédito. Declaro-me ciente que a Credora enviará informações sobre minha operação de crédito ao Sistema de Informações de Créditos do Banco Central (SCR) em conformidade com a Resolução 3.658, do Conselho Monetário Nacional, de 17/12/2008, assim como, poderá enviar informações para os órgãos de proteção ao crédito, tais como SERASA e SPC.**

22.1. Autorizo a Credora a consultar informações cadastrais e sobre operações no SCR e nos órgãos de proteção ao crédito.

22.2. O fornecimento e a consulta de informações no SCR têm o objetivo de possibilitar um sistema financeiro mais saudável, sendo que eu mesmo posso consultar as informações a meu respeito mediante consulta ao Banco Central e, caso identifique alguma divergência de informação, poderei contatar a Credora e, se não houver retorno, poderei procurar o Banco Central, os órgãos de defesa do consumidor ou o Judiciário.

22.3. Sem exclusão das demais previsões, o(s) Devedor(es) Solidário(s) declara(m) estar ciente(s) que a previsão dos itens 22, 22.1 e 22.2 também se aplica a ele(s), bem como autoriza (m) a consulta de informações cadastrais e sobre operações no SCR e nos órgãos de proteção ao crédito.

22.4. Estou ciente e de acordo que os serviços de pesquisas de crédito sejam realizados pela CP Promotora de Vendas S/A, para a qual será destinada parte do montante da Tarifa de Cadastro para reembolso dos serviços prestados.

23. **Outras obrigações do Emitente.** Em virtude do crédito a mim concedido e pelo fato do bem(s) alienado(s) fiduciariamente estar(em) na minha posse direta, responsabilizo-me ainda perante a Credora: (i) a manter constantemente atualizado, por escrito, meu(s) endereço(s) para efeito de comunicação sobre qualquer ato ou fato decorrente desta Cédula; (ii) a honrar e assumir todos os riscos contra terceiros, eximindo a Credora de responsabilidade de qualquer origem ou espécie; (iii) a manter o(s) bem(s) em perfeitas condições de uso, funcionamento e conservação, exigindo e fazendo cumprir todas as garantias oferecidas por seus vendedores ou fabricantes.

24. **Condições de uso estado de conservação do bem.** Estou ciente que é minha exclusiva responsabilidade a escolha do(s) bem(s) e a análise de sua procedência e de suas condições de uso, estado de conservação etc., sendo certo que a minha relação com a pessoa jurídica responsável pela venda do bem é totalmente distinta da minha relação com a Credora.

25. **Liquidação Antecipada.** Tenho ciência de que poderei fazer, antecipadamente, pagamentos parciais ou integral do saldo devedor com redução proporcional dos juros e demais acréscimos pela taxa de juros pactuada caso eu venha a exercer essa faculdade dentro dos 7 (sete) dias da data de emissão desta Cédula ou, ainda, se restarem até 12 (doze) meses para o término da sua vigência, conforme normas do Banco Central do Brasil e do Conselho Monetário Nacional, especialmente a Resolução nº 3.516, de 6 de dezembro de 2007.

25.1. Caso o prazo a decorrer desta Cédula seja superior a 12 (doze) meses, a amortização ou liquidação antecipada será calculada com a utilização de taxa equivalente à soma do spread apurado na data de emissão desta Cédula com a taxa SELIC apurada na data do pedido de amortização ou de liquidação antecipada.

25.2. O spread mencionado no item anterior corresponderá, em qualquer caso, à diferença que se registrar entre a taxa de juros pactuada nesta Cédula e a taxa SELIC apurada na data de sua emissão.

26. **Devedor Solidário.** O Devedor Solidário comparece neste ato para ratificar os termos desta Cédula e assumir responsabilidade solidária e incondicional por todas as obrigações decorrentes da presente, na qualidade de principal pagador, renunciando a qualquer benefício de ordem.

27. **Terceiro Anuente.** O Terceiro Anuente declara ter conhecimento de que seu(s) bem(s) é(são) dado(s) em alienação fiduciária e, desta forma, poderá(ão) ser utilizado(s) para saldar a dívida contraída neste ato. Está ciente de que até a quitação integral desta Cédula, permanecerá como "Fiel Depositário" do(s) bem(s) nos termos do item 15 desta Cédula e, por conseguinte, das obrigações decorrentes.

28. **Anexos.** Os Anexos identificados no item 11, quando existentes, integrarão a presente Cédula.

Emito a presente Cédula de Crédito Bancário em quantidade de vias idêntica à das partes que a assinam, além da via da Credora, sendo apenas esta última negociável.

Local e Data: _____ de _____ de 2011

João Pessoa

09

junho

2011

Eliseu Amaro da Silva
EMITENTE

DEVEDOR SOLIDÁRIO

DEVEDOR SOLIDÁRIO

TERCEIRO ANUENTE

- Central de Relacionamento BV 3003 1616 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 701 8600 (demais localidades) de 2ª a 5ª das 07h às 22h
- SAC - Informações, reclamações, cancelamentos ou elogios: 0800 770 3335 ou 0800 701 8661 (deficiente auditivo e de fala) - 24h por dia, 7 dias por semana
- Para renovação da solução apresentada, ligue para a Ouvidoria: 0800 707 0083 ou 0800 701 8661 (deficientes auditivos e de fala), de 2ª a 6ª, das 09h às 18h

IMPORTANTE: estas são as principais condições do seu financiamento. Leia com atenção e guarde uma via com você!

DEMAIS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DESTA CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO

Operação Nº: 51425698
Plataforma: 50260
Data/Hora: 12/08/2013 09:41:06

Prezado cliente, este documento representa as condições específicas da operação de financiamento para aquisição do veículo escolhido por você. Temos orgulho de fazer parte desta escolha. Leia previamente e com atenção os termos e as condições específicas e condições gerais desta cédula. Esclareça todas as suas dúvidas.

K - Demais Dados - DO CLIENTE: RG: 2711727
C/C Itaú Unibanco: Ag. C/C

Email: FELIPE_GOS@HOTMAIL.COM

Documento Apresentado: CNH (NOVA) CONJ AVALISTA, CONFIRM
ACAO SOB RESPONSABILIDADE DO GERENTE OPERADOR comp
ra, CNH (NOVA).



145582527
FELIPE GOS

200
89

DO VEÍCULO: Chassi: 9BD197132D3100811
Placa: DA OPERAÇÃO: (X) Financiamento de Bens
() Emprést. Pessoal - Vencimento 1ª parcela: 12/09/2013
Vencimento última: 12/08/2017 - Vencimento todo dia: 12
Decisão de Crédito: APROVADA C/ DEV SOLIDARIO
Modo de pagamento: () débito em c/c (X) carnê de cobrança
L - Objeto - O Cliente (subitem A.1) contrata junto ao Credor,
acima identificado, operação de crédito regida por esta Cédula de
Crédito Bancário, conforme as Condições Específicas e de
acordo com as Condições Gerais desta Cédula, registradas no 5º
Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de São Paulo-
SP, em 16/01/2012, sob o nº 1.350.366, as quais o
Cliente declara ter lido previamente, concordado e recebido cópia.
M - Promessa de Pagamento - O Cliente, por esta Cédula de
Crédito Bancário, promete pagar ao Credor, ou à sua ordem,
nos respectivos vencimentos (subitem K), na Praça de São
Paulo-SP, em moeda corrente, a dívida em dinheiro, certa,
líquida e exigível (subitem G), correspondente ao valor total
financiado (subitem F.6), acrescido de juros remuneratórios
(subitem F.4), capitalizados diariamente, observadas as
Condições Específicas e Gerais desta Cédula.
N - Principais Direitos e Deveres - Sem prejuízo do previsto
nas Condições Gerais, são direitos e deveres básicos do
Cliente, dentre outros: **DIREITOS:** I. escolher livremente o
Veículo, seu fornecedor e receber o Veículo diretamente do
fornecedor; II. reclamar contra o fornecedor por qualquer vício ou
defeito apresentado pelo Veículo, inclusive em relação à sua
documentação; III. optar pelo modo de pagamento de suas
obrigações: débito em c/c ou por meio de boletos bancários
(carnê); IV. ter ciência prévia das tarifas e serviços de terceiros
incluídos no financiamento a seu pedido e que integram o seu
Custo Efetivo Total (CET); V. manifestar-se sobre a opção de
contratação da Tarifa de Cadastro, bem como seu
pagamento à vista e/ou financiado; VI. liquidar
antecipadamente seu débito, total ou parcialmente, se desejar,
com desconto proporcional dos juros remuneratórios incidentes;
VII. escolher livremente a companhia seguradora para o seguro
do Veículo;

DEVERES: I. pagar pontualmente todas as parcelas; II. assumir
a responsabilidade de guarda e manutenção do Veículo
financiado, devendo conservá-lo e não alterar qualquer
característica sua; III. efetuar o pagamento de todos os tributos,
inclusive IPVA, taxa de licenciamento/DPVAT/multas e demais
despesas que venham incidir direta ou indiretamente, sobre o
Veículo; IV. contratar seguro do Veículo dado em garantia
contra roubo, furto, incêndio e responsabilidade; V. registrar a
garantia de alienação fiduciária, junto ao DETRAN, no prazo de
30 (trinta) dias contados da data da operação, sob pena de,
eventualmente, sofrer bloqueio da documentação do Veículo e
ter de arcar com todos os ônus decorrentes, conforme normas
do órgão de trânsito competente; VI. providenciar, às suas
expensas, a documentação necessária para comprovação
de sua regularidade cadastral, caso não opte pela
contratação da Tarifa de Cadastro; VII. se ocorrer atraso no
pagamento, pagar juros remuneratórios (subitem F.4),
acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, todos
capitalizados diariamente, desde o vencimento até o efetivo
pagamento, e multa de 2% do valor do valor do débito.

O - Garantia - O Cliente em favor do Credor constitui a
garantia de alienação fiduciária sobre o Veículo, indicado no
subitem A.2, cuja descrição será complementada com os dados
constantes da respectiva Nota Fiscal emitida pela
Revenda/Concessionária, indicada no subitem A.3, ao Cliente
e/ou pelos dados constantes do CRV - Certificado de Registro
de Veículo. Esses documentos integrarão esta Cédula para
todos os fins e efeitos.

P - Sistema de Informações de Crédito (SCR) - O Cliente
autoriza o Credor, a qualquer tempo, a: a) fornecer ao Bacen,
para integrar o SCR, informações sobre o montante de suas
dívidas; b) consultar o SCR sobre eventuais informações a seu
respeito nele existentes. O Cliente declara que eventual
consulta anterior ao SCR, para fins desta contratação, contou
com a sua prévia autorização, ainda que verbal.

Q - Fornecimento de dados à Serasa - O Cliente solicita a
inclusão dos dados relativos a essa operação, inclusive
cadastrais, para constarem no banco de dados da Serasa, para
subsidiar decisões de crédito e de negócios.

R - Comunicação eletrônica: O Cliente autoriza, neste ato, o
envio de mensagens e correspondências eletrônicas para o seu
celular e e-mail fornecidos.

S - Efeitos deste contrato - Esta Cédula produz efeitos a partir
do pagamento da operação de crédito.

**T - Se a data de liberação do crédito sofrer atraso por
motivos operacionais, as datas de vencimento das
parcelas, indicadas no item "K" acima, ou no Anexo,
poderão ser igualmente postergadas. Nesse caso, o Credor
indicará ao Cliente, por escrito, as novas datas de
vencimento, sendo certo que tal comunicação constituirá
parte integrante e inseparável desta Cédula.**

Data e lugar de emissão: 12/08/2013 POÁ

DEVEDORES SOLIDÁRIOS

Monique Galdino Queiroz
Nome: MONIQUE GALDINO QUEIROZ
CPF: 066365984-17

Felipe Galdino da Silva
EMITENTE/CLIENTE

Nome:
CPF:

Central de Atendimento Banco Fiat: (das 7h30 às 22h e aos sábados das 7h30 às 15h. Aos domingos, atendimento eletrônico) Capitais e regiões metropolitanas: 4004-4224 - Demais localidades: 0800 723 4224 - Serviços ao cliente na internet: www.bancofiat.com.br (Serviços On-line) - SAC: (reclamações e sugestões) - 0800 722 5803, SAC Deficiente Auditivo: 0800 722 1722 Para reavaliação da solução apresentada, utilize a Ouvidoria Corporativa Itaú - 0800-576 0001, em dias úteis, das 9h às 18h, ou Caixa Postal 67 600 - CEP 01163-971
AS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS E GERAIS DESTA CÉDULA SE ENCONTRAM DISPONÍVEIS NO SITE: WWW.BANCOFIAT.COM.BR



1ª via Banco NEGOCIÁVEL/Demais vias Cliente/Debitar NÃO NEGOCIÁVEL

2 de 2

ANEXO C

[illegible]

VII - Condições Gerais

Banco ABN AMRO REALS S.A., com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Paulista nº 1374 3º andar, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.066.408/0001-15, doravante simplesmente denominado **BANCO**; o **CLIENTE** antes qualificado neste instrumento e o(s) **DEVEDOR(ES) SOLIDÁRIO(S)** também qualificado(s), todos infra-assinados, têm entre si justo e contratado o seguinte:

1. O Banco concede ao **CLIENTE** um crédito no valor e forma de pagamento especificados no quadro IV do preâmbulo, o qual destina-se a financiar a aquisição de bens móveis ou o uso de serviços descritos e caracterizados no quadro IV do preâmbulo, ficando o **BANCO** autorizado a entregar ao **VENDEDOR**, através de cheque ou Documento de Crédito - DOC, a importância correspondente ao valor líquido do principal como pagamento da parte financiada do preço dos bens ou serviços, pagando o **CLIENTE** ao **VENDEDOR** com seus próprios recursos, a diferença do preço, se houver.
- 1.1. Serão devidos também pelo **CLIENTE** a Tarifa de Abertura de Crédito - TAC e o Imposto Sobre Operações de Crédito - IOF, cujos valores encontram-se descritos no quadro IV.
2. O Valor do Principal acrescido dos valores da TAC e do IOF fica sujeito aos encargos financeiros pré-fixados calculados à taxa de juros fixada no quadro IV, capitalizados mensalmente, e será pago pelo **CLIENTE** em prestações mensais consecutivas de mesmo valor, através da emissão de carnê por parte do **BANCO** ou por outro meio por este determinado.
- 2.1. Para valores de prestação e vencimento diferenciados, será preenchido o quadro V do preâmbulo, contendo o número, vencimento e valor de cada prestação.
- 2.2. Na hipótese de emissão de carnê por parte do **BANCO**, o **CLIENTE** pagará nas mesmas datas de pagamento das prestações, a Tarifa de Emissão de Carnê (TEC), cobrada por lâmina emitida, no valor discriminado no quadro IV e devidamente processado nas lâminas do carnê.
- 2.3. O prazo final acordado entre as partes para a liquidação do contrato se encontra previsto no quadro IV do preâmbulo. Se o **CLIENTE** solicitar ao **BANCO** a liquidação do contrato antes do prazo final inicialmente acordado, será devida, na data da efetivação do seu processamento, a tarifa de rescisão contratual prevista na Tabela de Tarifas afixada nas agências do **BANCO**.
3. O(s) **DEVEDOR(ES) SOLIDÁRIO(S)** declara(m)-se solidariamente responsável(eis), juntamente com o **CLIENTE**, pelo cumprimento de todas as obrigações pecuniárias, principal e acessórias resultantes deste contrato, nos termos dos artigos 264 e seguintes do Código Civil Brasileiro.
4. Para representação das obrigações pecuniárias, principal e acessórias decorrentes deste contrato, o **CLIENTE** entrega ao **BANCO** uma nota promissória de sua emissão, no valor indicado no quadro IV do preâmbulo, garantida por aval do(s) **DEVEDOR(ES) SOLIDÁRIO(S)**, sendo que na hipótese de inadimplemento a nota promissória passará a ser imediatamente exigível pelo valor do saldo devedor deste contrato.
5. Ainda em garantia de todas as obrigações contraídas neste contrato, o **CLIENTE** dá ao **BANCO** em Alienação Fiduciária, nos termos dos Arts. 1361 a 1368 do Código Civil Brasileiro e do artigo 66 da Lei nº 4.728/65 com a nova redação que lhe deu o Decreto-Lei nº 911/69, alterada pela Lei 10.931/04, os bens descritos e caracterizados no quadro VI do preâmbulo.
- 5.1. Em razão da garantia ora constituída, o **CLIENTE** transfere ao **BANCO** o domínio e posse indireta dos bens alienados fiduciariamente, tornando-se ele **CLIENTE** possuidor direto e depositário com as responsabilidades e encargos que lhes incumbem, de acordo com a lei civil e penal.
- 5.2. Obriga-se o **CLIENTE** a manter os bens alienados fiduciariamente segurados contra os riscos inerentes à sua natureza, às suas expensas, por quantia não inferior ao valor da garantia, devendo, nas respectivas apólices, figurar o nome do **BANCO** como beneficiário de indenização em decorrência de sinistro.
- 5.3. A cláusula de Alienação Fiduciária constará sob a responsabilidade e custas do **CLIENTE** em todos os documentos do bem alienado, bem como no Certificado de Propriedade, quando se tratar de veículo automotor, comprometendo-se o **CLIENTE** a apresentar o dito certificado ao **BANCO** no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data da assinatura deste Contrato.
- 5.4. O **BANCO** poderá, a qualquer momento, vistoriar o(s) bem(ns) alienado(s) fiduciariamente, bem como examinar os documentos a ele(s) relativo(s).
6. O **CLIENTE** se obriga a manter íntegras as garantias prestadas, bem como reforçá-las e/ou substituí-las, a critério exclusivo do **BANCO**, dentro de 48 (quarenta e oito) horas a contar do recebimento de aviso escrito do **BANCO**.
7. Além das hipóteses previstas em lei, este contrato vencer-se-á automática e antecipadamente, tornando-se imediatamente exigível a totalidade do saldo devedor, caso o **CLIENTE** e/ou o(s) **DEVEDOR(ES) SOLIDÁRIO(S)**:
 - a) não cumpram com quaisquer das obrigações assumidas neste Contrato;
 - b) sofram protestos de títulos de crédito e/ou de documentos representativos de dívida, qualquer medida judicial ou extrajudicial, proponham recuperação judicial ou extrajudicial, ou tenham sua falência requerida ou decretada;
 - c) encerrarem suas atividades ou tenham seu controle societário modificado ou transferido direta ou indiretamente a terceiros sem autorização do **BANCO**.
8. Ocorrência de impuntualidade no cumprimento das obrigações pecuniárias decorrentes deste contrato, sobre as quantias devidas incidirão, desde a data do inadimplemento até a data do efetivo pagamento:
 - a) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês ou fração;
 - b) juros remuneratórios cobrados por dia de atraso, calculados de acordo com a taxa de juros para inadimplemento, vigente na data do pagamento, praticada pelo **BANCO** em suas operações de crédito, divulgada no site do **BANCO ABN AMRO REAL S.A.** (www.bancoreal.com.br) - página Empréstimos - item Taxa de Juros - Quadro de Encargos e Inadimplemento e,
 - c) multa moratória de 2% (dois por cento).
9. Correrão por conta exclusiva do **CLIENTE** e/ou **DEVEDOR(ES) SOLIDÁRIO(S)** todas as despesas comprovadamente efetuadas pelo **BANCO** para a formalização, regularização e registro deste contrato e das garantias constituídas a seu favor, bem como aquelas incorridas com a contratação de serviços profissionais de advogados ou empresas de cobrança para reaver os seus créditos, assegurado igual direito ao **CLIENTE** caso este tenha que cobrar qualquer quantia que lhe for devida pelo **BANCO**.
10. O **CLIENTE** poderá, a seu exclusivo critério, contratar seguro prestamista, mediante a assinatura da Proposta do Seguro anexa a este Contrato, desde que aceite pela Seguradora e obedecidas as seguintes regras:
 - a) O seguro decorrente deste Contrato terá como segurado o **CLIENTE**, sendo o Capital Segurado o valor do empréstimo ou o saldo devedor, acrescido de IOF e/ou prêmio do seguro, se financiados.
 - b) Os beneficiários do seguro serão, nesta ordem, a **BANCO**, pelo valor da dívida, e o segundo beneficiário, pelo remanescente, se houver, conforme indicado na Proposta de Seguro.
11. A tolerância de uma das partes pelo não cumprimento de obrigações contratuais pela parte contrária será considerada mera liberalidade e não importará novação, perdão ou alteração contratual.
12. O **BANCO** poderá ceder ou transferir, no todo ou em parte, os direitos, obrigações e garantias do presente Contrato, podendo para tanto entregar ao cessionário toda a documentação relativa ao crédito.
13. O **CLIENTE** declara que os recursos decorrentes deste Contrato não serão destinados a quaisquer finalidades e/ou projetos que possam causar danos sociais e que não atendam rigorosamente as normas legais e regulamentares que regem a Política Nacional de Meio Ambiente.
14. Fica eleito o Foro de domicílio do **CLIENTE** para conhecer e dirimir as questões oriundas deste Contrato.

Este contrato é assinado em 03 (três) vias e será subscrito por 2 (duas) testemunhas.

Local e Data

Banco ABN AMRO REALS S.A.

22/11/2011 Cliente

Devedor(es) Solidário(s)

Fiel Depositário

Testemunhas (Nome/CPF)

ANEXO D

- continue -

4

Resposta de Crédito - Decisão de Crédito: APROVADA

CDC Nº da Proposta: 27125793 Data de cálculo: 17/12/2009 19:24:13

Nome da Revenda: MOTOBOX COM MOT. PECAS E SERV

Plat-Rev: Instituição Financeira: ITAUCARD

Nome do Cliente:

Validade desta Resposta de Crédito: 5 (cinco) dias corridos após a data indicada no item "Data da Operação", abaixo. Após essa data, consulte seu operador.

