

VALDINÉIA ELEUTERIO TUQUIM

GÊNEROS DE DISCURSO NOS TEXTOS PRODUZIDOS NA EMPRESA
PORTO SEGURO

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
SÃO PAULO – 2010

VALDINÉIA ELEUTÉRIO TUQUIM

GÊNEROS DE DISCURSO NOS TEXTOS PRODUZIDOS NA
EMPRESA PORTO SEGURO

Monografia apresentada como exigência
parcial para obtenção do título de
especialista em Língua Portuguesa, do
curso de Pós-Graduação Lato Sensu, sob
a orientação do Prof. Dr. José Everaldo
Nogueira Junior

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

SÃO PAULO – 2010

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
CAPÍTULO I	6
1. Fundamentação teórica I – Língua como prática social, discurso e gênero.....	6
CAPÍTULO II	13
1. Fundamentação teórica II – Gêneros do discurso	13
CAPÍTULO III	18
1. Análise - corpus: Histórico de aviso de sinistro	18
1.1 Sequência textual	22
1.1.1 Sequência descritiva	23
1.1.2 Sequência narrativa.....	24
1.1.3 Sequência argumentativa	26
1.2 Conteúdo temático	26
1.3 Estilo de linguagem	27
1.4 Estrutura composicional	29
1.5 Processos de produção, distribuição e consumo	32
1.6 Reescrita dos textos	33
CONCLUSÃO	37
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40

INTRODUÇÃO

O tema que seguirá trata-se do estudo dos gêneros de discurso nos textos produzidos na empresa Porto Seguro.

A situação de estresse em que as informações sobre a descrição de um acidente são transmitidas à seguradora, e o fato de que o tempo para a coleta dessas informações é controlado por meio de metas pré-estabelecidas impedem a boa organização do texto.

Sabe-se que todos os textos pertencem a uma categoria de discurso, um gênero de discurso, e que essas categorias atendem a necessidades da vida cotidiana. Ao se considerar as condições sócio-históricas em que elas estão inseridas surge o questionamento sobre quais são os fatores que contribuem para que esses textos pertençam a um mesmo gênero.

Os objetivos desse trabalho serão examinar os gêneros de discurso nos textos produzidos na empresa Porto Seguro, comparar os textos produzidos em situação de estresse com os mesmos textos reescritos em situação normal e identificar os fatores que contribuem para que os textos de aviso de sinistro produzidos na empresa Porto Seguro pertençam a um mesmo gênero.

Desde que nascemos somos expostos a um mundo desconhecido por nós, um mundo cheio de novidades em que cada descoberta pode ser motivo de alegria, estranhamento, decepção e os mais variados tipos de reações. Muitas dessas descobertas acontecem na escola, por intermédio do professor, durante o ensino fundamental, médio e superior; outras acontecem conforme a influência das experiências vividas no meio social em que o indivíduo está inserido.

Essas práticas não devem se esgotar no ambiente escolar ou em um único meio social. Essa busca deve se dar tanto por meio de estudos e reflexões sobre o que já se conhece quanto o que ainda há para descobrir. Muitas atividades desenvolvidas em empresas, em particular numa Central de Atendimento telefônico, parecem tão automatizadas e por isso comuns que a importância de

seu significado, e seu possível desconhecimento leva a não concluir os objetivos pretendidos com a clareza da informação coletada.

O texto produzido por uma pessoa, seja oral ou escrito, permite identificar os recursos lingüísticos que essa pessoa já domina e os que precisa aprender, revelando quais conteúdos precisam ser tematizados, vinculando-os às práticas de escuta e leitura de análise lingüística.

A linguagem desenvolve-se na prática social e os participantes dessa prática questionam sua adequação a determinada cultura, em determinado contexto. Quem cumpre a função de intermediar a prática social com a prática de linguagem é o Gênero.