O veículo será entregue ao Cliente somente após o pagamento da operação ao Fornecedor.

A Instituição Financeira não será responsável por eventual atraso na entrega do veículo ao Cliente depois do pagamento ao Fornecedor.

Documentos do Cliente apresentados à Instituição Financeira:

CPF, RG, COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA,

Condições da operação:

Dados do Veículo: SUZUKI YES EN 125 G0B 2009

Dados da Operação (Financiamento/Empréstimo):

Data da Operação: 17/12/2009* Valor a ser entregue: 5.700,00

Valor Total Financiado: 6.258,63 Valor total da dívida: 10.728,96

Opção de pagamento: Parcelas uniformes, conforme abaixo:

Valor da parcela: 223,52 Quantidade de parcelas: 048

Dia de vencimento da parcela (todo dia): 18 Prazo da Operação: 1462

Data da primeira parcela: 18/01/2010 Data da última parcela periódica: 18/12/2013

Periodicidade de capitalização: Mensal Taxa de juros remuneratórios:

2,42% a m 33,23% a a

Taxa de desconto para amortização/liquidação antecipada:

a) Prazo a decorrer de até 12 meses: 2,42% (taxa de juros remuneratórios do contrato)

b) Prazo a decorrer superior a 12 meses: 1,73% (diferença entre a taxa de juros remuneratórios e a Taxa Selic desta data), mais taxa SELIC da data da liquidação

Despesas da operação de crédito consideradas no cálculo do Custo Efetivo Total e que serão pagas pelo Cliente: Valor do veículo: 6.500,00 - IOF-Imposto Operações

Financieiras: 23,78 - Tarifa de Cadastro: 350,00 - Seguro de proteção financeira: Não há -

Seguro do veículo: Não há - Ressarcimento de Serviços de Terceiros: 50,00 - Seguro

Eletrônico: 42,85 - Registro de Contrato: 0,00 - Promotora de Vendas: 92,00 - Custo Efetivo

Total: 2,90% ao mês 41,66% ao ano (365 dias). O cliente tem ciência do C.E.T. e dos fluxos

considerados no cálculo, cuja planilha é representada nesta Resposta de Crédito.

1. As datas de início e de vencimentos das parcelas poderão ser alteradas conforme a data de

liberação do crédito. Neste caso o cliente autoriza a Instituição a indicar no contrato, cuja cópia

receberá as novas datas, mantendo as demais condições desta contratação; 2. O cliente 1.

solicita a inclusão dos dados das obrigações que assumiu perante esta Instituição - inclusive

endossais, nos bancos de dados da Serasa, para compartilhamento de dados com os contratantes

da Serasa, para subsidiar decisões de crédito e de negócios; II) Autoriza o fornecimento e a

consulta de dados creditícios no Sistema de Informações de Crédito (SCR), criado pelo Banco

Central do Brasil (BACEN) para provê-lo de dados para supervisão do risco de crédito e troca

de dados entre instituições financeiras. A consulta ao SCR depende de autorização prévia e

eventual consulta anterior a essa contratação foi autorizada pelo cliente, ainda que verbalmente;

III) poderá acessar os dados fornecidos a Serasa e ao BACEN que, se incorretos, poderão ser

modificados ou excluídos com requerimento fundamentado; IV) Poderá pedir o registro de

medida judicial ou de discordância quanto aos dados fornecidos ao BACEN.

() Concordo () Discordo.

Central de Atendimento Itauecredfone: Capitais e regiões metropolitanas: 0800-729-0234 - Outras

localidades: 0800-729-0234 - Deficiente Auditivo: 0800-7221722 - Serviços ao cliente na

Internet: www.itauecred.com.br (Serviços On-line) SAC: (sugestões e sugestões) 0800-

7225803. Para reavaliação da solução apresentada, utilize a ouvidoria Corporativa Itaú: 0800-

5700011 / Caixa Postal 67 600 CEP: 03162-971.

(concordo com as condições acima)

Assinatura do Cliente:

17/12/09

Auto de Financiamento

27125793

32749130-4

Banco Itaú S.A., com sede na Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100, Torre Itaú, São Paulo, SP, CNPJ nº 60.701.190/0001-04,
Banco Itaucard S.A., com sede na Alameda Pedro Calil, 43, Poá, SP, CNPJ nº 17.192.451/0001-70.

1. Dados do Credor

Banco Itaucard S/A, CNPJ 17.192.451/0001-70, com sede na Al. Pedro Calil 43, Poá, SP, Cep 08557-105

A instituição financeira indicada no item 1, designada **Credor**, e a pessoa qualificada no item 2, designada **Cliente**, contratam uma operação de crédito (empréstimo pessoal ou financiamento de veículo), designada **Operação**, de acordo com as cláusulas que seguem

2. Dados do Cliente

2.1. Nome/Razão Social:

2.2. CPE/CNPJ

3. Dados da Operação - 4. Dados do veículo - 5. Seguro de proteção financeira - 6. Seguro do veículo

3.1. Local e data da contratação: Poá, 18 de dezembro de 2009.

3.2. Agência Contratante: Número: 7807

3.3. Conta Corrente de depósito no Banco Itaú S.A.: Agência nº: Conta nº:

DAC:1

DAC:

3.4. Valor Entregue R\$ 5.700,00

3.5. Valor da tarifa de cadastro (R\$ 350,00)

3.6. Total do prêmio do Seguro de Proteção Financeira (se houver, item 5):

3.7. Total do prêmio do Seguro do Veículo (se houver, item 6):

3.8. Valor do IOF (R\$ 23,78)

3.9. Valor Total financiado ou emprestado: R\$ 6.258,63

3.10. Taxa de Juros remuneratórios: 3.10.1. 2,42 % ao mês (30 dias) 3.10.2. 33,77 % ao ano (360 dias)

3.10.3. Periodicidade da capitalização: mensal

3.11. Forma de pagamento periódico: 3.11.1. Quantidade de parcelas: 48

3.11.2. Valor de principal das parcelas acrescido dos juros remuneratórios e demais encargos, quando financiados: R\$ 223,34

3.11.3. Vencimentos: 3.11.3.1. Data de Vencimento da 1ª parcela: 18/01/2010

3.11.3.2. Data de Vencimento das demais parcelas: Mensais, em todo dia 18

3.12. Parcelas adicionais (se houver): conforme Anexo 2, firmado pelo Cliente

3.13. Modo de Pagamento [] 3.13.1. débito em conta corrente do subitem 3.3

[X] 3.13.2 documento de cobrança (carnê ou assemelhado)

3.14. Amortização/liquidação antecipada

3.14.1. Custo de processamento R\$ - 3.14.2. Taxa de desconto para amortização/liquidação antecipada:

3.14.2.1. Prazo a decorrer até 12 (doze) meses: 2,42 % (taxa do contrato)

3.14.2.2. Prazo a decorrer superior a 12 (doze) meses: 1,74 % (diferença entre a taxa do contrato e a taxa SELIC da data da contratação) mais taxa SELIC da data da liquidação

3.15. Outras despesas desta operação:

3.15.1. Inclusão de gravame eletrônico (R\$ 42,85)

3.15.2. Registro do Contrato: R\$ -

3.15.3. Despesas com Serviços de Terceiros: Conf. Resposta de Crédito

3.15.4. Tarifa de Avaliação de Bens: R\$ -

3.15.5. Tarifa de Contratação: -

3.15.6. Ressarcimento de despesa de Serviços Bancários (por parcela): R\$ 0,00

3.15.7. Ressarcimento de despesa de Promotora de Venda (R\$ 92,00)

3.16. Custo Efetivo Total (CET): 2,90 % ao mês/ 41,67 % ao ano

3.17. Cliente concordou com item 27 (Fornecimento de dados à SERASA)? [] Sim [] Não

4. Dados do Veículo alienado fiduciariamente: [X] Conforme Abaixo [] Conforme Anexo 1

Marca: SUZUKI Modelo/Tipo: YES EN 125 G0B Valor do bem dado em garantia: R\$ 6.500,00

Ano de Fabricação: 2009 Placa: Chassi: -

5. Seguro de Proteção Financeira na Itaú Seguros S.A. [] Sim [X] Não

5.1. Número da apólice: - 5.2. Vigência: - meses, a partir da data de celebração deste contrato

6. Seguro do Veículo na Itaú Seguros de Auto e Residência S.A. [] Sim [X] Não

6.1. Número da apólice: - 6.2. Vigência: - meses, a partir da data de celebração deste contrato

7. Pessoa a quem será entregue o valor da Operação

MOTOBOX COM MOT PECAS E SERV

995342-1 - PT DLJ/008

Itaú - Banco

- ações prévias.
- 8.1. **Alienação fiduciária** - é a garantia por meio da qual o **Cliente** transfere ao **Credor** a propriedade do veículo até a liquidação total da dívida. O **Cliente** tem o direito de usar o veículo, com as responsabilidades de fiel depositário.
- 8.2. **Juros moratórios** - são encargos cobrados na hipótese de atraso no pagamento.
- 8.3. **Valor total financiado ou emprestado** - é o valor entregue ao **Cliente**, acrescido do valor do IOF, da tarifa, das despesas e dos prêmios dos Seguros de Proteção Financeira e do Veículo, quando financiados.
- 8.4. **Tabela Price** - é o sistema de amortização de dívida, em que o percentual de principal e o percentual de juros de cada parcela variam no decorrer do tempo, de modo a manter-se constante o valor de cada parcela.
- 8.5. **Valor presente** - é o saldo devedor com os juros e eventuais encargos devidos até a data da amortização ou liquidação e considerada a taxa de desconto proporcional ao período a decorrer.
- 8.6. **Taxa de desconto** - é a taxa a ser utilizada para cálculo do valor presente nas hipóteses de amortização ou liquidação antecipada.
- 8.7. **Taxa SELIC** - é a taxa de juros fixada pelo Conselho de Política Monetária e divulgada pelo Banco Central do Brasil, que, por determinação do Conselho Monetário Nacional, deve compor a taxa de desconto para as amortizações ou liquidações antecipadas das operações de crédito que específica.
- 8.8. **CET - Custo Efetivo Total** - é o custo total desta operação de crédito para o **Cliente**, expresso na forma de taxa percentual anual e mensal (subitem 3.16). Para cálculo do CET são considerados o valor do crédito concedido, o número de parcelas a pagar e a data de pagamento de cada uma, o prazo do contrato (em dias corridos, a partir da data da liberação do crédito até o vencimento da última parcela), a taxa de juros remuneratórios (subitem 3.10), o valor do tributo (subitem 3.8), da tarifa bancária (subitem 3.5), dos prêmios dos seguros de proteção financeira (subitem 3.6) e do veículo (subitem 3.7), quando contratados (itens 5 e 6), e das demais despesas previstas neste contrato (subitem 3.15).
9. **Proposta e contraproposta** - A proposta de contrato de empréstimo pessoal ou de financiamento de veículo feita pelo **Cliente** e a contraproposta (Resposta de Crédito) do **Credor** integram este contrato e contêm os seus dados específicos, que serão inseridos nos itens 1 a 7 pelo **Credor** se, por qualquer motivo operacional, esses itens não forem preenchidos neste ato.
- 9.1. Os dados da contraproposta do **Credor** prevalecerão sobre os da proposta do **Cliente**, se ele não discordar, por escrito, daqueles valores, antes da data de início da Operação.
- 9.2. O **Cliente** autoriza o **Credor** a checar os dados cadastrais do **Cliente** e a contratar empresa especializada para digitar os dados deste contrato.
10. **Entrega do valor** - O **Credor** entregará o valor total financiado ou emprestado (subitem 3.9), deduzido, quando financiados, do valor do IOF (subitem 3.8), da tarifa (subitem 3.5) e dos prêmios de seguro (subitem 3.6 e 3.7), se houver, diretamente ao fornecedor do(s) bem(s) ou do(s) serviço(s), ou ao **Cliente**, conforme especificado no item 7, mediante crédito em conta corrente de depósito do destinatário da Operação, desde que constituídas as garantias previstas no item "Garantia".
- 10.1. Se houver contratação de seguro de proteção financeira e/ou do veículo com financiamento do(s) valor(es) do(s) respectivo(s) prêmio(s) (subitem 3.6 e 3.7), conforme opção do **Cliente** constante dos itens 5 e 6, o **Credor** entregará o valor do prêmio a Itau Seguros S.A.
11. **Encargos e pagamento** - O **Cliente** pagará ao **Credor** o valor total financiado ou emprestado (subitem 3.9) acrescido de juros remuneratórios à taxa do subitem 3.10, capitalizados na periodicidade do subitem 3.10.3, em parcelas periódicas, conforme indicado no subitem 3.11 e parcelas adicionais, conforme indicado no subitem 3.12, se houver.
- 11.1. A quantidade de parcelas periódicas é a indicada no subitem 3.11.1.
- 11.2. A primeira parcela periódica vencerá na data indicada no subitem 3.11.1 e as demais vencerão nas datas encontradas conforme subitem 3.11.3.2.
- 11.3. O valor principal de cada parcela periódica, acrescido dos juros remuneratórios e demais encargos, quando financiados, é o indicado no subitem 3.11.2.
- 11.3.1. O valor de cada parcela foi calculado com base na Tabela Price.
- 11.4. As parcelas adicionais, na quantidade, valor e vencimento estão indicados no subitem 3.12.
- 11.5. Sempre que o vencimento da parcela não ocorrer em dia útil, ele será postergado para o dia útil imediatamente seguinte.
- 11.6. O **Cliente** pagará o imposto sobre Operações Financeiras (IOF), conforme a legislação em vigor.
- 11.6.1. Se o IOF for financiado, o seu valor (subitem 3.8) será incluído nas parcelas mensais com incidência dos juros e encargos previstos neste contrato. O **Credor** recolherá ao Tesouro Nacional o valor do IOF no prazo e na forma da legislação em vigor.
- 11.7. O RECEBIMENTO PELO CREDOR DE DETERMINADA PARCELA NÃO SIGNIFICARÁ QUITAÇÃO DAS ANTERIORES.
12. **Modo de pagamento** - O **Cliente** pagará todos os valores por ele devidos:
- 12.1. se o **Credor** indicado no item 1 for o Banco Itaú S.A. e se for indicado o subitem 3.13.1, mediante débito que o Banco Itaú S.A. fará na conta corrente do **Cliente** (subitem 3.3), que deverá ter saldo disponível suficiente. Se o **Credor** indicado no item 1 não for o Banco Itaú S.A. e se for indicado o subitem 3.13.1, o **Cliente** autoriza o **Credor** a dar ciência deste contrato ao Banco Itaú S.A., para que este, no vencimento, debite os valores devidos pelo **Cliente** na conta corrente do subitem 3.3 e entregue os valores debitados ao **Credor**.
- 12.1.1. A insuficiência de saldo na conta corrente do subitem 3.3 caracterizará atraso no pagamento.
- 12.1.1.1. Se o saldo da conta corrente for insuficiente, o **Cliente** autoriza o Banco Itaú S.A. a efetuar o débito gerando adiantamento a depositantes, nos termos do contrato de abertura da conta corrente do subitem 3.3, ou efetuar o débito parcial até o saldo disponível, sem que isso signifique perdão ou quitação do total da parcela.
- 12.1.1.1.1. Caso ocorra o débito parcial, o **Cliente** pagará a diferença entre o valor debitado e o valor da parcela, acrescida dos encargos moratórios conforme item 18, mediante débito que o Banco Itaú S.A. fará no primeiro dia em que a conta corrente do **Cliente** apresentar saldo disponível suficiente, sem prejuízo de o **Credor** poder considerar antecipadamente vencido este contrato.
- 12.1.2. Na hipótese de atraso no pagamento, o débito poderá ocorrer em qualquer conta de titularidade do **Cliente** junto ao Banco Itaú S.A. que apresentar saldo disponível suficiente.
- 12.1.2.1. Se não houver saldo disponível suficiente em qualquer das contas referidas no subitem 12.1.2, os **Devedores Solidários** autorizam o Banco Itaú S.A. a debitar os valores devidos em qualquer de suas contas correntes que apresentar saldo disponível suficiente. Se o **Credor** indicado no item 1 não for o Banco Itaú S.A., os **Devedores Solidários** autorizam o Banco Itaú S.A. a entregar os valores debitados ao **Credor**.
- 12.1.3. O **CLIENTE** AUTORIZA O Banco Itaú S.A. NO VENCIMENTO DA PARCELA, EFETUAR O DÉBITO DO SEU VALOR ANTES DE QUALQUER OUTRO DÉBITO QUE TENHA DE SER EFETUADO NA MESMA CONTA CORRENTE.
- 12.1.4. O depósito de valores na conta corrente amortizará primeiro os adiantamentos a depositantes que não tiveram origem neste contrato e depois os adiantamentos a depositantes originados pelos débitos relacionados com este contrato.
- 12.2. se for indicado o subitem 3.13.2, por meio de documento de cobrança, a ser emitido pelo **Credor** e encaminhado ao endereço do **Cliente**. SE O **CLIENTE** NÃO RECEBER O DOCUMENTO DE COBRANÇA ATÉ UM DIA ANTES DO VENCIMENTO DAS PARCELAS, DEVERÁ COMUNICAR O CREDOR.

ALTERNATIVO PARA O PAGAMENTO EM NENHUMA HIPÓTESE O NÃO RECEBIMENTO DO DOCUMENTO DE COBRANÇA EXIMIRÁ O CLIENTE DO PAGAMENTO DAS PARCELAS NO VENCIMENTO.

13. Seguros de Proteção Financeira e do Veículo – É facultada ao **Cliente** a contratação de:

- a) seguro de proteção financeira em benefício do **Credor**, com financiamento do valor do respectivo prêmio, com finalidade de pagamento do saldo devedor da **Operação** nos casos da morte (natural ou acidental), ou da invalidez permanente total por acidente, ou ainda, a quitação de determinado número de parcelas da **Operação** no caso de desemprego involuntário ou de incapacidade física temporária do **Cliente** para o trabalho, OBEDECIDAS AS CONDIÇÕES GERAIS PREVISTAS NA APÓLICE;
 - b) seguro do veículo financiado contra roubo, furto, incêndio, danos materiais e responsabilidade civil perante terceiros, OBEDECIDAS AS CONDIÇÕES GERAIS PREVISTAS NA APÓLICE, com financiamento do valor do prêmio.
- 13.1. Havendo opção pela contratação do(s) seguro(s), o(s) prêmio(s) previsto(s) no(s) subitem(ns) 3.6 e/ou 3.7, comporá(ão) o valor total financiado ou emprestado previsto no subitem 3.9.

14. Devedores Solidários – As pessoas ao final nomeadas, designadas **Devedores Solidários**, declaram-se solidariamente responsáveis por todas as obrigações assumidas pelo **Cliente** e assinam este contrato, concordando com os seus termos.

15. Garantia – O **Cliente** dá ao **Credor** as seguintes garantias:

- 15.1. Alienação fiduciária do veículo indicado no item 4, ou, na hipótese de **Operação** de mais de um bem, dos veículos indicados no Anexo 1, parte integrante deste instrumento, cuja descrição poderá ser complementada com os elementos constantes dos documentos do fornecedor a serem entregues ao **Credor**, os quais farão parte deste contrato.
 - 15.1.1. A alienação fiduciária em favor do **Credor** será registrada nos órgãos de trânsito competente e constará da nota fiscal e do CRV – Certificado de Registro de Veículo do veículo indicado no item 4, sem o que não será liberado o valor da **Operação**.
 - 15.1.1.1. Se o **CREDOR**, por mera liberalidade, entregar o valor financiado antes de registrada a garantia, o **Cliente** deverá, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da liberação, entregar cópia do CRV referido no subitem anterior constando indicação de alienação fiduciária em favor do **Credor**, sob pena de VENCIMENTO ANTECIPADO DESTE contrato.
 - 15.1.2. O **CLIENTE** ASSUME AS RESPONSABILIDADES DE FIEL DEPOSITÁRIO DO VEÍCULO ALIENADO FIDUCIARIAMENTE.
 - 15.1.3. O **CLIENTE** NÃO PODERÁ ALTERAR QUALQUER CARACTERÍSTICA DO VEÍCULO, NEM UTILIZÁ-LO DE MODO DIVERSO DO FIM A QUE SE DESTINA, SALVO PRÉVIA ANUÊNCIA DO **CREDOR**.
 - 15.1.4. NA HIPÓTESE DE OCORRÊNCIA DE SINISTRO COBERTO PELOS SEGUROS INDICADOS NOS ITENS 5 E 6, OU POR OUTRO QUE INDENIZE PELA PERDA DO BEM, O **CLIENTE** AUTORIZA O **CREDOR** A RECEBER DA SEGURADORA A INDENIZAÇÃO E UTILIZÁ-LA NA AMORTIZAÇÃO OU LIQUIDAÇÃO DO SALDO DEVEDOR DO FINANCIAMENTO OU EMPRÉSTIMO.
 - 15.1.5. Se houver atraso no pagamento ou vencimento antecipado, o **Credor** poderá vender ou negociar o bem dado em garantia e aplicar o produto da venda na amortização ou liquidação da dívida, podendo praticar todos os atos necessários.
- 15.2. O **Credor** poderá exigir, no ato da assinatura deste contrato, que o **Cliente** lhe entregue nota promissória de sua emissão, não endossável, com prazo de apresentação dentro de 10 (dez) anos, no valor do total da **Operação** (subitem 3.9), com pacto adieto de juros às taxas deste contrato.
- 15.3. O **Cliente** obriga-se a substituir a(s) garantia(s) na hipótese de perda, ou a(s) reforçar, na de diminuição ou insuficiência do seu valor.

16. Vencimento antecipado – O **Cliente** autoriza o **Credor** a considerar antecipadamente vencido este contrato e exigível o pagamento da dívida e encargos na data do vencimento antecipado.

- 16.1. se o **Cliente** não cumprir qualquer de suas obrigações, sofrer legítimo protesto de título, ou tiver sua insolvência decretada, pedir falência ou tiver contra si tal pedido, requerer recuperação judicial, convocar credores para propor ou negociar plano de recuperação extrajudicial ou pedir a sua homologação;
- 16.2. mediante aviso que o **Credor** enviará ao **Cliente** com antecedência mínima de 10 (dez) dias, se:
 - 16.2.1. o **Cliente** deixar de, no prazo mencionado no aviso, substituir o **Devedor Solidário** que vier a encontrar-se em qualquer das situações do subitem 16.1 ou que discordar de qualquer alteração nas condições deste contrato;
 - 16.2.2. houver medida ou evento que afete as garantias ou os direitos creditórios do **Credor**;
 - 16.2.3. o **Cliente** ou os **Devedores Solidários** realizarem qualquer outra modalidade de acordo privado com credor(es) que indique situação de crise econômico-financeira ou de estado pré-falimentar.

17. Liquidação antecipada – Na hipótese de liquidação antecipada, parcial ou total, o **Cliente** pagará o valor presente apurado e o custo de processamento da antecipação do pagamento informado no subitem 3.14.1.

- 17.1. Se, na data da contratação, o **Cliente** for pessoa física, ou comprovadamente microempresa ou empresa de pequeno porte nos termos da lei, ele não pagará o custo de processamento pela eventual liquidação antecipada e o **Credor** calculará o valor presente da operação conforme segue:
 - 17.1.1. se o prazo a decorrer for de até 12 (doze) meses ou se a amortização ou a liquidação antecipada ocorrer em até 7 (sete) dias da contratação, com a aplicação da taxa de desconto que será a taxa de juros remuneratórios do contrato (subitem 3.14.2.1);
 - 17.1.2. se o prazo a decorrer for superior a 12 (doze) meses, com a aplicação da taxa de desconto resultante do percentual previsto no subitem 3.14.2.2, mais a taxa SELIC de dia da amortização ou liquidação antecipada.

18. Atraso de pagamento e multa – Se houver atraso no pagamento ou vencimento antecipado, o **Cliente** pagará juros moratórios a taxa de 0,49% (zero virgula quarenta e nove por cento) ao dia, capitalizados na periodicidade do subitem 3.10.3. O **Credor** poderá, no dia do pagamento, a seu critério, cobrar juros moratórios a taxa inferior à indicada neste item.

- 18.1. No caso de processo judicial, em lugar dos juros moratórios à taxa do item 18 acima, o **Cliente** autoriza o **Credor** a optar pela cobrança de juros moratórios de 1% ao mês, capitalizados mensalmente, mais correção monetária com base na variação do IGP-M (Índice Geral de Preços - Mercado), ou, na sua falta do IGP-DI (Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna), ambos publicados pela FGV - Fundação Getúlio Vargas, ou, na falta destes, do IPC (Índice de Preços ao Consumidor), publicado pela FIPE - Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas da USP.
- 18.2. O **Cliente** pagará também multa de 2% (dois por cento) e despesas de cobrança, inclusive custas e honorários advocatícios. Se o **Cliente** tiver que cobrar do **Credor** qualquer quantia em atraso, ele pagará despesas de cobrança, inclusive custas e honorários advocatícios e multa de 2% (dois por cento).
- 18.3. SE O **CLIENTE** NÃO CUMPRIR QUALQUER DE SUAS OBRIGAÇÕES OU SE HOUVER VENCIMENTO ANTECIPADO, O **CREDOR** PODERÁ
 - 18.3.1. UTILIZAR, PARA PAGAMENTO POR COMPENSAÇÃO DO DÉBITO, VALORES QUE O **CLIENTE** OU OS **DEVEDORES SOLIDÁRIOS** MANTIVEREM NO **CREDOR** E DE QUE O **CREDOR** SEJA DEVEDOR;

..... O será considerado vencido na data da transferência ou do resgate.

- 18.3.2. RETER VALORES DE QUE O CLIENTE OU OS DEVEDORES SOLIDÁRIOS SEJAM TITULARES E DE QUE O CREDOR SEJA DEVEDOR.
- 18.4. O RECEBIMENTO DO PRINCIPAL PELO CREDOR NÃO SIGNIFICARÁ QUITAÇÃO DOS ENCARGOS PREVISTOS NESTE CONTRATO.
19. **Divulgação de atraso no pagamento** - Na hipótese de ocorrer descumprimento de qualquer obrigação do **Cliente**, ou atraso no pagamento, o **Credor** comunicará o fato à SERASA, ao SPC (Serviço de Proteção ao Crédito), bem como a qualquer outro órgão encarregado de cadastrar atraso no pagamento e descumprimento de obrigação contratual.
20. **Sistema de informações de crédito** - O **Cliente** autoriza o **Credor**, a qualquer tempo, mesmo após o vencimento deste contrato, a consultar o Sistema de Informações de Crédito, organizado pelo Banco Central do Brasil, sobre eventuais informações a seu respeito, existentes naquele sistema. As consultas do **Credor** a esse sistema, antes desta contratação, contaram com a autorização do **Cliente**, no mínimo verbal.
- 20.1. O **Credor** fornecerá ao Banco Central do Brasil, para integrar o mesmo sistema, informações sobre o montante das dívidas a vencer e vencidas do **Cliente**, bem como o valor das co-obrigações por ele assumidas e das garantias por ele prestadas.
21. **Reorganizações societárias** - O **Cliente**, se pessoa jurídica, obriga-se a comunicar imediatamente ao **Credor** qualquer processo de reorganização societária (cisão, fusão, incorporação, etc.), alteração da sua atividade principal ou mudança de controle, direto ou indireto, em que ele ou seu controlador direto ou indireto, esteja envolvido.
- 21.1. Ocorrendo qualquer dos eventos previstos no "caput" deste item, o **Credor** poderá considerar antecipadamente vencido este contrato e exigível, de imediato, o pagamento do total da dívida.
- 21.2. O **Cliente** promete que seu controlador, direto ou indireto, será identificado do teor deste item e que dará cumprimento ao nele disposto.
22. **Letras de câmbio** - O **Credor** poderá sacar, para cobrança, letras de câmbio representativas de qualquer quantia em atraso.
23. **Cessão** - O **Credor** poderá ceder este contrato, total ou parcialmente, sem necessidade de comunicação prévia, a qualquer empresa sob o controle direto ou indireto do Banco Itau Holding Financeira S.A.
24. **Tolerância** - A tolerância de uma das partes quanto ao descumprimento de qualquer obrigação pela outra parte não significará renúncia ao direito de exigir o cumprimento da obrigação, nem perdão, nem alteração do que foi aqui contratado.
25. **Tarifa e Despesas** - O **Cliente** pagará ao **Credor**:
- a) em virtude desta **Operação**, a tarifa prevista no subitem 3.5 e as demais despesas indicadas no subitem 3.15 que, se financiadas, terão seus valores incluídos nas parcelas; e
- b) as tarifas relativas a serviços que vierem a ser prestados pelo **Credor** em decorrência desta **Operação**, por solicitação do cliente após a data da sua contratação, conforme tabela de tarifas disponível no site www.itauried.com.br ou no local de aquisição do veículo.
26. **Custo Efetivo Total ("CET")** - O **Cliente** declara que, previamente à contratação desta operação, tomou ciência do seu Custo Efetivo Total ("CET") na data de sua contratação (subitem 3.1), à taxa indicada no subitem 3.16, bem como dos fluxos considerados no cálculo do CET, conforme planilha que lhe foi entregue.
27. **Fornecimento de Dados à SERASA** - O **CLIENTE** solicita a inclusão dos dados relativos a todas as obrigações por ele assumidas perante essa instituição financeira, inclusive cadastrais, para constarem nos bancos de dados da Serasa, cuja finalidade será o compartilhamento de dados com os contratantes da referida entidade, para subsidiar decisões de crédito e de negócios.
- 27.1. O **CLIENTE** ESTÁ CIENTE de que poderá ter acesso, a qualquer tempo, a esses dados e de que, não sendo corretos ou não correspondendo à verdade, poderá pedir sua modificação ou cancelamento, mediante requerimento fundamentado.
28. **Foro** - Fica eleito o Foro da Comarca do local da celebração deste contrato, podendo a parte que promover a ação optar pelo Foro do domicílio do **Cliente**.

DECLARAÇÃO

LEMOS ESTE CONTRATO PREVIAMENTE E NÃO TEMOS DÚVIDA SOBRE QUALQUER DE SUAS CLAUSULAS

Carlos Henrique da Silva
Cliente
 Nome: *Carlos Henrique da Silva*
 CPF: *024.530.804-07*
 Devedores Solidários 1) - - -

Local e data acima

Carlos Henrique da Silva
Cliente
 Credor

Testemunhas

1) - *Maurício de Moura Simões*
 Nome: *Maurício de Moura Simões*
 CPF: *011.851.205-30*
 2) - *Gilmar de Jesus Lima*
 Nome: *Gilmar de Jesus Lima*
 CPF: *024.530.804-07*

Devedores Solidários

1) - - -
 Nome: -
 CPF: -
 2) - - -
 Nome: -
 CPF: -

ANEXO E

- 1 P: éh... quais foram as suas práticas de leitura, durante a sua formação escolar? ...
 2 C: todas?
 3 P: é...tudo que a senhora costumava a ler...
 4 C: todas... assim quando eu comecei a estudar - na primeira vez que eu fui estudar né? porque
 5 depois... voltei quando eu vim pra João Pessoa até tentei terminar o supletivo..... mas da pri/da
 6 primeira vez eu era bem pequenina não podia nem ser matriculada ainda porque eu não podia
 7 estudar de dia eu fui estudar à noite....aí:: 11 anos não podia se matricular aí fiquei assistindo
 8 aula então aí comecei a aprender a ler....quando comecei a aprender a ler – a ler e a escrever
 9 claro né?((tossiu)) eu gostava muito porque era uma ansiedade tão grande pra ler a cartilha
 10 - famosa cartilha do povo - aí:: eu tinha um prazer tão grande em aprender a ler que era pra eu
 11 aprender primeiro de que Agamenon... Piedade e Luzia ((risos)) meus irmãos né? só que
 12 Agamenon nunca se interessou e Luzia e Piedade se interessavam mas claro que elas já
 13 estudavam mais/ há mais tempo então elas já sabiam de alguma coisa e eu não mas eu me
 14 empenhava de uma forma que:: só eu Deus sabe...porque a vontade que eu tinha de/ de
 15 aprender e a vontade que eu tinha de () querer ler a re/a cartilha mesmo sem saber mas eu
 16 gaguejando gaguejando... gaguejando e eu me esforçando me esforçava me esforçava pra
 17 aprender e até que aprendi até alguma página né porque na escola tem de acompanhar né? só
 18 pode ser isso aqui hoje amanhã é que vai pro outro tal mas minha vontade era terminar e correr
 19 logo pra outra, mas não podia porque a gente também não tem cabeça pra enfiar tudo de uma
 20 vez né? ... ((risos)) naquela época já num tinha... agora tenho cinquenta e três... tem que ir...
 21 passo a passo
 22 P: aí no caso a senhora lia a cartilha aí e o quê mais?
 23 C: nessa época somente a cartilha... porque eu não sabia ler outra coisa né? era só isso....mas aí
 24 o tempo passado... eu quando aprendi a ler. ..que eu aprendi mais a ler mesmo eh:: que eu fiquei
 25 só um tempo na escola... num fiquei nem um ano não... foi só algum tempo, aí:: ou talvez um
 26 ano por aí, não sei, aí eu (...) {P: quantos anos? a senhora tinha? {C: 11 (...) aí eu, eu assisti aula
 27 aos 12 anos... aí pronto... foi o ... num tinha mais como estudar... aí:: fui....meu pai foi morar
 28 longe da/de Solânea... aí tive que ir pra lá... aí não podia mais estudar... meu pai não se
 29 interessava de botar os filhos na escola – quer dizer ...antes... em São Paulo... as meninas
 30 estudava... mas como eu era muito pequenininha não estudava ainda... aí:: quando a gente
 31 chegou na Paraíba... a gente não tinha direito de estudar de dia... no caso. ..depois que cresceu
 32 todo mundo... porque pequeno ninguém foi pra escola... a única que foi... foi Júlia ... que era a
 33 caçula e desde pequenininha que morou em Solânea... aí pra ela teve aula.... mas pros outros
 34 nenhum... aí cada um quando cresceu foi que foi se interessar de estudar... então... aí eu. ...fui
 35 passar uns anos lá fora no interior. ..e lá eu adquiri uma revista que de primeiro tinha no-ve-la,
 36 novela na revista né? comé que eu digo? eu acho que era capricho o nome da nove/da da da
 37 revista... aí tinha aqueles/ aí eu num sei como parou umas quatro páginas na minha mão. ..quatro
 38 cinco páginas de uma revista na minha mão ((risos))... imagina a pessoa com uma sede de ler...
 39 aí então aquilo ali eu mastigava todo dia... todo o dia eu mastigava aquela/aquela mes:::ma
 40 novela... todo dia... todo dia... todo dia que era pra eu aprender a ler e foi assim que eu. ..aprendi
 41 assim... me desenvolvi... agora escrever não porque a gente não tinha nem um papel pra escrever
 42 nada... nem tinha um lápis... aí eu não sabia escrever nada – quer dizer. ..sabia alguma coisa
 43 que eu tinha feito lá na escola naquele tempo lá... aí quando dava pra escrever alguma coisa...
 44 mas era assim uma vez e nunca né? pra escrever... agora pra ler. .. porque eu aprendi a ler até
 45 bem assim... bem no meu (...) né? mas ler (...) mas escrever eu não sabia... aí comecei a treinar...
 46 eu sozinha também... comecei a treinar... comecei a treinar ... aí:: foi quando eu fui....também
 47 fui pra escola depois né? isso depois de quando eu já tava vieia ((tossiu)) aí fui pra escola mas
 48 já sabia ler(...) escrever porque eu treinava em casa... aí isso eu lia tudo que eu via.....tudo que

49 eu via pela frente tudo tudo que eu... até hoje sou assim... sempre que eu vejo alguma coisa eu
50 to lendo... seja o que for embalagem de qualquer coisa... qualquer papel que eu pego assim...
51 agora esse tipo de papel... coisinha miudinha assim... eu não posso ler agora... eu deixo pra ler
52 alguma hora... eu paro pra ler né? e prestar atenção se eu entendo ou não entendo... mas eu leio
53 ... éh... é sempre assim... ler revista... jornal éh:: o quê mais? livros... gosto muito de ler... ler a
54 Bíblia... leio esses boletins... a revista da Aliança... tudo eu gosto de ler... qualquer jornal...
55 qualquer revista – dependendo da revista né? porque tem umas por aí que não dá pra ler... mas
56 as que dá pra ler... eu leio tudinho – e muitas vezes assim... coisa de fol/folclore eu gosto muito
57 porque eu acho que é das raízes da gente né? eu gosto muito de ler... folclore essas coisas ...
58 que vêm bem da terra assim... gosto basta (...) cordel a::mo ler cordel... ((risos)) ((tossiu)) eu
59 acho muito bacana...ei... pode cortar um pouquinho? ()

60 P: éh... quais os textos que você precisa ler e escrever pra realizar suas atividades diárias?

61 C: {os textos? {P: texto assim, sei lá, qualquer coisa escrita... qualquer coisa que precisa ser
62 lida? {C: dependendo do que precisar:: eu leio ... porque na diária mesmo eu não tenho o que
63 ler assim... pra poder fazer alguma coisa... eu não tenho... só:: a leitura da Bíblia mesmo né?
64 pra fazer... mas... mas nas/as minhas atividades normais... num tenho... agora se tiver alguma
65 coisa eu leio... o que aparecer pra ler... eu leio. {P: carta essas coisas ()? {C: deixei de escrever
66 carta ((risos)) e:::ita escrevi muita carta... mas hoje em dia num escrevo mais nada... nada
67 assim... com relação a carta... eu às vezes eu gosto de ler a Bíblia e vou lendo a Bíblia e copiando
68 né? gosto de ler alguma coisa e leio copiando... só pra treinar mesmo,... porque, porque de
69 precisão mesmo {P: uhum {C: num tô tendo

70 P: éh...na sua opinião... porque os contratos são necessários na sociedade?

71 C: porque os contratos eles... eles firmam né? firmam que tá acontecendo alguma coisa, ... num
72 sei se eu digo entre duas pessoas né? negociação... alguma coisa... por aí? {P: é... firma como
73 assim? {C: uhn? {P: firma a senhora quer dizer como? {P: firma... se a gente tá negociando
74 alguma coisa né... aí o contrato afirma que tá havendo um/ uma negociação né? {P: uhum {C:
75 é por aí

76 P: na sua opinião... assim... qual é o objetivo desse texto aí que a senhora leu?

77 C: o objetivo desse texto? éh:: é a pessoa que::: no caso comprou o veículo né? aí... éh::...
78 prestar atenção aqui no que tem escrito que tem nos objetivos de/de pagamento... de tudo que
79 o carro precisa né... de cuidados com o ca::rro... éh:: ... qual é... de manutenção e tudo né?... a
80 pessoa tem que prestar atenção... porque tem cada coisa que a pessoa nem sabe mas lendo esse
81 contrato fica(...) fica por dentro do que... do que é necessário pra se ter um carro e (...) e ficar
82 por dentro do que ... do que é preci::so.

83 P: éh... pra quem esses textos são dirigidos? assim... quem escreve... escreve esse texto pra
84 quem? e quem lê::? quem é que lê:: éh::: esses textos? {C: eh quem escreve? {P: quem quem
85 ... quando a pessoa tá escrevendo {C: quem escreve... quem quem manda... quem manda é a
86 empresa aonde tá se negociando né? e o:: cliente que tá interessado no serviço é que é obrigado
87 a ler... essa documentação.

88 P: uhum

89 P: éh... qual é a tua opinião sobre a linguagem que é usada nesses textos? a senhora leu né? eu
90 dei um modelo de contrato... que é um modelo que tem duas páginas e um contrato que só tem
91 uma página e esses outros dois... aí a senhora leu esses aí (...) qual é (...) o que é que a senhora
92 acha sobre a linguagem que que foi usada?

93 C: e:::u a:::cho uma linguagem... assim... uma linguagem:: clara... e::: um tanto – num sei se a
94 palavra que eu uso é difícil?

95 P: clara como?

96 C: clara porque assim (...) porque ela tá esclarecendo bem direitinho todas as... as... as etapas
97 das coisas que você é necessário saber ... e difícil porque tem ... umas palavras que:: muitas
98 vezes desnecessária... eu acho e::: e::: e outras porque eu não entendo mesmo... porque é uma

- 99 () é uma linguajar que eu não uso no meu dia a dia... aí:: têm palavras que eu nunca vi (...)
 100 ouvi... nem vi mesmo também ... aqui.
- 101 P: você sente alguma dificuldade na leitura desse texto? ...
 102 C: é assim:: ...
- 103 P: alguma dificuldade de compreensão... {C: sinto {P: que você sentiu ou sente?
 104 C: sinto porque eu não conheço as palavras... os números... têm uns números... têm palavras...
 105 têm (...) têm essas letras né? - como aqui... tem umas coisas que diz FA... F4... {P: uhum {C:
 106 num sei o quê lá mais... deixouver num sei se tem outra aqui... mas é por aí... F4 ... {P: mas ()
 107 {C: aqui C6
- 108 P: esse F4 assim... a senhora acha que tá aí por quê? a senhora sabe pra quê que tá esse F4 aí?
 109 C: eu:: eu não tenho nem idéia o que ele quer dizer... {P: uhum {C: mas sei que ele está falando
 110 em juro... mas... num... num entendo nada... nada...
- 111 P: a senhora pode dizer mais ou menos... alguns fatores que contribuem para essa dificuldade
 112 na leitura? ... o quê que ocasiona essa dificuldade da leitura?
- 113 C: pra mim::: é falta de conhecimento que eu num tenho... talvez seja isso ()
 114 P: de alguns termos?
- 115 C: é porque eu não vivo dentro de negócios... e essas coisas... aí pra mim tudo é estranho... essas
 116 palavras... ou/ou talvez porque eu não estudei ainda – mas eu acho que né não... porque eu num
 117 estudei não... eu acho que é porque eu... eu num... num negocio né... com essas coisas... aí pra
 118 mim é estranho... é difícil...
- 119 P: tem alguma palavra que a senhora pode dizer assim que num... que num entende? um
 120 exemplo aí...
- 121 C: eu até grifei uma aqui... que eu num entendo de jeito nenhum... num sei nem pra onde ela
 122 vai ... é aqui... éh::: fi-du-ci-á-ria. {P: uhum {C: eu num sei nem::: de onde vem nem pra onde
 123 vai ess/essa palavra alienação fi-du-ci-á-ria ((risos)) éh::: alienação pra mim é coisa daqueles
 124 alienígenas né? e... eh::: e fiduciária eu nunca ouvi essa palavra... e outra aqui GRA-vame
 125 {P: aham {C: também não sei – Insolvência é:: um linguajar que eu num conheço no meu dia a
 126 dia... aí ... eu num sei pá ond/ ((risos)) de onde vem nem pá onde vai... e nem eu sei colocar em
 127 lugar nenhum essas palavras...
- 128 P: fora as palavras assim algumas que são difíceis tem outra coisa que dificulta a leitura?
 129 C: não:::
- 130 P: que a leitura é ca/ é cansativa... ou, ou {C: tem () nesse caso de ser () cansativa é porque isso
 131 aqui é uma coisa que eu acho q todo mundo acha né... porque tudo que a/ assim... muita letra
 132 miúda assim... todo mundo acha logo que é cansativo né? não tem quem... eu acho que por mais
 133 que goste de ler né () ah::: peguei esse papel todinho pra ler pra poder saber de uma besteira
 134 né? geralmente não se diz? mas mesmo assim::: eu gosto de ler ... por/porque tem bastante coisa
 135 que eu num sei... mas ... assim... eu lendo isso aqui.....eu já fico por dentro de que existe outro
 136 mundo... que é o mundo que eu não passeio nele né?
- 137 P: éh::: qual é a frequência d/dos contratos no seu cotidiano? em quais ocasiões você se deparou
 138 com um contrato? na sua vida toda assim::: quais foram as ocasiões que você se deparou com
 139 um contrato... se::: antes desse você já tinha visto ou:::tros... se::: diariamente ou até sei lá
 140 anualmente... semanalmente... qual é a frequência desse/desse tipo de texto?
- 141 C: pra mim::: é demorado que eu nu/num tenho sempre não... é demorado...éh::: faz muitos
 142 anos que eu. ...foi quando eu fui, primeira vez que ((tossiu)) eu comprei alguma coisa que tinha
 143 de ler esse tipo de coisa né? e::: e depois vem outros... mas....não com frequência demora! só
 144 quando comprar alguma coisa que é preciso... como máquina de de lavar né? máquina
 145 fotográfica... celular... geladei:::ra... som... aí vem esses papeis neles....que eu acho que é bem
 146 parecido né?
- 147 P: que depois que compra? aí vem o papel?