Para essa análise será abordado um estudo fundamentado na teoria dos gêneros do discurso proposto por Mikhail Mikhailovich Bakhtin

Aprendemos a moldar nossa fala pelas formas do gênero e, ao ouvir a fala do outro, sabemos logo, desde as primeiras palavras, descobrir seu gênero, adivinhar seu volume, a estrutura composicional usada, prever o final, em outras palavras, desde o início somos sensíveis ao todo discursivo [...] Se os gêneros de discurso não existissem e se não tivéssemos o domínio deles e fôssemos obrigados a inventá-los a cada vez no processo de fala, se fôssemos obrigados a construir cada um de nossos enunciados, a troca verbal seria impossível.¹

Com base nessa teoria, esclarecida adiante, será demonstrada por meio da descrição de características, condições de produção, circulação e recepção, a existência de um gênero social que nesse contexto será denominado “Histórico de Aviso de Sinistro”.

O tema proporciona também a possibilidade de trabalhar no texto aspectos da análise do discurso que segundo Helena Hathsue Nagamine Brandão (2004) considera a linguagem como instrumento de interação e um modo de produção social e não somente um instrumento de comunicação ou suporte de pensamento.

¹ Mikhail BAKHTIN, *A Estética da Criação Verbal*, p. 285

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA I – LÍNGUA COMO PRÁTICA SOCIAL, DISCURSO E GÊNERO.

Conceituar a língua como prática social, discurso e gênero é premissa para o desenvolvimento do estudo proposto, que vai levar à origem do(s) gênero(s). As linhas teóricas sobre discurso, apresentadas na obra de Norman Fairclough² darão subsídios para o início dessa busca que poderá receber também a contribuição de outros lingüistas a serem citados no decorrer do estudo.

Lingüistas tradicionais como Ferdinand de Saussure (1959) consideram a fala uma prática individual, e por isto não sistematizada, o que impossibilitaria seu estudo, enquanto a língua (langue) é naturalmente sistemática e social e dessa forma possível de ser analisada.

Sociolinguistas como Uriel Weinreich e William Labov têm outra posição a esse respeito. Afirmam que o uso da língua é moldado pelas influências sociais que recebe, o que a torna previsível e possível de ser estudada, embora se saiba que essas influências variam de acordo com o ambiente em que o falante está inserido, suas intenções e o tipo de ocorrência.

A proposta de Fairclough (2000), ao utilizar o termo discurso, de certa forma, envolve as duas posições mencionadas acima, pois considera o uso da linguagem uma prática social, em que além de absorver alguns aspectos da estrutura social também contribui para transformá-la.

A contribuição de Fairclough pode ser notada em vários níveis, cultural, econômico, político e ideológico. Porém é necessário destacar que a relação entre discurso e estrutura social deve ser equilibrada para que não se coloque em risco o princípio constitutivo do discurso, ou seja, mesmo que algumas relações se constituam parcialmente no discurso não é recomendável desprezar as estruturas

² Norman FAIRCLOUGH, Discurso e mudança social

já estabelecidas pela prática social, como os papéis dos membros de uma família, por exemplo.

Da mesma forma em que há estruturas sociais já estabelecidas pela prática social, há domínios sociolingüísticos constituídos, cada um com seu grupo de características que os tornam claramente distintos uns os outros. Esses domínios denotam variações lingüísticas em um mesmo grupo de falantes quando ocupam diferentes posições. Para elucidar essa informação pode-se citar a figura de um professor, por exemplo, que em cada ambiente ou circunstância assumirá determinada característica lingüística, ainda que todos esses eventos sejam vinculados ao ambiente escolar.

Mediante os exemplos apresentados pode-se concluir que a prática social e a prática discursiva estão relacionadas. Então ao propor um estudo de análise de um discurso particular, além dos itens correspondentes à linguagem, expostos no texto, são considerados os processos de produção, distribuição e consumo textual, que por sua vez trata-se de processos sociais.

Esse modelo de análise é, segundo Norman (2000) uma reunião de três tradições analíticas indispensáveis para a análise do discurso: o texto, a prática discursiva e a prática social, que resultam no que é proposto por ele como uma concepção tridimensional do discurso. Dessa forma ao se fazer análise do discurso faz-se também um estudo das práticas sociais e das estruturas envolvidas por elas.