148 C: quando a gente compra num vem aquela receitinha dentro das caixas,né? {P: aí é o manual...
 149 {C: o manual... então... e::: e quando vem esse tipo de coisa também.
 150 P: mas pra éh::: a senhora já trabalhou? Teve que assinar algum documento que dizia quantas
 151 horas a senhora ia trabalhar... um contrato de emprego {C: não não não {P: prestação de serviço
 152 {C: nunca nunca trabalhei {P: aí então quer dizer que contrato – nem alugou casa que tem q ter
 153 um contrato pra assinar no final? nunca aluguei casa na minha vida...
 154 P: então... nem financiou veículo né?
 155 C: nem veículo nem casa... eu... eu... eu falei esses papeis assim... de/de essas coisas que eu
 156 compro e eu gosto de ler (...) essa folhinha que a gente recebe da loja né pode ser também -
 157 mesmo que ser um contrato também né?
 158 P: manual? não...
 159 C: não... manual não... aquela folhinha que de... de comprovante que comprou né o/o/ o objeto?
 160 P: éh... já que então... eh... antes de assinar o contrato que a senhora por exemplo teve acesso a
 161 senhora leu... na íntegra o texto... total o texto?
 162 C: eu nunca comprei assim né?
 163 P: na sua/na sua vida a senhora precisou assinar... assim um documento por... entregar um
 164 documento assim... pra senhora e dizer assim... oh assine aqui:
 165 C: éh::, já aconteceu porque.. várias coisas que/que já me aconteceram que precisou –agora não
 166 assim... como compra de alguma coisa não. nessa semana mesmo – nessa semana não – semana
 167 passada foi assinar o negócio de/da previdência social né? depois abri uma conta no banco...
 168 me deram um papel pra assinar... mas não sei se é contrato... que::: na hora eu nem li por conta
 169 da pressa lá do homem me deu vontade deu parar pra ler... ainda me deu vontade, mas tinha
 170 que... que só assinar porque já era pronto...
 171 P: mas esse/esse da/da previdência é um contrato?
 172 C: não... não é contrato...eu digo assim porque o homem já me deu uma folha cheia de letra pra
 173 eu:: assinar... aí me deu vontade deu ler... só que era muita coisa pra ler {P: uhum aí eu não ia
 174 aceitar né... três folhas pra assinar... aí eu não ia ler... mas contrato não
 175 P: então::: por exemplo a::qui... se a senhora tivesse numa situação de:: tá numa concessionária
 176 comprando um carro e::: alguém lhe apresentasse esse texto... esse aqui ou esse aqui pra – um
 177 contrato né? pra senhora ler e pra senhora saber das/dos deveres e dos direitos, a senhora a::cha
 178 que a senhora ia ler até o fim?
 179 C: eu acho
 180 P: por quê?
 181 C: porque se ele me der isso aqui – olhe, a senhora tem de ler isso aqui pra saber dos seus... eu
 182 num ia... na hora eu não ia guardar não... ia dizer... então espera um instante, dexe dar uma
 183 lida... que é pra eu ver... embora que eu não entenda... mas eu dou uma lida {P:uhum {C: pra
 184 saber o que é que eu to fazendo né? com certeza eu leio...
 185 P: éh::: se a senhora pudesse sugerir alguma mudança no texto... alguma mudança na escri... na
 186 escrita... na forma de apresentação... a senhora ia sugerir o quê? se a senhora tivesse contato
 187 com quem escreve?
 188 C: eu ia dizer que não precisava colocar tantas/tantas palavras aí que:: a gente nem usa ... no
 189 dia a dia... ia tirar umia tirar uns éh ((risos)) uns vinte por cento ((risos)) uns vinte por cento
 190 eu acho que dava pra tirar ((risos)) {P: pra deixar mais acessível...
 191 C: é... pra ficar assim mais – comé que eu digo – mais claro... num sei se é mais claro. ..uma
 192 coisa que a gente usa no dia a dia... assim né... ma/mais tranquilo de ler. ...de que botar esse
 193 horror de palavra... de de de número de de um de A... um do B... um do C... um do D... sei lá...
 194 por aí... porque aqui num tem né essas coisas? {P: tem {C: M ... V
 195 P: e a senhora recebeu quatro/quatro textos... quatro contratos... aí tem... um é de um banco. ...e
 196 outro é de outro. ...a senhora sabe assim - o qué que a senhora achou de diferente de um pra o
 197 outro?

198 C: agora eu vou lhe dizer na verdade nua e crua - que::: como você me/me entregou tudo junto...
 199 eu pensei que era um negócio só ... eu pensei que era um negócio só... então::: eu::: li como se
 200 fosse uma coisa só porque... esse aqui eu vejo que tem um/um começo e esse aqui como eu
 201 recebi assim... aí eu digo – onde é o começo disso daqui? ou é assim? ... aí eu fiquei perdida
 202 aqui... mas só que eu li assim também né... li esse... esse e esse... mas sem saber que eram quatro
 203 coisas... pensei que era uma só...
 204 P: ah::: mas agora a senhora consegue identificar... assim... que/que esse é um e esse é outro?
 205 C: não
 206 P: porque a senhora acha que esse aqui é parte desse...
 207 C: eu/eu achei que era por isso que eu li tudo... {P: uhum né em seguida como se fosse {C: a
 208 continuação {P: como se fosse a continuação {C: eu li...eu não sabia...
 209 P: mas mesmo assim... a senhora lendo... assim como (...) a senhora sentiu alguma mudança
 210 desse... dessa página pra essa? alguma mudança pode ser de de de quantidade de palavra de:::
 211 tamanho da letra de::: facilidade um/um/um usa {C: esse daqui é o mais difícil ((apontando pro
 212 contrato número dois)), esse daqui é o mais fácil ((apontando pro exemplar número um))...
 213 P: a senhora acha esse mais fácil?
 214 C: eu acho.
 215 P: por quê?
 216 C: ele num usa... assim tanto quanto esse não... esse aqui é mais difícil as palavras ...
 217 P: no caso esse é mais difícil?
 218 C: esse é o segundo é?
 219 P: é
 220 C: eu achei esse mais difícil do que esse e do que os outros
 221 P: por causa das palavras... que as palavras são mais difíceis?
 222 C: é::: que num é a palavra que eu uso sempre né? apesar que esse daqui também tem, mas esse
 223 daqui eu achei mais fácil...

P: uhum... pronto... então era só isso... dona Lúcia*

ANEXO F

- 1 P: éh... quais são (...) quais foram suas práticas de leitura durante a sua formação escolar?
- 2 C: bem::: a minha formação foi... naquela época o negócio era mei difícil e eu fiz o primeiro
- 3 ano ...tirando... nota 100 ... segundo ano fiz incompleto mas fui apro/ no final do ano eu fiz as
- 4 prova e fui aprovado... passei um tempo sem estudar... aí::: passei pro segundo/terceiro ano
- 5 ...me matriculei no quarto ano e::: a diretora do colégio disse se eu continu/ (...) ia me dar uma
- 6 oportunidade se eu acompanhasse o terceiro ano eu ficaria, se não voltaria pro terceiro mas eu
- 7 acompanhei terminei nesse é:::poca que eu estudei tinha o primário ... que era o até quarto ano
- 8 tinha colégio que era até o quinto aí esse de quinto ano não tinha exame de admissão e até o
- 9 quarto ano aí tinha o exame de admissão ao ginásio ... e foi do que eu fiz – fiz exame de
- 10 admissão e ::: passei e cheguei a me matricular no ginásio mas::: por motivo de trabalho não
- 11 foi possível eu continuar .. e::: fiquei... éh...eu não tinha tempo de leitura .. só lia o livro mesmo
- 12 as leituras que tinha no livro eu lia tudinho ... a começar da *Carta do ABC* e da *Cartilha do*
- 13 *povo*....então eu trabalhava não tinha tempo de estudar mas eu gostava de ler::: tinha éh por
- 14 exemplo o cordel eu gostava muito éh::: poesia livro de poesia eu gostava de ler inda hoje eu
- 15 gosto e::: ... éh::: história livro éh::: geografia... sempre gostei de ler e o que eu podia assim nas
- 16 horas vagas eu éh () lia ... {P: tá certo {C: e aí terminei::: foi um estudo... de pedaço, mas que
- 17 tem me servido bastante.
- 18 P: éh::: quais são os textos que::: o senhor precisa ler e escrever pra realizar as suas atividades
- 19 diariamente... o qué /qual é o tipo de texto que o senhor se depara assim quando tá em casa ou
- 20 quando precisa sair pra resolver uma coisa ou outra... se o senhor – o que é que o senhor lê
- 21 assim no dia... o que é que precisa
- 22 C: éh... que agora eu to aposenta:::do ... já com sessent/sessenta e oito anos num tô tendo coisa
- 23 pra ler... que eu gosto de ler é a Bíblia... num é? meditar um pouco e::: dentro da minha profissão
- 24 de motorista eu procurava sempre estar em dia com... a minha::: profissão.
- 25 P: mas o senhor se depara com o quê assim tipo - o senhor precisa ler extrato de banco...
- 26 C: sim::: ah tem extrato que a gente tem que tá por dentro num é porque é pra pra pra éh:::
- 27 conta ... éh tem conta bancária, conta:::... éh::: conta corren:::te e que a gente tem que tá sempre
- 28 de o:::lho pra ver se as faturas vem tudo... a fatura do cartão de cré:::dito - que a gente tem que
- 29 tá sempre em dia éh::: conferin:::do pra ver se ... realmente aquilo que nós compramos é o que
- 30 vem na fatura do cartão e::: se foi realmente debitado... éh::: ou tirado da co:::nta corrente o
- 31 pagamento daquele cartão que os meus são... o meu cartão é pago no débito em conta... agora
- 32 água e luz é que eu pago.... em casa mesmo independente.
- 33 P: na sua opinião por que os contratos são necessários na sociedade?
- 34 C: ah o contrato é::: uma segurança tanto pra::: o locatário como pa:::ra o locador. {P: pra duas
- 35 partes, né? {C: pras duas partes... porque pode-se até:::..... fazer um::: {P: um acordo {C: um
- 36 acordo no caso de uma desistên:::cia éh por um motivo ou por outro mas que éh::: o contrato –
- 37 até com irmão você deve fazer o contrato porque nós somos mortais então devemos ter contrato
- 38 sim.
- 39 P: então assim sucintamente é pra/ o contrato é pra:::
- 40 C: é pra segurança de ambos.
- 41 P: uhum... certo. Esse/ esse/ esse texto aqui, que o senhor pegou esse (..) tanto esse quanto
- 42 esse aqui o senhor teria como identificar qual é o objetivo desses textos? Porque que alguém
- 43 escreve esse texto? Com a finalidade de quê? O qué que tá sendo aí:::
- 44 C: {com a finalidade éh::: o que eu vi nos textos lidos é que a locadora, a vendedora, o banco
- 45 no caso {P: a credora {C: a credora, ela... quer segurança ... de::: receber o bem que ela vendeu
- 46 {P: uhum {C: e::: é claro que você vê que ele dá segurança pra os dois que ele diz que (....)pra
- 47 mim a obrigação de pagar em dia com juros/ juros de mora e multa no caso de um atraso mas
- 48 também ... querendo eu antecipar o pagamento... de uma parce:::la eu vou ter um desconto de

49 acordo com aquilo que eu to pagando de juros. {P: uhum, então quer dizer que o que tá sendo
50 estabelecido no texto é o quê? {C: eh::: ... uma segurança para a credora... pelo bem que eu
51 estou comprando {P: uhum {C: que eu estou adquirindo eu tenho que me comprometer a
52 pagar as parcelas nos dias exatos de vencimento ... para o meu próprio benefício porque eu
53 pagando em dia num vou ter que pagar nem juros de mora nem multa e etc. também tem aqui
54 éh::: bens financiados e alienados... éh::: alienado porque ... porque ele/ele vai ficar devendo ao
55 éh::: banco e enquanto ele não terminar de pagar ... ele possui mas não é o dono principal ... o
56 dono ainda é o banco, até que ele venha a pagar todas as prestações... aí sim ... ele é dono de
57 fato e de direito.

58 P: éh::: pra o senhor pra quem é que esse texto aqui tá sendo direcionado? quem escreveu esse
59 texto aqui escreve pra quem?

60 C: ele... o banco escre::ve... pra pessoa que vai adquirir::: um bens dessa/desse banco.

61 P: e::: qual é a opinião do senhor acerca da::: da linguagem que é utilizada tanto nesse contrato
62 primeiro quanto nesse segundo contrato?

63 C: éh... a linguagem tem palavras... éh::: um pouco desconhecida pra mim mas que::: dá
64 perfeitamente de acordo com o que a gente vai lendo dá pra entender muito bem aquilo que se
65 refere a mim e que se refere..... ao banco {P: à credora {C: à credora.

66 P: então quer dizer que::: tem algumas palavras que têm certa complexidade mas que::: de
67 acordo com o contexto e::: {C: com o contex:::to dá pra se entender muito bem. {P: uhum,
68 então::: éh::: essa aí acho que já responde a outra pergunta – você sente alguma dificuldade na
69 leitura desses textos? qualquer uma dificuldade que o senhor sente assim pode ser em relação a
70 qualquer coisa até em relação a quantidade de coisa que é apresentada pode ser em relação à
71 linguagem pode ser sei lá ao tamanho da letra.

72 C: um pouco... a dificuldade um pouco é nas palavras que eles....aplicam aí que é desconhecido
73 do nosso dia a dia mas aí em se tratando de um documento... e::: o desenrolar....da/ das/ dos
74 parágrafos aí dá pra se entender muito bem.

75 P: então éh:::, o senhor já falou tal, utilizando o texto – isso aí a gente vê depois...aí qual a
76 frequência desse tipo de texto no seu cotidiano em quais ocasiões você se deparou com um
77 contrato?

78 C: olhe eu me/eu me declarei/ éh::: eu me éh::: me deparei eu me encontrei porque eu paguei
79 pouco o aluguel de residencial eh::: carro eu num tinha comprado ainda mas nós temos, a gente
80 vai para o banco tem contrato pra você ter uma conta há um contrato. ..há uma responsabilidade
81 e::: em tudo que a gente vai fazer tem sem:::pre assim::: um termo mesmo que de uma maneira
82 mais simples mas que tem sempre umas crausúlas pra gente ... éh::: respeitar mas de ambos os
83 lados... contrato na vida toda tem... eu eh::: já fiz contrato pra aluguel de casapra paga:::r
84 também água, luz e IPTU porque o inquilino é que paga quando contratei advogado assinei
85 dando poderes a ele pra resolver éh::: tu:::do aquilo ..pra pegar empréstimo também assinei ()
86 e teve também quando eu comprei umas carretas...

87 P: éh::: o senhor já tirou alguns empréstimos já::: {C: já fiz emprés:::timo {P: aí tem um
88 contrato {C: quando a gente faz empréstimo tem um contr:::ato se comprometen:::do a pagar:::
89 tal. {P: mas o senhor lembra mais ou menos assim quantos empréstimos o senhor fez, aí:::cada
90 dess/cada empréstimo desse tinha um contrato?

91 C: éh::: mas é tudo no mesmo estilo

92 P: uhum... mas o senhor lembra mais ou menos quantos/quantos empréstimos o senhor {C: eu
93 já fiz uns 3 ou 4 {P: 3 ou 4 e::: alugar casa assim o senhor alugou:::

94 C: e casa eu aluguei pouco só umas duas

95 P: éh::: de/de compra de casa

96 C: aí compra de casa não só o terreno {P: não teve contrato não { C: só o terreno {P: mas teve
97 contrato? { C: aí comprando a vista não tem... contrato

- 98 P: nem financiamento de automóvel {C: eh:: fiz um das carretas... antes num tinha feito inda
99 não {
- 100 P: uhum... então éh::: quando vo/ o senhor se deparou com esse contrato - que o senhor ou de
101 empréstimo ou de locação ou de prestação de serviço de financiamento... o senhor antes de
102 assinar o senhor leu até o final? todos?
- 103 C: pra falar a verdade não... porque as letrinhas muito miúdas... umas letrinhas miudinhas que
104 não dá/ dá logo dor de cabeça na hora de ler. os que tiverem na fila também não vão gostar
105 nadinha porque eu sou muito lento pra ler e a gente::: ... tá naquela... ânsia daquela vontade de
106 adquirir que a gente também se preocupa com isso e sabe que é um documento que é feito já
107 preparado pra todas as pessoas todos é a mesma coisa e eu confio nisso.
- 108 P: confia em quem/ em quem elaborou?
- 109 C: em quem elaborou o contrato que é um contrato padrão ... pra todas as pessoas.
- 110 P: mas teve algum que o senhor leu todo?
- 111 C: não.
- 112 P: quer dizer que todos o senhor lê assim só algumas partes
- 113 C: leio um pedaço e tal... e ::: entendo um pouco e tá bom demais.
- 114 P: éh... como o senhor num leu eh:: o contrato até o fim o que foi que fez com que o senhor não
115 conseguisse ler até o fim pode ser alguma coisa em relação a linguajar... pode ser alguma coisa
116 que tava acontecendo lá no contexto... se era muita gente na fila e pressa..
- 117 C: não... não li até o final porque eu tenho dificuldade em ler... eu leio devagar... não sei lê
118 como quem/ quem lê um jornal ((ruído)) então a minha leitura é vagarosa... e eu pra eu num
119 interromper a outra pessoa aí eu prefiro acreditar e aí eu fico com uma cópia aí depois chego
120 em casa e dou uma olha::da e tal mas::: é só isso.
- 121 P:se o senhor pudesse sugerir alguma mudança no texto pra tornar a leitura assim mais fácil se
122 o senhor pudesse mexer em qualquer coisa assim o senhor é que vai fazer o contrato o que é
123 que o senhor faria pra deixar essa leitura mais assim mais agradável:::vel, mais fácil
- 124 C: a::: aí nesse caso eu mandaria que as letras fossem um pouco maiores que ficava melhor ...
125 pra leitura.
- 126 P: só isso que o senhor tinha {C: só isso {P: pra recomendar.
- 127 P: pronto eu eu entreguei os contratos... aí tem esse aqui ::: que é o de uma instituição e esse
128 aqui é de outra e esses outros... aí eu queria saber que o senhor leu os dois: qual é a diferença
129 que o senhor sente entre um e outro?
- 130 C: olhe... um foi mais objetivo é o segundo é mais objetivo e ele pro/procurou economizar
131 palavras e sendo poucas palavras é mais fácil da gente ler::: da gente entende:::r... esse outro
132 pro:::longou-se mais ... querem:::do quase que dizer uma mesma coisa ... sucessivamente. Esse
133 aqui que esse aqui que ... esse daí tem muita coisa que::: não precisava tipo assim ... esse disse
134 mais, eu não lembro o que eu li aqui e o que eu li nesse outro ... preu lhe dizer assim – ói tal e
135 tal palavra... mas esse segundo aqui é bem mais prático é bem melhor da gente entender.
- 136 P: e em relação à linguagem ... eles assim tem a mesma linguagem?
- 137 C: não a linguagem é porque tem uma linguagem éh::: de advogados de juízes que a gente se
138 perde – se você me perguntar quais são – o que quer dizer tal palavra ... e::: sem mostrar o
139 contexto eu num vou dizer mas se você me mostrar essas palavras difíceis lendo o contexto eu
140 posso dizer que é mais ou menos isso assim assim assim.
- 141 P: uhum

ANEXO G

- 1 P: quais foram as suas práticas de leitura durante a sua formação escolar?
- 2 C: eu mora/minha formação foi éh:: trabalhei e estudei sempre... eu quando eu estudava éh: lia
- 3 muitas revistas éh:: livros ler gibis ... livro para fazer trabalho de português
- 4 para::...interpretar/interpretar ... éh redação ... e: né leituras de cordéis né? leitura de cordéis que
- 5 eu gostava também de ler... pronto... depois quando eu era mais nova quando e::u éh:: tentei
- 6 magistério só que não concluí...
- 7 P: éh... e quais são os textos que você precisa ler e escrever pra realizar as suas atividades
- 8 diárias?
- 9 C: os textos? as minhas atividades diárias? () eu leio os textos bíblicos né? até mesmo para nos
- 10 dar sabedoria para como viver ... como saber viver porque é o livro dos livros é esse livro
- 11 mesmo é a bíblia... os outros a gente lê pra ter mais informações como: lê algum jornal, uma
- 12 revista ... éh:: lê pos (..) lê postagem em facebook alguma coisa ...receita revistas mas ... que o
- 13 livro geralmente que eu começo a ler pra minha vida diária pra começar o dia É a Bíblia porque
- 14 lá tem toda a orientação que eu preciso pra esse mundo...
- 15 P: éh:: na sua opinião ... porque os contratos eles são necessários na sociedade?
- 16 C: os contratos são necessários na sociedade para:: firmar compromisso ...por::que:: em
- 17 ambas as partes... antigamente as pessoas só bastava dar a palavra então ali a palavra de uma
- 18 pessoa era tudo mas hoje em dia tem que ser firmado o contrato para que seja cumprida todas
- 19 aquelas regras... para que se quebrando o contrato a parte que quebrou o con/trato possa
- 20 ressarcir a outra a outra parte
- 21 P: esses textos que eu entreguei ...a você éh... você sabe me/ tem como me dizer qual é o
- 22 objetivo dele? o quê que ele tá pretendendo fazer:: regulamentar...
- 23 C: ele... éh:: eles tão que/ ele ta querendo assim regulamentar eh:: - eu acho assim - ... eles tão
- 24 querendo é uma firmeza assim... de ambas as partes como é comprar um bens então você tem
- 25 que ter uma garantia uma garantia de várias coisas sendo carro () sendo carro ou aquela pessoa
- 26 que comprou o carro que o carro está ... eh:: – foi alienado a ele ele/ele tem assim/ ele não
- 27 poderá passar esse bens a terceiros enquanto não for cumprida ambas as partes () serve pra
- 28 carro ou pra casa enquanto éh:: um:: um bem que tá alienado o... vendedor tá oferecendo a ele
- 29 mas em compensação enquanto ele estiver com essa dívida que vai/ () tiver com esse
- 30 compromisso ele não pode passar esse bens a terceiros porque não é dele
- 31 P: você sabe dizer pra quem esse texto aí é dirigido? um texto contratual ... o::u esse texto de
- 32 contrato de financiamento ele é dirigido pra quem? quem é o/o receptor? quem é que vai ler?
- 33 C: é o/a pessoa que vai adquirir o bem... o comprador
- 34 P: e qual é a sua opinião sobre a linguagem usada nesses textos?
- 35 C: eu acharia que deveria ser uma linguagem ma::is assi::m que abrangesse todas as classes
- 36 porque muita gente num entende o que tá sendo ali o que tem escrito ali naquele contrato...
- 37 palavras difíceis... não todo mundo num vai entender... então era pra ser palavras mais/ éh:: de
- 38 compreensão mais fáceis para as pessoas aquelas que num tem muito estudo aquelas que são
- 39 leigas que não conhece muitas/ muitas palavras assim... então deveria ser umas palavras mais
- 40 fáceis da pessoa entender e saber o que tá o que tá assinando... porque muitas vezes a pessoa
- 41 nem lê o contrato por falta mesmo de/de não entender nada e vai ali assina... não sabe nem o
- 42 que tá assinando e depois pode causar algu::m transtorno algum problema pra pessoa mesmo
- 43 P: éh... você sente alguma dificuldade na leitura desses textos? você poderia listar algum fator
- 44 que contribui para essa dificuldade na leitura? ... você tem alguma dificuldade na leitura desse
- 45 texto? quando cê lê esse texto você sente alguma dificuldade?
- 46 C: sim eh:: dificuldade mesmo de entender as palavras né? éh:: eu acredito que a pessoa tem
- 47 até que buscar... quem tem dificuldade tem até que buscar ((risos)) um dicionário para entender
- 48 certas palavras que eles co/ que eles coloca nesse contrato

- 49 P: e:: fora a questão das palavras tem outra/outra/outra razão que contribui para a dificuldade
50 na leitura... outro fator?
- 51 C: é... até as letras mesmo até a:: impressão mesmo das letras muito/muito miúdas contratos
52 muitos longos muitas coisas assim eles contri/contribui contribui pra que a gente tenha
53 dificuldade – dificuldade de ler de entender as coisas eh:: são muitos itens muitas coisas assim
54 que dificultam a gente entender muitas coisas nesse contrato
- 55 P: certo...e qual é a frequência desse tipo de texto – um contrato – qual é a frequência que ele
56 tem no no no seu, no seu cotidiano? quantas vezes você já se deparou com um contrato?
- 57 C: várias vezes
- 58 P: na vida?
- 59 C: várias vezes...
- 60 P: contrato de quê por exemplo?
- 61 C: contrato de casa... de compra de casa contrato no banco quando todo ano eu tenho q ir lá e
62 assinar novamente {P: pra renovar {C: pra renovar {P: o quê?} éh:: a renda ou os documentos...
63 endereço... então tem que fazer novo contrato... então eles passam pra gente os contrato – pra
64 aumentar também a/o valor o valor do do do cheque do cheque especial... tem que ter novo
65 contrato pra levar nova renda... pra que seja aumentado o cheque especial – são todas essas
66 coisas - todo ano você... quase todo ano a gente passa por isso
- 67 P: então quer dizer que eh a frequência – você já se deparou muitas vezes cum/ com esses
68 textos contratuais?
- 69 C: sim.
- 70 P: certo... e:: quando você se deparou com esses contratos... você antes de assinar ... você leu o
71 texto até o final?
- 72 C: n::ao... sempre eu... eu só leio uma parte e do texto e assim mesmo sem entender muita
73 coisa... porque geralmente quando você vai no banco tem varias pessoas pra ser atendidas e se
74 a gente for ler todo o contrato vai passar o dia todo no banco... então eu eh:: isso eu acho que
75 depende de pessoa pra pessoa... eu quase não leio todo o contrato e assim {P: quer dizer que
76 então... se você se deparou umas 10 vezes com um contrato – pode ser mais né? – eh e nessas
77 vezes você num leu nenhuma assim total? {C: nenhuma} {P: então você na ocasião que você...
78 além de ter fila e outras pessoas além de ter tempo... você lembra de alguma outra coisa que fez
79 com que você não lesse o contrato até o final? {C:() sim é justamente eh::as palavras as palavras
80 éh eles são muito extensos e as letras muito pequena e:: as palavras muitas vezes são difíceis
81 de entender... a gente começa a ler e não tá entendendo muita coisa... então não adianta a gente
82 tem que ler entender e pedir explicação daquilo que a gente tá/tá lendo aí eu tô lendo tem palavra
83 que eu não entendo então é a mesma coisa se eu não ler porque eu não tô entendendo aquela
84 palavra... no final vou assinar... é a mesma coisa que você não ler o contrato em nada... não
85 sabe o que é/nem o que tá assinando... nem o que é que tá lendo... nem os significados das
86 palavras...
- 87 P: e:: por exemplo... eh:: na hora de assinar o contrato tem alguma orientação do atendente ou
88 do vendedor pra que você leia o contrato antes de assinar... teve alguma vez que eles pediram
89 pra você ler?
- 90 C: não... que eu lembre não... eles só dá o contrato um lápis pra pessoa assinar e aí muitas vezes
91 como eu já disse pra gente não perder tempo... num ficar o tempo todinho lendo aquele contrato
92 enorme... de às vezes de várias folhas... de duas folhas ou mais... frente e verso... a gente assina
93 sem nem prestar muita atenção e podendo muitas vezes sabendo que podendo ser prejudicado...
94 porque pode tá assinando alguma coisa ali que a gente não iria aceitar... e isso vai causar talvez
95 um dano mais na frente... porque assinou uma coisa que nem leu direito nem entendeu...
- 96 P: certo... éh:: se você pudesse sugerir alguma mudança no texto pra tornar a leitura mais/mais
97 fácil... mais prática quais seriam essas mudanças? se você pudesse mudar a escrita do texto?
98 qué que você faria?

99 C: poderia se::r eh:: poderia usar palavras mais simples... palavra bem menos... no nosso
 100 português be::m assi::m rasteiro mesmo que a gente pudesse entender... compreender... porque
 101 geralmente... as pessoas que vão pra banco... não... as vezes não tem nem muito/ nem muito
 102 estudo pra entender as palavras então poderia ser palavras mais mais de fácil tradução que a
 103 pessoa pudesse entender e::: diminuir mais os contratos... as letras poderiam ser maiores...
 104 porque as letras quando são muito miúdas a gente também nem tem paciência de tá lendo...
 105 então poderia mudar os contratos fazer inclusive palavras que todo o público viesse entender
 106 P: eu te dei/ entreguei quatro contratos ... eh::: de instituições bancárias diferentes aí você leu...
 107 eh:: antes da gente começar a entrevista... aí eu queria saber se você acha que os quatro eles são
 108 igualmente difíceis... ou se::: tem um que é mais fácil de compreender que o outro... tem alguma
 109 coisinha que é melhor do que o outro... pode variar entre tamanho de página de letra
 110 linguagem... ou se eles dois são todos assim... um é tão difícil de entender quanto o outro... ou
 111 se tem um mais fácil e um mais difícil?
 112 C: ()tem... tem um que tem algumas coisas que é mais fácil de entender... essa tabela o/o () o
 113 outro já é bem um pouquinho mais complicado mas são na realidade todos os quatro... são quase
 114 igualmente parecido...num tem muita diferença... () normalmente sempre tem um parecido/
 115 parecido mais parecido com o outro... alguma coisinha assim mais simples... como esse dois
 116 aqui que tem menas coisas né? é melhor de ler... mas esse outro é be:::m maior é frente e verso
 117 e tem mais e tem mais itens...esse daqui nunc/nunca ia ler... grande demais muito difícil
 118 entender.

ANEXO H

- 1 P: quais foram as suas práticas de leitura durante a sua formação escolar?
- 2 C: não tive um boa prática de leitura dura::nte a minha formação escolar ... eu num tinha
3 interesse em ler, embora minha mãe e meus professores sempre me incentivassem ... a te::r
4 uma boa leitura ... mas declaro assim que eu li alguns livros eh:: quando mais novo e:: um dos
5 que mais me marcaram foi *Vidas Secas* de *Graciliano Ramos* ... mas lembro que lia mais coisas
6 do livro didático... os textos que mais lia a professora passava pra ler em casa do livro aí::
7 lembro também que ((risos)) tinha éh:: tinha que ler em voz alta na sala pra treinar ... era mais
8 ou menos isso...
- 9 P: quais os textos que você precisar le::r e escre::ver pra realizar suas atividades diárias?
- 10 C: a Bíblia, convenção de condomínio eh:: ... extrato bancário, e-mails, a::alguns memória::is
11 ... éh:: cronogramas de atividades técnicas, eh:: e a ABNT.
- 12 P: éh:: na sua opinião, por que é que os contratos são necessários na sociedade?
- 13 C: os contratos eles são eh:: necessários pra que possam garantir... eh:: o cumprimento do que
14 foi acordado entre/entre as partes... garantindo que nenhuma dessas partes sejam prejudicadas
15 quando entram em um acordo... portanto é uma aliança... um compromisso... então:: eh:: ... o
16 contrato ele serve pra que:: esse compromisso seja ... realmente, eh:: realizado como foi
17 acordado entre as partes, então o contrato ele existe para garantir que nenhuma das partes sejam
18 prejudicadas
- 19 P: éh:: você poderia me dizer qual é ozo/o objetivo destes textos aqui que eu entreguei a você?
- 20 C: bem... esses contratos que você me entregou pra eu/pru eu ler creio que o objetivo deles eh::
21 ... é trazer luz né? tornar claro aquilo que tá sendo acordado entre as partes para que nenhuma
22 tenha dúvida do que foi pactuado né? então:: é no contrato que:: éh:: é elencado todos os
23 direitos e deveres do/dos dois/ das duas partes né que estão entrando em acordo por meio desses
24 contratos
- 25 P: no caso esses contratos aí você tem como identificar do que se trata... o que é que tá sendo
26 negocia::do?
- 27 C: aqui é... é de carro né? éh:: ((tossiu)) de um financiamento de/de um veículo... então te::m/
28 tem várias cláusulas aqui ... e:: a pessoa que entrou nesse contrato... no caso aqui do banco...
29 do banco aqui... eh:: tinha as cláusulas pra que a pessoa que tivesse entrando em contrato com
30 ela pra pegar um financiamento tivesse consciência de todos seus direitos deveres e de tudo que
31 tá sendo eh:: dado né? pela/ pela empresa contratada pra o financiamento
- 32 P: éh:: pra quem é que se dirige esses contratos?
- 33 C: os contratos eles são/são dirigidos para as pessoas que estão éh entrando ali em acordo para
34 comprar alguma coisa... para vender algo para:: se casar também se faz um contrato enfim para
35 todos que necessitam entrar em uma aliança co::m/com outra pessoa por um motivo pré
36 determinado né que foi acordado antes e aí:: entra em acordo em aliança e faz um contrato
37 como já disse posteriormente... para garantir que aquilo que foi acordado seja cumprido
38 legalmente
- 39 P: certo... eu te entregue::i ... esses quatro contratos... aí eu queria saber qual é a sua opinião
40 sobre a linguagem utilizada nesses contratos?
- 41 C: bem:: o primeiro que:: que você me entregou não é uma linguagem acessível... quando::
42 quando eu leio um contrato eu não consigo entender TUdo o que tá sendo exposto e o que tá
43 sendo acordado ali... como esse primeiro aqui pré/ a:: tem muitas palavras que eu desconheço
44 que não é do meu/do meu uso diário né e:: também tem alguns parágrafos muito grandes...
45 eh:: muito extensos né? e:: por isso eu acho que dificulta mais o meu entendimento de:: de
46 algumas coisas né? eh:: geralmente em contratos... eu já entrei em alguns contratos e
47 geralmente são parágrafos muito grandes... muito extensos e com palavras que não são do meu
48 uso cotidiano... isso dificulta o meu entendimento bastante

- 49 P: no caso isso aqui foi desse primeiro contrato?
- 50 C: é
- 51 P: e do segundo contrato... qual é a sua opinião da/ éh:: sobre esse outro modelo? de contrato?
- 52 C: esse outro modelo de contrato já é mais acessível eh:: ele já tem assim ... uma linguagem
- 53 eh:: mais fácil... o entendimento dele também é mais claro... os parágrafos são/são menores e::
- 54 o entendimento é:: melhor do que o do anterior... éh:: e também tem essa questão né? () o
- 55 outro contrato tem uma... duas.... três páginas e:: esse segundo contrato só são duas laudas. ...
- 56 então já/ já fica/ já é be::m resumi::do e:: a letra... a letra também não é tão pequena....já dá
- 57 pra você:: ler normal e:: é bem clara assim a linguagem dele
- 58 P: certo... então:: já que a sua dificuldade é menor nesse/ nesse segundo contrato....eu queria
- 59 sabe::r se você sente alguma eh::/ já que você sente algum tipo de dificuldade no primeiro
- 60 exemplar, no primeiro modelo, eu queria saber se você poderia listar alguns fatores que você
- 61 acredita que contribuem pra essa dificuldade na leitura.
- 62 C: é que é uma linguagem não... não usual né? uma linguagem técnica... rebuscada... é uma
- 63 linguagem mais pra pessoas que estão na área mais creio que na área de direito né? també::m
- 64 éh::: de parágrafos grandes demais que causa confusão na hora da leitura e:: além de se::r
- 65 éh::: muitos parágrafos né eles são geralmente... eles são muito extensos ... muito grande. Acho
- 66 que é isso.
- 67 P: qual é a frequência desse texto no seu cotidiano? em quais ocasiões você se deparou com um
- 68 contrato?
- 69 C: com esse tipo de contrato ou com vários textos? {P: qualquer contrato {C: eu não tenho tanta
- 70 frequência com contrato. ... mas nesses últimos três anos eu já/ já:: entrei em quatro contratos
- 71 né nesses últimos três anos... então assim... eh::: a frequência não é tanta ...mas pelo menos uma
- 72 vez no ano eu entro em algum tipo de contrato. na verdade foram cinco contratos nes/ durante...
- 73 nesses últimos três anos mais do que nos meus vinte e sete anos ((risos))
- 74 P: e em quais ocasiões você se deparou com um contrato?
- 75 C: pra casar. ..pra:: comprar bens materiais, foram pra esses que eu, esses casos que eu:: entrei
- 76 em contrato, né?
- 77 P: algum pra abrir conta no BA::nco, seguro de vi::da?
- 78 C: também também... então foi mais de cinco...visse? se, se fo::r englobar todo o tipo de
- 79 contrato então assim já foram bem mais que isso....só já entrei em contrato pra poder adquirir
- 80 alguns produtos pela internet ... alguns softwares pra o meu trabalho também, basicamente isso
- 81 ... aí pra cartão de crédito também pra:: senha de banco. ..banc/bankline coisas desse tipo tudo
- 82 tem contrato hoje em dia né... então ... éh:: se for pensar por esse caminho aí ... então eu/ nesses
- 83 últimos três anos já ...eu tenho mais que isso
- 84 P: e antes de você assinar... por exemplo... esses textos que você teve contato... você leu
- 85 totalmente? até o final... do texto? por quê? se le::u. ..por que leu? se não le::u por que não
- 86 leu?
- 87 C: só li um... {P: que foi? {C: não... quer dizer....dois {P: que foram? {C: do banco pra poder
- 88 pegar minha senha bancária... foi o único que eu li tudo...os únicos dois que eu li tudo né?...o
- 89 resta::nte eu não li todo ma::s li boa parte... éh::: os que eu não li todo é que eu acho
- 90 enfadonho... a leitura por são assim muito grandes... por exe::mplo...o da minha casa mesmo...
- 91 quando eu fu::i éh::: assinar o contra::to...acho que tinha umas doze...treze páginas...o
- 92 contrato...muito grande.. eu ia ter que passar uns quinze a vinte minutos lendo lá sem entender
- 93 muita coisa porque tem muita palavra lá...muita cláusula...muita coisa .. eu também não entendo
- 94 e... também...quando eu cheguei lá...a mulher da caixa fez... “olhe...só assine aqui...aqui e
- 95 aqui”...pronto... eu fui lá e assinei...esse foi o motivo né? de eu não ler. eles também nem dão
- 96 chance de você ler...já dizem logo assine aqui...aqui e aqui...afinal de contas se eu não
- 97 quiser...como foi pra financiar o meu apartamento...então se eu não fizesse...eles também não

98 iam financiar...então não ia adiantar nada...porque eu não ia mudar nada nué?então... por isso
 99 que eu não que eu não li to::do...na íntegra né... eu só fiz assinar e pronto
 100 P: e... de automóvel...você já teve contato?
 101 C: dois{ P: e::: a leitura desses contratos...você fez integralme:::nte ou não?
 102 C:o primeiro não...o primeiro eu não li integralmente não...o/o primeiro contrato do/do primeiro
 103 automó:::vel...éh::: a menina também disse “oh Gustavo* cê::: assinaqui e pronto...entao eu só
 104 fiz isso...assinei e pronto e::: o segu:::ndo...a moça também lá disse só assim “assine aqui...aqui
 105 e aqui”...eu ainda peguei...li uma parte...entendi alguma coisa e outras não e:::....assinei
 106 P: você consegue dizer assim quantos contratos você leu por completo?
 107 C: que eu me lembre dois... {P: dois... éh...os que você não leu...quais foram as dificuldades do
 108 contexto que interferiram na leitura total do texto?
 109 C: o da casa...por exemplo...quando eu vi era treze ou era quinze páginas pra eu ler tudinho...me
 110 deu uma pregui::ça...depois...é uma área que eu não entendo muito então... pense:::i por que
 111 ler...se eu num vou entender? depois.... éh... tinha muita palavra...quando comecei a ler/ainda li
 112 uma página do da casa/ quando eu comecei a ler já não entendi muita coisa e a pressão lá do
 113 rapa::z/do construtor pra eu assinar logo e a mulher lá da caixa econômica também: “oh...assine
 114 aqui aqui e aqui”... eu peguei e nem/nem quis ler mais...foi por isso...
 115 P: se você pudesse sugerir algumas mudanças nesse texto...pra tornar a leitura mais prática e
 116 acessível...quais seriam essas mudanças?
 117 C:prime:::iro usar palavras que/ que fizesse parte da/da do dia a dia né? das pessoas... porque o
 118 seguinte...se é um contrato...contrato não é escrito pra advogado e pra juiz...é pra pessoa que tá
 119 entrando e:::m acordali...então a pessoa que não tem uma boa leitura... uh...num tem um um
 120 conhecimento técnico... então...ele não vai entender aquela leitura...se faz...numa linguagem
 121 familiarizada aquela pessoa ali...ela vai conseguir compreender tudo que vai tá sendo éh::: todas
 122 as cláusulas daquele contrato né? e::: eu acho que uma das coisas era isso...mudar a
 123 linguagem....deixar a linguagem mais acessível...o tamanho dos parágrafos...deixarem mais
 124 sucintos e diretos... éh::: e eu acho que diminuir o numero de cláusulas...num sei se é
 125 possível...porque as vezes é tanta coisa que a gente...acaba deixando o contrato tão gran:::de
 126 que na hora de você éh... entrar em acordo... se for pra você ler...você tem que passar uns três
 127 a quatro dias antes...só pra ler o contrato...ou então pra dar a alguém que entenda mais...então
 128 basicamente seria...deixar a linguagem mais simples...diminuir os parágrafos e só
 129 P: certo...eu te entreguei quatro contratos... você acha/prá você/você percebe alguma diferença?
 130 tem um que seja éh::: assim...melhor de ler? outro...pior?
 131 C:acho...acho esse daqui é o mais éh::: comeu digo? o melhor de ler...ele é pequeno...a
 132 linguagem é acessível..gostei da leitura...esse primeiro tem muitos termos que não/éh...que eu
 133 num/que eu nunca vi...até lei...decreto...sei lá...o terceiro é enfadonho....não leria...letra
 134 miudíssima/pequena pequena demais...o quarto contr/contrato é grande grande grande...a
 135 linguagem nem é tão assim::: como digo...éh poble/problemática...o melhor mesmo é esse
 136 aqui...o dois...acho que esse é bom...