Os procedimentos de análise de um texto propostos pelo autor podem ser divididos em dois grupos; de descrição em que é considerada a análise textual, onde se verificam elementos puramente lingüísticos; e interpretação em que se verificam os elementos da prática discursiva e da prática social. Embora exista essa divisão, ao analisar um texto sempre são examinadas as questões de forma e questões de significado, ou signos³ conforme denomina grande parte da Lingüística e da Semiótica do século XX. Pode -se dizer que não existe um

³ Signos: palavras ou seqüências mais longas de texto que consistem de um significado combinado com uma forma, ou de um 'significado' combinado com um 'significante'.

significado específico para cada forma. Mais uma vez essa associação pode ser determinada socialmente, ainda que o autor de um texto deixe essa relação explícita, o intérprete pode estabelecer uma interpretação particular.

A análise textual, por sua vez é subdividida em: 'vocabulário' (trata das palavras individuais), 'gramática' (trata das palavras organizadas em orações), 'coesão' (trata da relação entre as orações), e 'estrutura textual' (trata da organização de todo texto). Enquanto na prática discursiva observam-se os atos de fala, a coerência dos textos e a intertextualidade, que serão discutidos no decorrer do estudo.

Ao iniciar a análise textual pelo vocabulário escolhido para a elaboração desse texto deve-se considerar que há vários aspectos que podem ser observados, mas é importante fazê-lo conforme a intenção da análise e o objetivo a ser alcançado. De qualquer forma, independente do objetivo, não é possível analisar um vocabulário por ele mesmo, pois essas palavras estão agrupadas em orações e essas se relacionam para a construção do texto. Então devem ser verificados os processos de lexicalização (significação) que envolvem essa palavra em épocas e pessoas diferentes, o que confirma mais uma vez a relação entre forma e significado.

Quando o estudo parte para a análise da gramática, ao observar as orações, essa relação fica ainda mais clara, pois quando o autor considera que toda oração é multifuncional, afirma que além das características textuais a oração tem uma combinação de significados de identidades sociais, relações sociais, conhecimento e crença.

A coesão é concebida pela ligação das orações em frases e essas em textos. Essa ligação pode ser feita por meio da utilização de repetição de palavras, sinônimos próximos, mecanismos de substituição como os pronomes e artigos e por conjunções como 'portanto', 'entretanto', 'e' e 'mas'. Uma vez estabelecida essa conexão percebe-se que são combinados grupos de enunciados (deduções, descrições e enunciados), os quais variam de acordo com o tipo de discurso.

Irlandé Antunes tem a seguinte definição acerca da função da coesão no texto.

“... quando pretendemos que nossos textos sejam coesos, pretendemos que seja preservada sua continuidade, a seqüência interligada de suas partes, para que se efetive a unidade do sentido e das intenções de nossa interação verbal. Para que, afinal, possamos nos fazer entender com sucesso”. (Antunes, 1937:49).

A variação mencionada por Norman(2000) também está presente quando se observa a estrutura textual, pois em cada tipo de discurso os elementos são combinados para constituição de um texto com uma arquitetura previamente convencionada, como uma reportagem policial no jornal, por exemplo. Essa estrutura nos apresenta indícios de aspectos sociais como as relações, identidades, conhecimento e crenças que estão embutidos nessa convenção.

Uma vez concluída a análise textual cabe observar os itens envolvidos na prática discursiva, que envolve os processos de produção, distribuição e consumos dos textos, os quais variam conforme os aspectos sociais entre os diferentes tipos de discurso.

A produção de um texto ocorre de forma particular dentro de seu contexto social. Os produtores podem ser identificados de diversas maneiras, conforme o papel que exerce no trabalho dessa produção. Segundo a definição de Goffman (1981) há uma distinção entre animador (quem realiza os sons ou marcas no papel), autor (que reúne as palavras e é responsável pelo texto) e o principal (aquele(a) cuja posição é representada pelas palavras). Independente do papel que esse produtor exerce, o texto possibilita várias interpretações de acordo com os recursos sociais, normas e convenções disponíveis para o interlocutor.