ANEXO I

- 1 P: éh...quais foram suas práticas de leitura durante a formação escolar?
- 2 C: bem... no decorrer da minha formação::: a gente/ na sala... a gente sempre tinha acesso às
- 3 obras clássicas né?aquelas que são obrigatórias na/na escola e::: também::: eu gostava muito de
- 4 ler::: fá:::bulas, contos de fada e::: essas leituras éh::: foram despertando meu interesse pela
- 5 leitura ...
- 6 P: uhum ... tá jóia. E quais os textos que você precisa ler e escrever pra::: realizar suas atividades
- 7 assim cotidianas? quais são os mais presentes?
- 8 C: bem éh::: tem os textos teóricos que eu preciso pra/prá minha formação::: pela universidade...
- 9 mas no dia a dia eu::: tenho acesso a muito/ a muito livro...., a livros de::: ficção científica...
- 10 também a/ leio muito éh::: quadrinhos... quadrinhos japoneses... os mangás... como a gente
- 11 chama e:: os textos também... tem textos/ textos acadêmicos e:::... textos acadêmicos e/ talvez
- 12 alguma... algum relatório do dia... as coisas que eu faço
- 13 P: uhum... mas e:: os textos que:: tu se depara cotidianamente? assim::: sei lá.. extrato de
- 14 banco... email...
- 15 P: esse é o que a gente encontra todo o dia... né?... tem/tem email que a gente re/recebe de
- 16 pessoas que a gente conhece... tem também éh::: ...pela internet... as redes sociais que a gente
- 17 lê muito os textos de que a gente bota no twitter... que a gente recebe... que a gente lê no
- 18 facebook {P: uhum {C: nas redes de relacionamento...
- 19 P: aham... certo... pra próxima pergunta agora: eh::: sua opinião... porque os contratos são
- 20 necessários na sociedade...
- 21 C: bem... os contratos (...) eu acho que eles são necessários pras que as duas partes envolvidas
- 22 num/em algum negócio... eles::: possam estar cientes do::: seus deveres e obrigações pra ter
- 23 alguma coisa fixa pra depois num... depois num surgirem::: palavras que éh ou coisas que
- 24 não/não foram colocadas nos contratos que venha prejudicar alguns dos lados... desses
- 25 envolvidos né? nesses contratos...
- 26 P: aham... e::: esse texto aqui... que eu te entreguei... qual é o objetivo ... você poderia dizer?
- 27 qual é o objetivo dele?
- 28 C: aham... esse texto éh::: ele tem... como objetivo né? esclarecer... as condições da venda... da
- 29 venda e da quitação de um veículo né? de um financiamento de um veículo...
- 30 P: e pra quem se dirige esse textos?
- 31 C: bom esses textos () esses textos eles se dirigem para possíveis compradores do desse... nesse
- 32 caso do/do/do desse veículo né? () algum conhecimento prévio desse tipo de texto...
- 33 P: aham... então... também queria fa(...) saber qual é tua opinião sobre a linguagem que é usada
- 34 nesses textos?
- 35 C: bem... a linguagem desses textos ela () num chega a ser rebuscada... éh::: ... como a gente vê
- 36 em texto de litera-tu:::ra ou muito incompreensível... mas assim... tem alguns termos que no:::
- 37 dia a dia da gente... ou em texto/num texto mais formal como um jornal... uma revista... um ()
- 38 eles não são comuns
- 39 P: aham e::: no teu caso você lendo esse texto você sente alguma dificuldade na leitura...
- 40 quando você pega esse contrato... você tem alguma dificuldade de compreensão?
- 41 C: quando... quando eu fui ler né? esses... esses termos... num tavam presentes no meu dia a dia
- 42 e::: () no meu dia a dia ele não tá presente né? e::: a::: leitura foi (...) foi um pouco difícil né? e
- 43 as vezes nem pelo contexto eu (...) eu pude saber o significado de algumas palavras...
- 44 P: éh... e qual é a frequência desse tipo de texto no seu cotidiano e em quais ocasiões você se
- 45 deparou com um contrato?
- 46 C: éh::: esses textos né? não são muito frequentes no meu cotidiano né... mas... algum/ as
- 47 vezes eu já me deparei com eles quando fui assinar alguns documentos... porque assim eh::: no

48 banco contrato do ban/ do banco... contrato pra fazer um::: um plano de::: saú:::de, então é
 49 nesses nessas situações que eu me deparo com esses textos, não é não e frequente.
 50 P: aham... mas antes de assinar... você leu o texto to-tal-men-te até o final?
 51 C: algumas vezes ... () você às vezes tá apressado tem que terminar logo... então::: ... faça uma
 52 leitura rápida... pra::: pra assinar logo.
 53 P: éh::: antes de assiná-lo você leu na íntegra o texto por quê?
 54 C: em um dos textos... éh::: uns dos... um dos contratos eu li todo né? porque::: pelo fato de
 55 que pode ter pontos nesse/ nesse contrato que eu não fui informada pela/pela pessoa que tava
 56 conversando comigo né? e::: algumas cláusulas que talvez eu não concordasse e que poderiam
 57 trazer algum tipo de prejuízo no futuro... então::: eu li na íntegra pra poder assinar e concordar
 58 com os termos éh::: consciente
 59 P: aham... e esse...esse contrato que você leu na íntegra... ele era de quê?
 60 C: ele era de um plano de saúde.
 61 P: ele era exten:::so?
 62 C: não... não era... ele não tinha muitas páginas e::: era bem fácil compreensão assim... não
 63 tinha esses termos mais... mais difíceis e::: foi uma boa leitura... num ()...
 64 P: pronto e no caso... caso você não tenha lido... quais as dificuldades presentes no contexto
 65 que dificultaram a leitura integral do texto?
 66 C: áh::: (...) um contrato que eu não li foi um com (...) contrato sobre um::: ... sobre um cartão
 67 que eu tava fazendo no banco... uma conta que eu tava abrindo no banco e eu tava muito
 68 apressada porque eu precisava de::: dessa conta muito rápido... eu precisava abrir muito rápido
 69 e::: eu num tinha tempo pra ler... o contrato era muito extenso e::: eu tinha que entregar esse
 70 (...) esse numero dessa conta naquele mesmo dia... então::: eu li alguns pontos que () num sei
 71 se eram os principais e assinei () eu tava com tempo no, no na época.
 72 P: e esse tu lembra quantas páginas tinha?
 73 C: acho que tinha::: umas oito... dez paginas.
 74 P: mas teve a ajuda do caixa... sei lá do caixa... do atendente?
 75 C: não::: ela só::: me... ela::: me entregou esses papeis e só me mandava assinar {P: aham {C:
 76 eu que tomei um tempo pra poder ler... mas ela do contrato ela não disse nada... num disse que
 77 era pra ler... só me mandou assinar nos pontos lá
 78 P: aham... e aí a última pergunta... nesse texto aqui que eu te entreguei::: de/desse contrato de
 79 financiamento - se você pudesse sugerir alguma mudança pra tornar a leitura mais prática e
 80 mais acessível... quais mudanças seriam?
 81 C: e:::u sugeriria éh::: que mudasse alguns termos utilizados porque::: tem como eu já falei
 82 alguns termos são... a gente quase não escuta... quem num trabalha... quem tá envolvido no(...)
 83 no contra:::to e num conhece essa (...) sobre os veículos eu acho que vai ficar um pouco
 84 perdi:::do sobre o (...) quando ler então::: eu acho que quem redige os contratos ele poderia:::
 85 usar termos, palavras mais compreensíveis né que esses termos pudessem alcançar, qualquer
 86 pessoa que lesse, qualquer leitor...também que num tivesse tantos itens... tipo A1, A2... eh:::
 87 pra gente saber o que é tem que voltar de novo e ver do que tá/do que tá é falan/se tratando...
 88 P: eu te entregue:::i esses quatro contratos que são exemplares do gênero... queria saber na tua
 89 opinião se tem diferença entre um e outro... se você consegue compreender melhor um do que
 90 ou:::tro ou se não... a dificuldade é a mesma independente do::: do contrato que você leu?
 91 C: no contexto geral os quatro::: os quatro contratos eles dá/eles dão pra ser entendidos, mas se
 92 você for olhar as mínimas coisas aí eu fiquei um pouco um/em dúvida em relação a alguns
 93 nomes... os contratos mais fáceis que eu li foi o primeiro... o primeiro contra:::to e::: o:::
 94 segundo... o segundo contrato também... eles eram os mais fáceis... no segundo contrato o do
 95 banco Fiat o que/que foi mais dificultoso pra entender foram as siglas porque eu não tenho
 96 domínio, num/ como eu não sou dessa área e os contratos que eu li nunca foram iguais a esses,
 97 então as siglas desse em relação ao produto, as siglas lá do contrato eu não entendi e::: eu acho

98 que a palavra mais difícil ness/nesse contrato dois foi “foro da comarca” que eu não entendi
99 mesmo... ah::: agora no contexto dá pra entender alguns termos como “vício” () entender
100 muito... em todos ess/esses contratos né? a palavra que mais... que eu não entendia foi
101 “alienação fidu/fiduciária” que é uma palavra que tem sempre nesses contratos... mas não sabia
102 o::: o::: o significado... o::: terceiro contrato foi o mais... mais complicado no::: assim na minha
103 leitura né? pelo contexto dava pra ter uma idéia do que si/significava “preâmbulo” “devedor
104 solidário” “sinistro” ou “prestonistas” né? mas tinha algumas coisas que não dava pra entender
105 como “pecuniárias” e de novo... de novo aparece “alienação fiduciária” “cessionário” também
106 algumas palavras que eu não entendi... agora no::: no contrato quatro que era do banco Itaú::
107 ele foi assi:::m (...) eu não coloquei entre os dois... os dois mais fáceis que foi o banco um e o
108 banco dois... mas ele tá incluído entre os mais fáceis por causa do/ do glossário que ele inclui...
109 tem um/ os pontos lá do/ do os pontos do contrato tem os pontos já que eles... eles colocam o
110 nome do/ de um serviço e eles dizem o que... o que significa... então pra::: pra entender o
111 contrato no todo foi muito mais fácil ... algumas coisas assim que::: eu até não entendi foi
112 “parcela periódica” mas dava pra entender no contexto () mas num/no geral o quatro foi um
113 dos melhores porque tinha esse glossário que é assim... quem nunca quem não é... não tá
114 acostumado... não é familiarizado com essa área da/do de financiamento de contra/de
115 financiamento de veículos ou outros financiamentos... pode entender melho:::r os termos que
116 eles usam no/nos contratos...

ANEXO J

- 1 P: bem...éh... quais quais foram as suas práticas de leitura durante sua formação escolar...
 2 quando você estudava
- 3 C: bem ... assim... éh::: na minha formaça:::o dexouver na minha formação escola:::r/na minha
 4 formação a leitura sempre teve muito presente... e:::u gostava muito de le:::r lia lia lia lia tu:::do
 5 tudo o que eu via pela frente e::: desse jeito as minhas práticas elas eram assim constantes
 6 porque eu costumava le:::r – quando eu tinha oportunidade – roma:::nce alguns gibis éh::: as
 7 revistas e antes de aprender a ler eu já éh::: folheava tanto gibi quanto revista... também outra
 8 coisa que eu gostava muito de ler/olhar era o::: jorNAL o jornal impresso mesmo sendo preto
 9 e branco né? ((risos)) éh::: que num é muito atrativo mas mesmo assim eu lia .. e a esco:::la é
 10 aquela coisa a professo:::ra no::: livro didático sempre éh mostrava os textos eu lia... lia em casa
 11 também lia no colé:::gio as vezes eu chegava na aula e eu já tinha lido eh::: os textos do/do livro
 12 de português e::: depois éh::: no/no final do ensi:::no fundamental na oitava série eu comecei a
 13 me interessar por livros didáticos/por livros paradidáticos éh::: algumas coisas assim... romance
 14 eu lia mu:::ito... livros pra adolescentes e aí meu interesse pela leitura foi aumentando ... mas
 15 no/no ensino médio... eu fui pra um colégio que::: os alunos não tinham acesso completo à
 16 biblioteca aí a gente precisava éh::: dar o nome do livro pra que::: a funcionária pegasse mas
 17 muitas vezes eu queria ler só por ler num tinha o nome do livro e::: pelo fato de não poder entrar
 18 na bibliote:::ca as vezes eu até me desinteressava porque eu num podia pegar no livro não podia
 19 tocar e aí eu não sabia o que escolher... mas aí na universida:::de éh::: o qué que a gente lê mais?
 20 a gente lê os textos teóricos né? da minha área muitos artigos científicos e::: a gente produz
 21 muito também né? então a gente precisa tá le:::ndo cada vez mais... na universidade o que eu lia
 22 mais são esses textos... textos teóricos... ainda leio terminei ano passado... continuo lendo
 23 ainda...
- 24 P: ó:::timo... éh::: eu queria saber agora quais são os textos que você precisa ler e escrever pra
 25 realizar suas atividades cotidianas?
- 26 C: ler a gente lê tudo né? mas... tudo que eu digo é o que::: ... a gente preci:::sa éh ler pra
 27 desempenhar alguma coisa mas o que eu gosto mesmo assim o que tá mais freqüente éh::: por
 28 exemplo eu gosto de::: éh::: ler o noti/noticiário nacional::: até também o internacional::: ou
 29 então o local eu gosto de dar uma lida como eu também já fazia há algum tempo né? e agora
 30 como eu falei... agora os arti:::gos e também muitos assuntos da vida acadêmica da minha área
 31 porque a gente tem que sempre::: tá se mantendo atualizado né? ... tem que saber de tudo o que
 32 acontece é importante e::: a gente sabendo das coisas né? que tão acontecendo isso vi/vira
 33 também um estímulo pra gente realizar as atividades diária/diárias.
- 34 P: aham... eh::: agora a próxima pergunta na sua opinião por que que os contratos – já que você
 35 é dessa área de direito – por que que os contratos são necessários na sociedade?
- 36 C: eu... mesmo que a gente seja dessa área de direito... acho que antes de::: até antes mesmo de
 37 estudar o assunto a gente tem aquele/aquela ideia né ... mas a gente sabe que que éh::: os
 38 contratos eles são necessários pra que tenha aquele entendimen:::to e também – um
 39 conhecimento na verdade do qué que tá se contratando e::: é necessário que esse documento ele
 40 exista pra que quem contrata não venha a correr risco né? e::: a gente vê que - principalmente
 41 na minha área - que isso é o que ocorre constantemente... várias pessoas são lesadas porque
 42 eh::: elas não/elas não leram os contratos elas assinam e não dão uma olhada nos termos e aí os
 43 contratos são necessários pra isso né? pra::: pra regulamentar algumas negociações pra atribuir
 44 os direitos – aí eu falo assim atribuir os direitos falar o que é da obrigação de quem contrata de
 45 quem tá sendo contrata:::do e a gente vê que sem contrato tudo fica meio::: caótico e como eu
 46 falei fica até arriscado né? por isso que os contratos eles são necessários na sociedade...
- 47 P: na sua opinião qual é o objetivo desse texto éh::: do contrato que você leu?

C: é:: bem... o objeti::vo do contrato éh:: ele fornece/ele dá uma liberdade assim de acesso ao que tá se contratando quer dizer que o que você eh:: em tese não sabe o/e – as particularidades – você passa a conhecer melhor quando você tem acesso a:: esse texto né? conhecer mais claramente ... e também como eu tinha falado já que ele fornece essa segurança ou ao consumidor à pessoa que tá contratando e:: e a questão da importância do contrato como eu também já falei né? eh:: anteriormente é que o contrato é é aquela arma aquela é o que o cidadão tem... a arma que ele tem contra alguns fatos que:: possam vir a prejudicá-lo mais na frente – ele pode comprovar ali então O objetivo do contrato é:: é justamente assim aclarar/aclarar o que:: o que tá se contratando pra que posteriormente o consumidor não venha a ser lesado e aí a gente vê - eu vejo assim nesse contrato que eu li/nesses contratos - éh:: que o objetivo do texto éh:: é justamente esse é de delimitar o qué que tá se contrata::ndo e:: quem é o contratante quem é o contratado éh:: quais são as condições pra que aquele bem éh:: esteja na posse do/do contratante como vai ser a forma de pagamento as taxas – essas coisas que são relativas ao processo de negociação/de financiamento...

P: ok e:: pra quem se dirige esses textos?

C: oh:: eu acho que é claro no texto que/que os contratos – esses textos mesmo – eles/eles se dirigem/são dirigidos para aquelas pessoas... pra todos as pessoas que acreditam né? os compradores... e aquelas que também compreendam que elas concordam/as que concordam e que também aceitem o que tá se tratando é pra esse público que o contrato é dirigido...

P: e qual é a sua opinião sobre a linguagem utilizada nesses textos?

éh:: eu embora seja da área acho que a linguagem é:: aquela linguagem do meio jurídico aquela linguagem que:: na maioria das vezes é bem complicada ela não é fácil ela tem aqueles termos formais... ela as vezes vai dificultar o entendimento de quem tá lendo porque é::por exemplo tem algumas palavras aí que nem todas as pessoas vão ter conhecimento né? a não ser que/que alguém eh::alguém que seja até mesmo o/o próprio vendedor por exemplo no caso do carro que ele explique alguns termos por exemplo aqui alienação fiduciária mesmo que não seja assim um que seja um termo que eles estejam acostumados lá no/na concessionária mas não são todos os/os compradores os contratantes que tem acesso a esse termo não sabem o que é que significa e eu acho que essa falta de/de compreensão de algumas palavras ela vai:: eh:: ela acaba por lesar o consumidor porque as vezes dificulta a leitura... as vezes acredito que alguns nem leiam até o final e isso faz com que eh:: mais na frente... aquele consumidor seja prejudicado...

P: e:: você sente alguma dificuldade/você sentiu alguma dificuldade na leitura desses textos?

C: bem eu:: assim eu mesma não sinto dificuldade alguma eh:: eu lendo assim pra mim tá tudo bem claro mas eu sempre me coloco no lugar de muitas pessoas que sentem né? porque:: se eu fosse apontar alguns fatores assim éh:: que poderia ocasionar alguma dificuldade eu iria falar das letras miúdas né? que éh::elas tem causado algumas dificuldades transtornos problemas né? na vida de muitas pessoas porque éh:: primeiro... quando alguém se depara com esse texto aqui que vê a letra destamanho o qué que vai pensar: não então:: eu nem vou ler isso porque isso é cansativo – então algumas pessoas insistem em não ler e também éh:: outra coisa que as letras elas são tão minúsculas assim e além disso ainda são tão juntinhas tão perto uma das outras que a leitura vai ficando REALMENTE bem lenta be::m dificultosa então dá aquela sensação de impaciê::ncia e:: deixa/a pessoa deixa de ler deixa de analisar... e::u embora compreenda os termos eu ainda re(...) não tenho paciência assim de ler o contrato totalmente – eu busco né? paciência pra ler até o final porque esse aspecto do contrato dessas letras dos parágrafos juntos isso aí dá aquela sensação de impaciência e aí termina com que a gente queira parar de ler e nem analisa o qué que tá sendo dito...

P: utilizando es/esses textos aí que eu dei pra você... você poderia identificar eh:: quais são as partes mais compreensíveis pra você?

C: claro... oh por exemplo em todos os textos éh:: dá pra gente ver bem claramente que/que o que:: se torna mais fácil pra compreensão o que eu acho é justamente essa eh:: a descrição

do/do/do clien:::te a descrição de quem tá contratando de quem é contrata:::do do que é::: que tá sendo oferecido do bem que tá sendo negociado eh::: financia:::do eh::: quanto/quanto qual é a porcentagem dos juros éh::: ... o qué que ele tem de pagar principalmente essa primeira parte assim eh::: da/da tabela ela traz bem claramente as informações do processo de financiamento... essa tabela aí pra mim é algo que fica assim mais compreensível...

P: certo... e::: você... eh::: tem alguma parte aí que você tenha dificuldade de interpretação e que pode entender sem ajuda?

C: si:::m e é justamente aquilo que eu já falei ... são esses tópicos com letras miúdas éh::: dá pra gente entender si:::m sem ajuda de ninguém... só ((risos))

P: éh e::: por último quais são as partes que você apresenta uma grande dificuldade de interpretação que você necessitaria de alguém ou de algum instrumento... pra compreender?

C: ah::: eu acho assim que:::é muito importante que te::nha realmente uma pessoa que::: entenda mais do que quem tá contrata:::ndo pra esclarecer né? esses termos pra que não não não tenha assim um equívoco... eu como sou da área entendo assim muitas coisas mas pra quem não é é interessante que::: éh o funcionário ou alguém mais entendido do que a pessoa que vai contratar porque nem sempre as pessoas tem conhecimento – algumas tem mas nem todas – pra que essa pessoa possa se::r esclarecida né? acerca do que é::: que tá sendo acordado ali...

P: qual a frequência desse tipo desse tipo de texto no seu cotidiano?

C: eu num digo que/que eu/eu tenho muito contato com os contratos né? assim::: como eu trabalho co:::m processos judiciais que envolvem muitos contratos eu acabo me deparando com muitos casos né? que::: em muitos casos que os consumidores foram éh lesados éh pela compra de algum bem que não leram éh os termos do contrato... então o que eu mais tenho contato com esses textos é::: no trabalho no estudo e não assim::: pela necessidade de financiar alguma co:::isa e tal...

P: antes de você... quando você se deparou com um contrato você::: éh::: leu na íntegra o que o texto dizia?