Tanto a produção quanto o consumo de um texto podem ser considerados individuais ou coletivos, por exemplo, uma carta e um documento administrativo. Normalmente os textos coletivos são registrados e preservados e podem até ser transformados em outros textos quando apresentado em um meio diferente daquele em que o texto original havia se destinado, o que não ocorre necessariamente com textos individuais ou particulares.

O processo de distribuição dos textos pode ser simples ou complexo, pois depende do contexto em que o consumo desse texto é efetivado, o número de pessoas envolvidas no processo, o meio de distribuição e o consumidor final desse produto. Normalmente os textos que têm sua distribuição complexa já são produzidos de acordo com essa situação e conseguem com isto alcançar leitores múltiplos no consumo dessas obras.

É necessário ainda observar a força e coerência na produção e interpretação dos textos. A força encontra-se em parte do texto e não necessariamente em sua totalidade, trata-se do componente que comanda a ação, desempenha o ato da fala, e essa se distingue entre força direta e indireta, conforme a maneira em que a seqüência do fato é construída, ou seja, de acordo com o contexto de situação. A coerência corresponde ao sentido entre as orações que estão relacionadas e ao texto como um todo, ainda que não existam muitos marcadores formais explícitos. O fato é que o texto é coerente para quem o vê assim, pois é preciso que se estabeleçam as relações de sentido na ausência dos marcadores.

Antunes fundamenta com grande relevância esse mesmo conceito, afirma que "... não é a língua que comanda nossas atuações verbais... A coerência depende de cada situação, dos sujeitos envolvidos e de suas intenções comunicativas..." (Irlandé, 1937:176 177).

Para a conclusão da análise, no que diz respeito à prática discursiva, vale ressaltar a questão da intertextualidade definida abaixo por Norman (2000).

"Intertextualidade é basicamente a propriedade que têm os textos de ser cheios de fragmentos de outros textos, que podem ser delimitados explicitamente ou mesclados e que o texto pode assimilar, contradizer, ecoar ironicamente, e assim por diante".(Norman, 2000:114).

As palavras de Helena H. Nagamine Brandão⁴ sobre duas observações a respeito desse assunto defendidas por Dominique Maingueneau (1984), vão ao encontro dessa definição. O primeiro item corresponde à mesma afirmação apresentada por Norman em que a intertextualidade corresponde a um discurso compreendido como o conjunto dos fragmentos que ele cita efetivamente. Já o

⁴ Helena H. Nagamine BRANDÃO, Introdução a análise do discurso, p.94

segundo item trata os tipos de relações intertextuais definidas como legítimas que uma formação discursiva mantém com outras.

Brandão (2004) acrescenta ainda que a intertextualidade pode ser interna ou externa, definida pela relação do discurso ser ou não do mesmo campo. Independente da maneira em que ocorre essa intercambialidade dos campos o fato é que esse recurso cria um efeito de evidência que suscita a adesão do interlocutor.

A intertextualidade contribui para várias etapas do processo do texto. Na produção corrobora para a historicidade, transforma o passado em presente e traz novas configurações para diferentes tipos de discursos. Na distribuição há uma exploração de redes em que os textos se movimentam e se transformam como discursos políticos se transformam em reportagens, por exemplo.

Para fechar a dimensão da teoria tridimensional e verificar o discurso como prática social resta observar a ideologia e a hegemonia.

Um dos papéis da ideologia sobre essa prática é de justamente transformar algumas relações de dominação, pois são construções da realidade em várias dimensões das práticas discursivas. Algumas vezes essa influência é tamanha que essa transformação atinge o status de senso comum. A ideologia está localizada tanto na estrutura utilizada para construção dos eventos como nos significados embutidos nessas estruturas, por meio de pressuposições, metáforas e a coerência. Independente da maneira encontrada o fato é que as práticas discursivas quando são influenciadas ideologicamente contribuem para manter ou reestruturar as relações de poder.