C: éh... quando eu me deparei com um contrato foi/ foi assim eu assim de mim mesma tendo de financiar alguma coisa foi uma única vez e::: eu li até o final foi na compra de uma casa e é um contrato mais extenso né? e::: eu acredito que::: mesmo que a situação não seja favorável porque as vezes a gente se depara ou com/ou com ou a gente tem pressa ou tem gente na fila ou::: a éh::: a pessoa que tá nos atendendo orienta já que a assinatura seja realizada abaixo ...coloca um xis marcando...eu acredito que é aconselhável sim que se faça uma leitura minuciosa porque::: como eu trabalho com isso eu sei que muitos casos eh::: que acontecem talvez não tivessem acontecido se o::: o contratante tivesse lido até o final e tivesse visto as condições...

P: certo e::: você éh::: ... quando assim porque é que você acredita que algumas pessoas não lêem integralmente o texto?

C: é o que eu já falei eu acredito que são os parágrafos que são muitos exten/muito extensos e também éh::: eu acredito que::: também tem em alguns desses contratos por exemplo que você me entregou alguns deles têm éh::: a legislação e::: éh::: num tem explicando o que é que seria aquele arti:::go aquela lei só a sigla aí muitas pessoas não sabem então acho que isso vai provocando um desinteresse até um afastamento e::: também eh quando se depara com esses termos incompreensíveis com essas clausulas que envolvem lei que o cliente não tem o domínio o que é que ele faz? Deixa pra lá né? nem nem termina de ler o documento...

P: e você poderia dar alguma sugestão pra modificação desses textos?

C: e:::u vou tocar na mesma tecla porque eu num/ não sei mais o que eu posso dizer a respeito ((risos)) mas o que eu/eu sugeria era que as letras elas tivessem uma fonte maior essas letras elas são muito pequenas olhe são PE-QUE-NAS demais e::: ... deveria ter alguma descriçã:::o a respeito dos termos pra que tivesse alguma compreensão né? ... pra que as pessoas viessem a entender esses termos o que significam... eu vi até aqui um contrato esse contrato aqui que ele

tem uma explicação... uns termos.. antes do texto e eu/eu achei bastante interessante porque eh::: mesmo já tendo pego muitos contratos é a primeira vez que pego um contrato assim que tem uma espécie de glossário né? eu sei que que ess/essa explicação favorece muito quem lê...embora eu não elegeisse esse contrato como o mais/o mais acessível porque éh::: ele é um contrato bem cansativo...um contrato muito longo ... e aí acho que também assim::: a quantidade de informações vai cansando o/o leitor né? então... quanto mais enxugar eu acho que... seria melhor...além de também aumentar essas letras...

P: certo... e aí eu queria... a última pergunta... um momentinho... eh::: desses contratos aqui que eu te entreguei esses quatro exemplares... eu queria saber/eu queria sabe::r se você acha que tem alguma diferença entre um e outra em relação a nível de complexidade ... se você consegue entender um melhor do que o outro ou se é a mesma coisa?

C: eu listo assim... que a dificuldade é praticamente a mesma a questão das letras e tal... só que alguns contratos... eles têm um agravante porque por exemplo esse contrato aqui a letra é muito pequena e aí eu mesma/eu acredito que eu teria muita dificuldade de ler esse contrato pela ... porque não ia ter paciência de acompanhar a leitura até o final... já::: esse contrato aqui o dois... ele é ótimo porque ele é só um/uma folha e aí a primeira lauda dele é so tabela que é bem bem assim.... éh::: bem de::: fácil éh::: compreensão e a segunda parte éh são as clausulas e as clausulas são bem enxutas e aí eu acho que até/até éh::: como ele é/até/até a formatação como foram distribuídas as cláusulas eu acho que isso atrai né pra leitura mas acho que os outros acho que espanta quantidade tipo esse contrato do glossário... a quantidade... mesmo que ele tenha essa explicação acho que essa explicação não consegue atrai:::r éh::: o cliente pra lápor causa justamente da quantidade de/de/de folhas que ele tem e esse/ essa explicação vai alongar mais o texto...mesmo que o intuito seja de ajudar acho que essa explicação vai dificultar e espantar e o/e o contratante não se identifique tanto...

ANEXO K

1 P: éh:: quais fora as suas práticas de leitura duran::te a formação escolar?

2 C: a primeira que eu lembro realmente... eu acho que foi na primeira série do ensino
3 fundamental ... que foi quando a gente tinha contado somente com os livros didáticos e com os
4 textos do livro didáticos e pela primeira vez a gente/ como era/ agente tava né?/ tinha acabado
5 de ser alfabetizado praticamente... foi a primeira leitura de um paradidático... foi a primeira vez
6 que a gente se deparou com um livro paradidático e:: eu lembro que era bem mais interessante
7 do que esses textos do livro didático e lembro que a autora foi na escola pra falar sobre o livro
8 com os alunos dessa turma... aí depois {P: que foi esse aí {C: foi o cavalinho de pau que eu
9 tinha até um tempo desse mas se perdeu... depo::is eu lembro:: ... já:: eu não lembro se era
10 sétima ou oitava série... mas era já fundamental dois eu acho agora né? que foi quando a gente
11 leu capitães de areia que foi o primeiro livro mesmo de literatura que eu lembro mesmo que eu
12 comprei... que a gente discutiu em sala/ fez seminário sobre o livro e:: mas foi e/ foi mais
13 assim... era mais uma percepção do aluno sobre o texto que ele tava lendo... mas não tinha nada
14 de categorias nem elementos literários mais assim especificamente falando... isso só veio
15 MESmo no ensino médio que aí tem as obras pro vestibular e aí a leitura do professor já era
16 orientada pra cobrar a/as coisas que o vestibular pedia ... e:: mas aí também tinha apresentação
17 de seminários sobre os livros que a gente... que a gente estudava em sala... eu lembro de *Dom*
18 *Casmurro*... eu lembro de *Senhora*... acho que só lembro desses dois agora () mas basicamente
19 era uma leitura mais orientada a pro vestibular... não era... enfim... o que eu me lembro era mais
20 voltado pra isso mesmo... fiz jornalismo em dois mil e seis só que só em Letras fo::i que:::
21 a leitura veio ser uma/uma outra leitura já com olhar diferenciado. ...éh:: buscando realmente
22 fazer do texto uma leitura literária... buscando conhecer os elementos de construção de narrativa
23 ou então elementos do texto poético... como é que o autor criava mesmo a obra....pensar a obra
24 do ponto de vista formal e tentar estabelecer relações entre a obra e:: o contexto em que ela foi
25 produzida ...que é uma coisa que a gente não fazia antes/por exemplo no ensino médio a gente
26 vê isso bem mais estante do que nesse momento... e:: aí na póssegue esse/esse ritmo da
27 graduação de também buscar a obra com uma perspectiva de fato literária.....acho que é isso

28 P: quais são os textos que você:: precisa ler e escrever pra realizar suas atividades diariamente?

29 C: em relação a universidade.... aí:: tem os textos teóricos da graduação em letras que agora é
30 virtual né? mas mesmo assim tem material didático da graduação... alguns textos teóricos ...na
31 pós mais textos teóricos e:: ... textos teóricos e mais também éh:: resenhas artigos também...
32 acho que pra ler os que eu lido mais são esses e pra produzi::r os que eu lido mais de fato são
33 artigos

34 P: e as atividades cotidianas assimque não são vinculadas a universidade?

35 C: leitura por prazer e divertimento aí te::m ... textos da internet em algumas revistasjornal
36 muito pouco... assim quando eu sei de alguma coisa que tá acontecendo que me interessa aí eu
37 vou buscar especificamente notícias sobre aquilo por exemplo....mas mais livros de literatura
38 assim porque quero ler aquilo... tipo tô lendo agora *Alice*... tô lendo o quê mais? Tô lendo tanta
39 coisa ao mesmo tempo. ... mas enfim... mas são livros mais literários ...também comprei agora
40 alguns livros mais ... teológicos... digamos assim... ou mais cristãos () e::: acho que:: acho
41 que só... acho que é isso

42 P: na sua opinião... por que os contratos são necessários na sociedade?

43 C: porque sem contrato tava o caos estabelecido né? é necessário que haja:::/ uma vez que a
44 palavra só já não basta mais/ é necessário que haja.....alguma coisa que venha regulamentar::
45 as/ as mais variadas negociações que a gente estabelecenem que seja de pessoa pra pessoa
46 quanto de pessoa pra pessoa jurídica no caso e o contrato é justamente essa/esse objeto
47 regulador... digamos assim... que vem resguardar ambas as partes que estão envolvidas naquela
48 negociação. ..então sem contrato a coisa ta:::va complicada

49 P: qual é o objetivo desses textos? eu te entreguei quatro textos aí eu queria saber se você
50 pô/poderia delimitar um objetivo geral/ o objetivo geral dos quatro

51 C: em linhas ze/gerais eu diria que seria realmente eh::: resguardar o direito das partes
52 envolvidas nessa negociação especificamente aqui... acho que todos os contratos dizem respeito
53 a compra de veículos ... e::: estabelecer deixar claro... tanto pro cliente quais são as obrigações
54 dele ali... de cumprir aquelas/ aqueles... enfim o que ele né/o serviço que ele contratou... tanto
55 saber o direito que eles têm... o quê que ele tá contratando... esclarecer bem éh::: em vários
56 aspectos desde o valo:::r... quantidade de parcelas... enfim... detalhar o serviço que ele tá
57 comprando/o objeto no caso que é um objeto que ele tá contran(...) comprando e::: esclarecer
58 também aí, bem especificamente quais são os direitos e deveres da:::/ da contra/ da contratante
59 também né que vai tá... no caso... financiando né? () que vai tá vendendo ou financiando esse
60 bem

61 P: pra quem é o/ pra quem se dirige esses textos? quem é o destinatário? o leitor alvo?

62 C: o leitor alvo é o::: cliente no caso... que compra o bem.

63 P: e na sua opinião... qual é a sua opinião sobre a linguagem que é usada nesses textos?

64 C: então ... assim ... eu vou me guiar mais ou menos pelas anotações que eu fiz aqui senão eu
65 ia ficar meio perdida... éh::: em linhas gerais eu diria que esse contrato primeiro que é o da BV
66 financeira eu achei ele bastante chatinho de ler... éh::: achei que o formato dele... da primeira
67 página né? que é um/até os outros contratos seguem mais ou menos a linha que é um formato
68 meio tabela... essa parte você lê bem rapidamente a leitura não trava e não te:::m tantas
69 complicações... mas quando chega pra parte dos itens que são texto corrido e pontuados um
70 ponto dois... um ponto três... as cláusulas justamente do contrato... aí começa::: a ficar mais ...
71 mais amarrada a leitura... mais amarrada que eu digo... mais truncada... desculpe... mais
72 truncada a leitura.... eu tive dificuldade especificamente ... com alguns termos de operações
73 específicas como CDC... por exemplo que é uma coisa que eu não conheço porque não faz parte
74 do meu dia a dia... então alguns termos que você num usa... isso não só nesse contrato... mas
75 em outros eh::: você precisa de alguém realmente pra esclarecer... no caso do cliente seria o
76 vendedor mas pra ler/ pra você ler sozinha eu tenho dificuldade com esses termos... do ponto
77 de vista gráfico acho que falta espaço que::: as/as linhas são muito próximas uma da outra... o
78 tamanho da letra deixa o texto muito cansativo... você fica cansado de ler... quem pega
79 realmente tem que pegar com muita disposição pra ler o contrato todo e::: pensando que você
80 vai na HOra ter que ler esse contrato... se você for assinar in loco lá na concessionária é bem
81 complicado do cliente ler um contrato desse inteiro né? eh::: acho que ele faz referencias a/a
82 coisas que acabam travando a leitura que é ficar repetindo como subitem um ponto três....
83 conforme o subitem um ponto quatro... aí você tem que voltar pra ficar lendo e acho que
84 ninguém volta ou quase ninguém vol:::taesse contrato por exemplo faz referência a algumas
85 leis e decretos que não/ que ele mesmo não esclarece ... ele cita que é conforme o decreto tal,
86 mas ele não diz pro cliente que decreto é esse nem coloca uma citação pra esclarecer.... sinto
87 falta disso... e esse primeiro contrato ainda tem/ ainda traz um termozinho em latim que eu não
88 achei em nenhum outro contrato dos outros ... que::: deixa::: que/é uma outra dificuldade porque
89 ninguém usa isso, só quem de fato é da área... então eu achei essas dificuldades assim ... fora
90 alguns termos que são específicos dos contratos que se repetem como éh::: alienação fiduciária
91 que se repete... outros contratos ajudam a esclarecer esses termos.....mas esse especificamente
92 não... não sei se tem mais alguma coisa que eu posso falar.....posso falar sobre os outros?

93 P: pode...

94 C: porque assim... os outros têm algumas vantagens....teve um contrato aqui::: acho que o dois
95 que é o mais curto e que eu achei excelente porque é curto primeiro....e porque a linguagem
96 dele é bem já começa a facilitar... diferente da outra... até anotei aqui por exemplo tem o/o
97 primeiro contrato fala em emitente e o segundo contrato e o terceiro contrato já fala em cliente...
98 então cliente é uma coisa que todo mundo sabe o que é todo mundo fala mas emitente não...

então a linguagem dele já é bem mais usual e bem mais compreensível... ah::: também ele é formatado em duas colunas... a parte do/ que seria o texto/ a parte das cláusulas é formatado em duas colunas e isso dá a impressão que o texto é menor... então a leitura flui/flui bem mais rápido que é o mais curto e formatado dessa maneira... as/o texto é/é próximo do outro em relação ao espaçamento... mas não fica tão cansativo... eu acho que justamente por causa da formatação em colunas ... deixou ver se tem mais alguma coisa que valha a pena... sim tem um contrato que eu achei longo demais que::: não é tão difícil... mas são () são basicamente 5 páginas de contrato... achei muito longo e acho que isso é uma/ prum contrato é uma dificuldade pro cliente que vai ter que ler tudo isso... mas a vantagem dele é que a linguagem dele é boa e ele não tem tantos termos específicos ... sobre o contrato longo... apesar de longo ele tem uma vantagem que os outros não têm que é um item chamado informações prévias onde ele vai definir termos que eu tive dificuldade como alienação fiduciária (..) fiduciária... juros moratórios... valor total do/ valor total financiado e outros itens que ele va:::i só mencionar e digamos só dar as taxas no começo e que os outros contratos já falam como se o cliente já soubesse o que seria aquilo... mas esse contrato ele vai ter um tópico somente pra ele dizer/conceituar os itens que no caso seriam complicados pro/pro leitor alvo dele... pro cliente dele... então... apesar de longo esse tem essa vanta(..) essa facilidade que os outros não tem e::: também a linguagem dele é muito fácil... não tem muitos termos técnicos... nada em latim e::: a linguagem mais fácil, por isso, então apesar de longo ele tem essa vantagem que é esse fator bem esclarecedor

P: você sente alguma dificuldade na leitura desses textos?

C: sinto... sinto dificuldade quando/especialmente quando você/ quando eu me deparo com essas palavras mais/ esses termos mais específicos que são termos do universo jurídico mesmo assim... do domínio do universo mais contratual mesmo... que são termos que você num/ não usa não ouve no dia a dia nem fala nem nada e aí::: você fica tentando entender pelo contexto... às vezes o contexto não favorece tanto... não é tão esclarecedor... as vezes sim, mas eu acho que do ponto de vista do entendimento seria o que trava mais a leitura... faz você tá insistindo num parágrafo por exemplo numa cláusula... são essas palavras mais desconhecidas... menos usuais.

P: tem como tu me dizer assim por alto ... identificar as partes que são mais compreensíveis... assim no geral nesses quatro contratos? assim... qual é a/a parte que é mais compreensível?

C: eu acho que a parte mais compreensível é a parte do começo do contrato ... que são a parte de informações gerais e dados mais gerais sobre o cliente... sobre a credora e sobre o objeto que tá sendo adquirido... no caso ... porque aí::: informações básicas do cliente como documento CPF... endereço do cliente... essas coisas... muito fácil... da credora semelhante a isso e do objeto aí::: é que vão ter informações como taxas... éh::: juros se houver divisão... quantidade de parcelas em que o bem vai ser adquiri:::do... éh::: nome de um/de um/ de um como é que chama aquilo? de um avalista... no caso... que eles chamam de {P: fiador? {C: é fiador... mas eles dão outro nome ... é o/ é o devedor solidário né? que seria o semelhante ao fiador... pelo que eu entendi... né? porque eu nunca tinha ouvido essa expressão... mas eu acho que a parte mais fácil de entender são essas/ é essa primeira parte inicial que todo contrato traz... aí depois você começa a falar nos termos mais complicadinhos... é a parte das cláusulas é a mais complicada...

P: quais são as partes que você apresenta uma dificuldade de interpretação mas é capaz de entender sem ajuda?

C: eita vou ter que olhar aqui ... nas partes das cláusulas tem coisa que dá pra entender... por exemplo... eh::: essa questão do devedor solidário né? fiel depositário também... acho que todos os contratos utilizaram esse termo e::: mas aí você entende que é o/o cliente principal... aquele que tá dando o nome lá primeiro pra contratar o/ pra comprar o bem o::: devedor solidário... você pelo solidário entende que é o que tá chegando junto do primeiro ou seja que tá ...

149 assumindo também aquela dívida que tá se responsabilizando pela compra do bem... então...
 150 acho que o contexto e talvez um entendimento prévio... se você separar as palavras por
 151 associação dá pra você juntar com o contexto e entender ... o que é que significaria
 152 P: e as partes que você apresenta grande dificuldade de interpretação e precisaria de alguém ou
 153 de algum instrumento como um dicionário para consulta... pra poder entender?
 154 C: ainda nas cláusulas... alguns subitens trazem palavras que... por exemplo... eu precisaria de
 155 ajuda como éh::: “insolvência” não consegui eh::: nem pelo contexto identificar o que seria essa
 156 palavra... “sinistro” também eu já ouvi mas mesmo o contexto não/não dá pra/prá esclarecer o
 157 que é que seria... você pode fazer até inferência porque ele tá junto de furto em alguns casos...
 158 enfim... mas eu não consegui saber exatamente o que seria isso por exemplo... então eu acho
 159 que ... algumas coisas nesse tipo aqui... deixou ver se tem mais ... “gravame eletrônico”
 160 também... eu confesso que nem o contexto me deu não... o que seria gravame eletrônico.
 161 P: qual a frequência desse tipo de texto no seu cotidiano? num precisa ser só texto só de veículo
 162 não... texto contratual...
 163 C: que eu me lembre ... pouquíssimas vezes... mas a última vez foi ano passado/ acho que no
 164 meio do ano passado quando eu contratei um::: serviço de um plano de saúde... foi a ul(.) é a
 165 vez mais recente que eu me lembre de ter lido um contrato {P: mas não tem nenhum outro {C:
 166 que eu lembre de ter comprado algo que tenha um contrato pra ler... não
 167 P: antes de assinar então esse contrato do plano de saúde... você leu o texto na íntegra?
 168 C: li o texto na íntegra porque eu também não tava na/na/na operadora de serviço... então eu li
 169 o texto junto com o vendedor só... eu tava na casa dele... então eu tive bastante tempo pra ler o
 170 contrato... o contrato não era tão grande assim então eu li todo
 171 P: por que você leu o texto todo?
 172 C: porque eu acredito que é um tipo de coisa que você tem que ler to::do pra saber o que você
 173 tá fazendo né? afinal de contas pode ter alguma coisa ali que você/ passa batido e depois por
 174 exemplo você vai solicitar um serviço que você acha que tem direito... aí você acha que tem
 175 direito... mas se você lesse o contrato você nem perderia tempo eh::: solicitando um serviço que
 176 você né não pode usufruir ainda... então eu li e justamente pra esclarecer bem porque como é
 177 uma questão de saúde a coisa tem que tá bem clara/ os meus direitos tem que tá bem claros
 178 mesmo... antes de contratar.
 179 P: se você pudesse sugerir algumas mudanças nesse texto pra tornar a leitura mais prática e
 180 mais acessível quais seriam?
 181 C: eu acho que tem algumas coisas bem que facilitam e são bastante simples... éh::: primeiro de
 182 cara seria tentar evitar ou tentar usar sinônimos pra termos bem específicos e mais um pouco
 183 usuais do dia a dia das pessoas que não são do universo jurídico... não são vendedores de nem
 184 de seguradoras de saúde... nem de seguradoras de veículos... não lidam com contrato por
 185 exemplo...então acho que a linguagem tem que ser mais fácil ou mais usual... não uma
 186 linguagem vulgar obviamente mas uma linguagem que seja mais esclarecedora... acho que do
 187 ponto de vista da forma... a gente... eu senti que o texto em colunas ele facilita a leitura... então
 188 acredito que o texto melhor formatado no papel poderia facilitar o entendimento do cliente ou
 189 pelo menos dá:::/ fazer com que o cliente tenha uma disposição maior em ler aquele
 190 contrato...éh:::...pensando ainda na formatação... que a fonte não seja tão miúda porque tem um
 191 contrato que a fonte é PEQUENÍSSIMA acho que foi o último que você começa a ler e você dá
 192 um desengano... você num... você perde a paciência pra ler...
 193 P: se você se deparasse com um contrato assim numa situação eh::: real.. você leria todo?
 194 C: sinceramente... eu não leria todo ou eu leria todo mas pediria pra levar o contrato e eu
 195 poderia ler em casa... mas pra assinar na hora seria muito difícil ler o contrato todo... ou você
 196 assume o risco de não ler na hora e assinar no cheque em branco... no caso do contrato ou você
 197 pede um tempo maior pra ler porque realmente/ ou solicita do/ de repente do vendedor imprimir

198 se e possível imprimir numa fonte maior... não sei se algumas/se alguns casos é possível fazer
199 n, na hora da negociação... mas se for de repente é uma possível solução
200 P: éh::: esses quatros contratos que eu te entreguei éh::: você poderia::: dizer se há diferença no
201 teu nível de dificuldade de interpretação de um pro outro... se essa dificuldade permanece igual
202 em todos?
203 C: não ela não é a mesma dificuldade... eu/eu senti por exemplo ... o primeiro contrato ... que é
204 o da BV... eu achei/a minha dificuldade maior foi com esse contrato especificamente que é/
205 como eu te falei é o mais cheio de termos muito técnicos e que não esclarece tanto... nem o
206 contexto favorece o entendimento... então esse me deu mais trabalho pra ler... o contrato mais
207 curtinho... fo:::i o mais fácil pra mim de ler () o contrato mais curto que é inclusive o que tem
208 o texto disposto em duas colunas ... foi o que mais fluiu assim... foi mais tranquilo pra ler... e:::
209 esse último contrato aqui da ABN que é justamente o da letra miúda... eu confesso que eu tava
210 com pouca disposição quando eu vi o tamanho da letra então como eu já tava sem/paciência pra
211 ler... acho que a coisa travou ainda mais por causa disso... eu tava com ... disposição nada
212 favorável pra fazer a leitura dele... mas o grau de dificuldade... eu não consideraria que é o
213 mesmo grau de dificuldade... eu consideraria que há alguns mais difíceis do que outros.