Quando se fala em poder entramos no campo da hegemonia que é denominada como liderança, dominação, poder sobre a sociedade, em que as classes menos favorecidas são o foco, envolvidas num processo de dominação a fim de conseguir seu consentimento. A maior parte do discurso sustenta-se na luta hegemônica em instituições particulares e não na política nacional. Contrário ao que se pensa, a hegemonia não é a única forma organizacional de poder predominante na sociedade atual, há um modelo “código” anterior que impõe regras, normas e convenções. Esse modelo é mais utilizado para instituições,

enquanto o modelo hegemônico para clientes/público. De qualquer forma esse estudo deve considerar o modelo hegemônico como um aliado na análise do discurso envolvido em práticas discursivas constituído pela prática social em que está inserido.

A análise de um texto contempla todos esses aspectos, pois em qualquer análise de texto há de considerar a priori a língua e todos os papéis que ela desempenha, socialmente e discursivamente. Como está em constante mudança, o conhecimento do cenário oferece subsídios para análise e possibilita esclarecer pontos que gramaticalmente não seriam possíveis de ser discutidos.

Conforme mencionado no início dessa fundamentação, o estudo proposto nos levará à origem do(s) gênero(s), então, além da apresentação do conceito de língua como prática social, discurso e gênero é necessário dedicar um capítulo especialmente para expor as características dos Gêneros do Discurso.

CAPÍTULO II

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA II – GÊNEROS DO DISCURSO

As noções de gêneros do discurso aqui apresentadas são fundamentadas por Mikhail Bakhtin (1992) e também com base em definições de outros lingüistas mencionados no decorrer dessa descrição.

Como visto anteriormente, a linguagem recebe influências das diversas atividades humanas e também contribui para suas construções, porém a unidade nacional da língua é mantida. O emprego dessa língua é feito por meio de enunciados orais e escritos que de acordo com a atividade exercida no campo social estrutura-se pelo conteúdo temático, estilo da linguagem e construção composicional, que serão elucidados adiante.

A relação entre esses três elementos e sua ligação com campos de atividade humana específicos nos conduzem à definição dos gêneros do discurso proposto por Bakhtin (1992)

“Evidentemente, cada enunciado particular é individual, mas cada campo de utilização da língua elabora seus *tipos relativamente estáveis* de enunciados, os quais denominamos *gêneros do discurso*”.(Bakhtin, 1992:262).

Como os gêneros do discurso estão associados às atividades humanas há muitas variações nessas atividades, há também muita riqueza quando se sabe que essa diversidade não ocorre somente entre as atividades, mas também em cada uma delas, que se desenvolvem e se transformam.

Devido à tamanha possibilidade de transformação é colocada em cheque a capacidade de estudo desses gêneros, o que poderia justificar assim a utilização do termo *relativamente estáveis*, utilizado na definição de Bakhtin (1992).

Os primeiros ensaios sobre a análise dos gêneros do discurso apontavam para um estudo bem específico, os gêneros literários, cujo objetivo principal era diferenciá-los no que diz respeito à literatura em si e por si, diferente da proposta

do autor que amplia essa análise quando abrange também a estrutura lingüística comum utilizada entre esses textos.

A partir daí estudou-se também os gêneros retóricos, em que se deu maior importância à natureza verbal do gênero, porém a especificidade dos textos, jurídicos e políticos, não contribuiu para uma análise lingüística geral. Por fim, verificaram-se os gêneros discursivos do cotidiano, que abrangiam discursos orais do dia-a-dia, e mais uma vez eram específicos demais para uma análise lingüística aprofundada.

Para Maingueneau⁵ essa “evolução” pode trazer alguns riscos, pois obras literárias ou diálogos escritos por filósofos, por exemplo, remetem a obras e personagens consagradas e esses estabelecem uma espécie de protótipo do texto. Ao passo que quando se trata de outras obras que não estão associadas a essa espécie de filiação corre-se o risco de não obedecer a um modelo estabelecido, pois são o resultado de uma rotina adaptada às circunstâncias singulares e passíveis de uma variação contínua.

Embora o estudo desses itens isolado não tenha possibilitado uma análise complexa da natureza verbal desses enunciados, deve-se salientar que eles trouxeram uma grande contribuição para a construção do que é chamado de gênero discursivo secundário, conforme segue a definição do autor.

“Os gêneros discursivos secundários... surgem nas condições de um convívio cultural mais complexo e relativamente muito desenvolvido e organizado (predominantemente o escrito) – artístico, científico, sociopolítico, etc. No processo de sua formação eles incorporam e reelaboram diversos gêneros primários (simples), que se formaram nas condições de comunicação discursiva imediata”.(Bakhtin, 1992:263).

Ainda que os gêneros primário e secundário se fundam, existem muitas diferenças entre eles que não devem ser desconsideradas ao analisar os diversos tipos de enunciados, isto é, dos diversos gêneros do discurso, pois é necessário que se tenha conhecimento da natureza geral e específica de cada enunciado.

⁵ Dominique MAINGUENEAU, *Análise de textos de comunicação*, p.65

Essa relação entre os gêneros e a diversidade de formas desses gêneros nos diversos campos da atividade humana é muito importante para a linguística, uma vez que esse estudo envolve a análise de enunciados concretos dos quais são retirados os fatos linguísticos que se necessita.

Para iniciar a análise de um enunciado é necessário verificar cada item da sua estrutura que já se sabe que é composta por conteúdo temático, estilo da linguagem e construção composicional.

Quando se fala em estilo da linguagem tem-se em mente a definição da estilística que, segundo Evanildo Bechara (2007:55) estuda "... aspectos afetivos que envolvem e caracterizam a linguagem emotiva que perpassa todos os fatos de língua". A proposta aqui apresentada fará um estudo do estilo associado ao gênero do discurso, pois em cada um deles pode-se destacar diferentes características de estilos individuais, é considerada a existência de gêneros primários e secundários e os gêneros são classificados por campo de atividade, o que não é proposto na gramática tradicional.

O estilo está associado ao tipo de enunciado, ou seja, ao gênero do discurso em que está inserido, e o enunciado por sua vez, seja oral ou escrito, é individual. Contudo em alguns casos não é possível identificar tal individualidade tão claramente. Trata-se de gêneros do discurso cuja estrutura é necessariamente padronizada para que a compreensão seja facilitada, como ocorre em textos oficiais, por exemplo. Ainda que exista esse padrão é possível identificar alguns traços de individualidade que nesse caso não se enquadram como principal objeto de estudo, e sim um complemento a ser observado.

É possível observar a relação do estilo com o gênero por meio dos estilos de linguagem ou funcionais, pois esses são os próprios identificadores de uma camada da esfera social que representam. Conforme o autor determinadas funções e condições de comunicação específicas geram determinados tipos de enunciados estilísticos, temáticos e composicionais relativamente estáveis.

Além da associação do estilo com unidades temáticas, estabelece uma relação com unidades composicionais, que abarca a relação entre o falante e

outros participantes da comunicação discursiva e o tipo de acabamento que envolve a construção do conjunto do enunciado.

Toda essa estrutura demonstra que o estilo é um dos elementos do enunciado, mas também é possível estudá-lo individualmente desde que tenha como base o conhecimento das modalidades de gêneros do discurso. Sem esse fundamento não é possível estruturar as classificações de maneira concreta, trata-se apenas de meras classificações sem bases históricas, sem considerar o dinamismo da linguagem que segundo Bakhtin (1992) deve ocorrer.

“Os enunciados e seus tipos, isto é, os gêneros discursivos, são correias de transmissão entre a história da sociedade e a história da linguagem. Nenhum fenômeno novo (fonético, léxico, gramatical) pode integrar o sistema da língua sem ter percorrido um complexo e longo caminho de experimentação e elaboração de gêneros e estilos”. (Bakhtin, 1992:268).