ANEXO L

- 1 P: quais foram as suas práticas de leitura durante a sua formação escolar? O que é que você
2 costumava le::r escreve::r
- 3 C: repete a pergunta (risos)
- 4 P: as suas práticas de leitura... durante a formação escolar... o quê que a professora passava
5 assim pra le::r... o quê que você lia até por conta própria?
- 6 C: hum... bom na escola a gente lia ... praticamente os textos da cartilha né? da/os textos do
7 livro didá::tico {P: uhum {C: e::: textos paradidáticos que eu pegava na biblioteca e lia
8 bastante... éh::: vinha um caminhão que era uma biblioteca móvel e que a gente podia (...) e
9 passava três dias em cada escola e a gente podia/podia visitar::: pegar um livro noutro dia pegar
10 outro... então assim que eu pegava vários livros (...) uma parte do ensino fundamental a gente
11 fez um trabalho que eu/ éh::: lemos *Irace:::ma*... éh::: *Inocên:::cia*... *Senhora*... esses livros já
12 dos clássicos mesmos ...e::: no ensino funda/ no ensino médio a gente fala muito sobre os livros
13 mas lê pouco...minha prática de leitura sempre foi por conta própria mesmo assim... a escola
14 influenciou bastante assim claro mas mais por conta própria...hmmm::: também assi/ sempre
15 gostei de ler livro... podemos dizer assim... não seria de autoajuda... mas religioso por exemplo
16 livros e/ que dá conselho pra casa:::l... livros sobre sua vida espiritua:::l... essas coisas... sempre
17 li coisas desse tipo também
- 18 P: quais os textos que você precisa ler e escrever pra realizar suas atividades diárias?
- 19 C: que eu preciso ler e escrever pra fazer atividade diária?
- 20 P: éh... no dia a dia quais são os gêneros que você mais se/... eh:::se depara?
- 21 C: hum... bom... eu sempre preparo o roteiro de aula... quando vou dar aula eu sempre preparo...
22 eu tenho o plano... né? mas eu gosto de escrever no papel vou fazer isso isso e isso. éh::: eu
23 também escrevo a/a lista de feira... eu não saio sem a lista de feira... tem que escrever e::: quando
24 tô bastante atarefada eu escrevo uma lista de prioridade e coloco na geladeira... tipo... daqui pra
25 essa semana tem que fazer isso isso e isso... éh::: outra coisa também quando eu tô estudando a
26 primeira coisa que eu faço é colocar como é que eu quero a estrutura do trabalho... eu escrevo
27 vou fazer isso na introdução... vou falar sobre isso no desenvolvimento... vou fazer isso isso e
28 isso na conclusão certo? pronto acho que práticas de escrita... eu também escrevo bastante na
29 agenda do meu filho quando chega da escola aí::: a professora manda algum recado eu sempre
30 dou um retor:::no
- 31 P: aham... pronto...então quer dizer que diariamente são esses gêneros que..
- 32 C: é eu to falando das atividades básicas né?
- 33 P: é mas assim as outras?
- 34 C: de escrita também?
- 35 P: é de leitura e escrita
- 36 C: de escrita de escrita? bom... quando algum/eu assisto algum seriado que não é dublado
37 eu/eu/eu leio as legendas ... outra coisa de escri::ta... eu sempre::: ...sim todas as aulas que
38 trazem texto eu não gosto de/de apenas corrigir eu/eu escrevo um outro texto pra eles... tipo
39 dando um retorno... então escrevo: “seu texto ficou bom, melhore isso, ajeite coesão, coerência”
40 vou dando algumas dicas... faço um pequeno texto em cada/em cada redação dos alunos
- 41 P: uhum... pronto. éh na sua opinião por que os contratos... o gênero contratual é necessário na
42 sociedade?
- 43 C: é necessário o quê?
- 44 P: na sociedade... por que que o gênero é...imprescindível?
- 45 C: bom porque... como o próprio nome diz né? contrato é algo que você faz com outra pessoa...
46 então é importante que::: tudo o que tenha ali seja esclarecido tanto pra um quanto pra outro...
47 pra que na/mais na frente não haja problemas de ordem::: ...de/de omissão de alguma coisa ou

48 de falta de esclarecimento de outra ou mudança de alguma co/... de alguma cláusula alguma
 49 coisa

50 P: esses textos que eu te entreguei... são::: contratos de financiamento de veículo... aí eu queria
 51 saber assim... se nessa leitura que você fez do texto se tem como dizer:::r qual o objetivo geral
 52 de todos eles... qual o objetivo assi:::m a que/a que eles se propõem?

53 C: bom... pelos que eu li é deixar::: esclarecido o/os itens né do financiamento... a questão do
 54 pagamento... se houver atraso que vai haver juros... éh... caso não haja pagamento o nome vai
 55 ser encaminhado pro Serasa... então são avisos prévios pra que o/o devedor no caso né que é o
 56 comprador fique ciente... e::: também os benefícios né do financiamento... a questão caso haja
 57 abatimen:::to... também a questão do avalista né que a pessoa que está responsável por
 58 financia/por ser fiador éh::: ... enfim... acho que o contrato tem essa função mesmo de/de/ de
 59 deixar acordado algumas coisas referente ao ato da compra... principalmente quando se trata de
 60 financiamento que vai ser dividido o valor de a vista em cima os juros né?

61 P: pra quem éh::: o produtor desse texto escreve... quem é o interlocutor... na sua opinião desses
 62 textos... o destinatário?

63 C: quem é... no caso quem é o leitor:::? {P: é quem é o leitor por exemplo quem tá redigindo...
 64 {C: o leitor alvo? {P: é...quem tá redigindo o texto... ele escreve pensando em quem?

65 P: ah... bom... a priori se pensa que ele escreve pras duas partes tanto para o banco que tá:::
 66 fornecendo a/o financiamento né? como quem... pra quem vai comprar... no caso o credor
 67 bom... o/o interlocutor que escreve... a início a gente pensa que é para os dois... tanto para o
 68 banco como para o devedor... que deve ser/todos os dois deve ficar de acordo com o que tem
 69 lá... no entanto... éh::: pela leitura que eu fiz... e assim que se faz de contrato em geral... parece-
 70 me que é muito mais importante para o banco do que para o:::/o devedor... porque é como se
 71 fosse... o banco tivesse alguma forma de lhe segurar em relação à/compra...

72 P: então... que/se tu pudesse eleger como::: áh/éh/o principal destinatário do texto seria quem?

73 Q: o banco... o banco que é o mais interessado...

74 P: qual é a sua opinião sobre a linguagem que é utilizada nesses textos? nesses por exemplo
 75 esses quatro exemplares de::: contrato qual é a tua opinião sobre/sobre a linguagem?

76 C: uma linguagem::: muito difícil... levando em consideração a grande massa que ele atende...
 77 então hoje em dia::: pessoas de diversas escolaridades fazem financiamento e::: esses contratos
 78 não oferecem uma linguagem que/ que/ uma linguagem abrangente... não que essa linguagem
 79 teria que ser informal... mas no mínimo... mais com/ hmmm... mais legível com palavras mais
 80 do cotidiano...

81 P: você sente alguma/ algum tipo de dificuldade na leitura?e::: você poderia listar alguns fatores
 82 que contribuem para essa dificuldade?

83 C: sim eu sinto dificuldades... quando fui pra/ começou a entrar nas clá:::usulas e::: alguns
 84 termos que eu não entendo por exemplo eu... éh::: “letras de câmbio”, “seção”/ “seção”:::
 85 “tarifas de despesas”... assim eles não/ eles não deixam claro... por exemplo “tarifas de
 86 despesas” são os juros que vai ser cobrado caso você atrase... mas eles não deixam claro... eles
 87 falam isso com a/ com palavras muito difíceis... de maneira que você não compreende tanto ...
 88 são palavras novas.

89 P: éh e... no caso... se você/ vo/um fator que contribui para essa dificuldade éh:::eh::: o
 90 desconhecimento de alguns termos... os termos que eles usam... fora essa tem outra/outra
 91 dificuldade? pode ser relacionada até a questão estrutural do texto sei lá tamanho da fonte...
 92 espaçamento ou até algum/alguma coisa que interfira no contexto?

93 C: eu tenho dificuldade porque são textos muitos juntos... muito juntinhos o espaçamento é
 94 muito pequeno e a letra também não ajuda a letra também é bem pequenininha...por exemplo...
 95 as cláusulas são muito uma embaixo da outra... então... sente dificuldade... você tá lendo uma
 96 pensa/quando você menos espera você já tá lendo a outra entende? há/há um embaralhamento
 97 aí das letras... isso faz com que a gente tenha preguiça de ler entende? eu não sei se é

98 intencional... ma::s assim o faz com que/ você ler cada item se torna muito cansativo... teria
 99 que ser feito por etapas... não no ato da assinatura como se pede pra gente...

100 P: éh...olhando assim esses textos de maneira geral... teria como você me... dizer mais ou menos
 101 quais são as partes pra você... que são mais compreensíveis/as mais claras assim que você não
 102 apresenta nenhuma dificuldade de compreensão?

103 C: bom ... a princípio quando ele pede os dados fica tudo claro... uma espécie de formulário né?
 104 onde você preenche seus dados...aí tudo claro nada de dificuldade

105 P: com relação aos dados do cliente e do banco ou/ou/ou daquela tabela toda do início?

106 C: não... aos dados do cliente e do banco... essa primeira parte é super fácil.

107 P: aham... aí fora essa tem outra?

108 C: bom... fora essa tem algumas... eu/ficou bem claro pra mim... por exemplo... alguma parte
 109 quando fala que:: caso agente queira éh:: pagar o valor total que vai ter a redução dos ju::ros...
 110 os valores do financiamento... caso você comece pagar as últimas parcelas teria a/o/a o
 111 abatimento né? os descontos caso/caso você pague adiantado... em alguns dos contratos tem
 112 isso... isso pra mim ficou claro... a questão da multa e... se você atrasar:: mora multa de tantos
 113 por cento...fica bem claro isso aí...

114 P: essa/essas informações que você conseguiu no caso que você éh.... conseguiu absorver
 115 né?/que você disse que elas são de fácil compreensão... éh:: elas são mais compreensíveis
 116 quando elas são apresentadas no primeiro momento do texto... na tabe::la que vem tudo
 117 delimitado ou nas cláusulas?

118 C: hum::na tabela fica mais fácil.

119 P: então quer dizer que a tabela/a apresentação contribui né pra/prá uma { C: contribui é como
 120 se fosse um visual você tem um tudo {P: uhum

121 P: éh::: depois, quais são as partes que você apresenta dificuldade de interpretação mas é capaz
 122 de compreender sem ajuda?

123 C: sim... éh. ..teve uma parte que eu li que fala sobre a/ o vencimento do contrato {P: uhum {C:
 124 no caso por exemplo é um pouco difícil mas dá pra gente ler sozinho {P: você lembra qual foi
 125 o contrato? {C: eita vou ter que olhar... deixou ver peraí... {P: aham {C: por exemplo....tarifas
 126 de despesas: “o cliente pagará ao credor em virtude dessa operação a tarifa prevista no subitem”
 127 ta::l... aí ele vai falando... aí dá pra/dá pra entende::r... mas éh:: as palavras... como não são
 128 palavras usuais... se torna um pouco mais/ a leitura se torna um pouco mais apeteciosa pra que
 129 a gente possa compreender. ..entendeu?

130 P: aham ...esse aí é o contrato da Bv?

131 C: peraí... Itaucard. ..banco itaucard.

132 P: uhum... pronto aí quer dizer que essa parte aí é um pouco difícil mas dá pra entender né?

133 C: é um pouco difícil mas dá pra entender... com muita atenção e acuidade lendo o texto dá pra
 134 entender.

135 P: pronto... aí eu queriasabe::r também ...qua/quais são as partes assim desses textos que você
 136 necessitaria da ajuda de:: algum instrumento... pode ser um dicionário... internet... ou:: de
 137 alguém pra compreender?

138 C: bom... aqui no mesmo contrato.... quando ele vai falar das garantias.....que o cliente dá ao
 139 credor (...) “alienação fidu/ fiduciá::ria”... aí começa a falar várias/vários termos aqui que ...
 140 bem complicados... xeu ver aqui “o cliente assume a responsabilidade de fiel depositário do
 141 veículo aliena::do”, éh:: () aducariamente....adugariamente então essas palavras eu não tenho
 142 conhecimento

143 P: aí você precisaria....no caso então você precisaria no caso de auxílio de algum instrumento
 144 né?

145 C: precis/precisaria de alguém que me ajudasse ou teria que colocar tudo no dicionário pra dar
 146 uma::: uma ajuda... “amortização”... entende? essas palavras amortização essa palavra
 147 fidugariamente //fiduciariamente// aliena::do... fiduciária {P: uhum {C: são palavras bem

148 diferentes mesmo... a minha/ a principal seria a falta (...) as palavras são/ até a própria palavra
 149 “cliente” “credor... essas palavras assim não são usais... entendeu? {P: aham {C: bem pelo
 150 menos usuais assim.... no cotidiano em geral... são usuais nos contratos né?
 151 P: pronto... aí eu queria saber agora ... qual é a frequência desse tipo de texto no teu cotidiano?
 152 em quais ocasiões você já se deparou com um contrato?
 153 C: com... éh::: ... eu/a gente teve um contrato desse na aquisição de::: uma moto... duas motos
 154 na verdade que a gente já teve e também quando a gente fez uma simulação de crédito pra:::
 155 pra casa... mas aí foi outro tipo de contrato... né... não deixa de ser contrato {P: mas/mas pode
 156 ser qualquer contrato {C: contrato de financiamento de imóvel... contrato de financiamento
 157 de/de automóvel... de veículo éh:::eu já/ eu acho que já me deparei umas duas ou três vezes.
 158 P: mas assim na tua/eu tô falando assim... não precisa ser só de veículo... pode ser qualquer
 159 outro.
 160 C: o gênero contrato é isso?
 161 P: é... o gênero contrato.
 162 C: Ah sim... bom éh:: eu/eu não é tanta frequência... mas ... não é muito estranho não... assim
 163 sempre que vai fazer/ eu vou fazer alguma:::/ eu leio algum tipo de contrato entendeu? contrato
 164 de aluguel por exemplo apesar de ser bem mais simples.... mas né? já/ já tem () cláusulas...
 165 seções...já é um contrato... então assim mais ou menos uma vez por ano... a cada seis meses eu
 166 vejo um contrato
 167 P: pronto... éh:: antes de assinar esses contratos... você leu na íntegra o texto? por quê?
 168 C: olha... depende...tem uns que eles dão/eles dão pra gente na hora que a gente tá fazendo
 169 financiamento e::: aí eles dão pra gente já pra assinar p fazer tudo... na pressa de você pegar
 170 logo o automóvel... você assina e só depois você é que você vai ver em casa... entende? e as
 171 vezes a gente tem que solicita:::r pra o banco porque eles nem dão a cópia pra gente... então
 172 assim... ler na íntegra... só depois que se faz o negócio... antes... acho muito difícil/ a gente pode
 173 até ler... mas praticamente assim... por exemplo () agora o financiamento do FIES né? aí no
 174 contrato... ele já fechou o contrato com o FIES mas a gente não leu o contrato ainda ... foi
 175 exatamente porque é muito grande... muitas cláusulas e aí a gente infelizmente só lê quando dá
 176 algum problema
 177 C: uhum... caso você não tenha lido... quais as di/as dificuldades presentes no contexto que
 178 dificultaram a leitura integral do texto?
 179 P: bom... primeiro... é com a grande quantidade de palavras desconhecidas... no caso você teria
 180 que/e você fosse ler assim não dá pra fazer uma leitura fluente entende? aquela leitura que você
 181 começa e só para quando termina? não dá pra fazer esse tipo de leitura... pra ler o texto na
 182 íntegra você teria que parar e ficar: o que é isso... o que é isso... o que é isso... e isso é muito
 183 chato... principalmente quando se trata dum/dum/dum de um contrato que você tá querendo
 184 adquirir logo ... o bem
 185 P: aham... tem outras dificuldades no contexto... num precisa ser assim... dificuldade no texto...
 186 linguística... mas pode ser uma dificuldade no próprio contexto de recepção... no/no
 187 ambie:::nte... na situação:::
 188 C: éh ... bom... a situação/a situação é a que eu te disse... se você tiver na loja por exemplo é
 189 praticamente impossível... isso já dificuldade...outra... se o contrato for virtual... a leitura em
 190 tela se torna também muito cansativa e::: ... assim além disso são muitas páginas, ... entendeu?
 191 num contrato só são muitas páginas... pra um contrato só são muitas cláusulas 50/30 ... isso
 192 dificulta bastante.
 193 P: nesses contratos... por exemplo... antes de você assinar tinha alguma orientação do/dos
 194 atendentes... tinha alguma orientação pra que você lesse o contrato na íntegra ou/ou não?
 195 C: não pelo contrário... a intenção deles é que a gente assine logo ... eles não vão/eles não
 196 fornecem não... agora assim caso você vá lá reivindicando alguma coisa aí::: eles pedem pra
 197 gente ler... olhe você não leu aqui no item vinte e cinco... não sei o quê... tem dizendo isso isso

- 198 e isso e você assinou o contrato ... e foi pedido que lesse... mas eles não incitam a leitura... só
 199 incitam a leitura caso você seja reclamando alguma coisa
- 200 P: aham éh::: se você pudesse sugerir alguma mudança nesse texto pra tornar a leitura mais
 201 pratica rápida e acessível quais seriam?
- 202 C: bom ... primeiro/ primeiro a linguagem eu acho que poderia PODERIA SIM ter uma
 203 linguagem mais do cotidiano das pessoas... por exemplo... éh::: tarifas... despesas... essas
 204 palavras assim poderiam ser mais/ma::is do cotidiano “credor” entende? porque tem palavras...
 205 credor é o quê? é o banco a quem você está devendo... mas nem todas as pessoas sabem ... éh:::
 206 e eles usam palavras muito “declara previamente” então assim palavras que fossem mais comuns
 207 antes do contrato.... antecipadamente... entendeu? alienação... essas palavras... se trocassem por
 208 palavras do nosso uso... ficaria mais fácil a leitura... outra coisa é que são muito itens... se
 209 pudesse fazer um resumo dum/dum/ de ser mais didático... você terá que fazer isso... isso...
 210 isso... logo após isso você terá... ou:: ... éh::: em forma de tabela também ajuda bastante... no
 211 caso de colocar os valores () ou senão colocar títulos... por exemplo das obrigações do/do/ do
 212 credor... aí explica as obrigações dele... da::: tipo dividir... não ficar tão misturado... acredito
 213 que isso facilitaria a leitura da gente
- 214 P: eu te entreguei esses quatro contratos... são quatro exemplares do gênero... aí eu queria
 215 saber... na tua opinião assim... se há diferença do teu nível de dificuldade de um pra o outro...
 216 ou se não éh::: a dificuldade permanece a mesma independe do/ do banco que tenha redigido o
 217 contrato ou se há algum::: texto mais simples do que o outro que você elege como o mais assim
 218 o mais fácil... mais enxuto... sei lá...
- 219 C: não... na verdade... eu não senti muita diferença de um pra outro não... o da BV parece... só
 220 pare:::ce ser um pouco mais explicativo... mas é muito... a diferença é mínima... agora assim é
 221 quase a mesma coisa... acho que é até igual a linguagem... eu achei o /eu ache:::i o ABN... pela
 222 disposição do texto um pouco... UM POUCO... mais compreensível que o/o/o por exemplo o
 223 do Itaú... o do Itaú é muito grande... entendeu? aí fica assim... as letrinhas muito pequenas...
 224 muito difíceis de ler... o::: dois () ele tem duas colunas... assim dá a impressão que o texto é
 225 menor... entende? por estar dividido... aí dá até um pouco mais ... de vontade de ler... mas assim
 226 de linguagem... eu acho que o () o dois fica um pouco mais viável por causa da/ pela disposição
 227 do texto {P: qual que fica mais viável? {C: o do banco FIAT
- 228 P: então quer dizer que dos quatro esse é o que tu acha que é o fica mais compreensível... pela
 229 disposição?
- 230 C: éh::: mas o BV fica em segundo lugar, agora o Itaú muito/ achei muito carregado o texto
 231 assim muito a disposição muito juntinha... por isso que eu te disse... a diferença é mínima...
 232 entende? mas o que eu percebo é isso.
- 233 P: mais alguma coisa?
- 234 C: não