Mainqueneau (2005) expõe algumas questões sobre essa atividade ser bem sucedida ou não. Afirma que os gêneros do discurso não devem ser considerados como formas disponíveis para que se moldem enunciados, pois se tratam de atividades sociais em que é necessário que se satisfaça algumas condições as quais denomina “condições de êxito”.

A primeira delas é a finalidade reconhecida. Partindo do pressuposto de que todo gênero de discurso visa alguma modificação da situação da qual participa, é preciso que se tenha consciência dessa finalidade a fim de que o comportamento seja adequado com a escolha do gênero utilizado.

Em grande parte dos gêneros do discurso já é determinado de quem parte e a quem se dirige à fala, então para que se estabeleça a comunicação por meio desses gêneros deve-se obedecer ao que Mainqueneau chama de estatuto de parceiros legítimos, como um cliente e um vendedor numa transação comercial, por exemplo.

Além desses parceiros, são de grande relevância o lugar e momento em que esses discursos são concretizados, pois todo gênero implica um certo lugar e um certo momento. A não ser que a desconstrução seja proposital, a fim de atingir

um objetivo específico e essa “quebra de regras” faça parte da mensagem a ser transmitida.

O suporte material e a organização textual também são citados por Maingueneau como algumas das condições de êxito, mas já foram mencionadas no decorrer desse estudo.

A conceituação da língua como prática social, discurso e gênero demonstrou que além de contribuir para a transformação do ambiente em que atua, também recebe influências desse meio, que resulta numa espécie de ciclo. Dentro desse conceito qualquer estudo será evasivo se o enunciado não for analisado sob as influências de todo um contexto. Ou seja, os enunciados pertencem à determinada esfera da atividade humana, são devidamente localizados em um tempo e espaço (condição sócio-histórica) e dependem de um conjunto de participantes e de suas vontades ou intenções enunciativas.

Uma vez apresentadas as características das práticas sociais e discursivas, o relacionamento que ocorre entre essas práticas e os elementos que compõe a estrutura dos gêneros é possível estabelecer parâmetros para análise dos elementos utilizados na produção de textos de uma Central de Atendimento, especificamente históricos de avisos de sinistro.

CAPÍTULO III

1. ANÁLISE - CORPUS: HISTÓRICO DE AVISO DE SINISTRO

Os textos selecionados para constituição do corpus foram adquiridos na Porto Seguro S/A, empresa do ramo segurador de bens materiais e corporais, que atua no mercado há mais de 60 anos, com matriz localizada na cidade de São Paulo.

Ainda que a escolha lexical seja um dos objetos de análise que será explorado adiante, é necessário que alguns termos sejam esclarecidos previamente a fim de facilitar o entendimento no contexto.

- **ABALROAMENTO:** Investida impetuosa; choque violento.
- **AVISO DE SINISTRO:** Comunicado oficial do cliente, à Seguradora, sobre a ocorrência de evento previsto na apólice, sua natureza e gravidade.
- **APÓLICE:** Contrato de seguro que discrimina o bem segurado, suas coberturas e garantias contratadas pelo Segurado, bem como os direitos e deveres das partes contratantes.
- **COLISÃO:** Qualquer choque, batida ou abalroamento sofrido ou provocado pelo veículo segurado.
- **DANOS CORPORAIS:** Lesão exclusivamente física causada a uma pessoa em razão de acidente de trânsito que envolve o veículo segurado.
- **DANOS MATERIAIS:** É todo e qualquer dano que atinja os bens móveis e imóveis.
- **FURTO:** Subtração, para si ou para outrem, de coisa móvel alheia, sem cometer violência contra a pessoa e sem deixar vestígios.
- **ROUBO:** Subtração do bem, ou de parte dele, com ameaça ou violência à pessoa.

- **SEGURADO:** Pessoa física ou jurídica que, com interesses seguráveis, contrata seguro, em seu benefício ou de terceiros.
- **SEGURADORA:** É uma instituição que tem por objetivo receber o prêmio e assumir o risco, que garante ao cliente, a indenização em caso de ocorrência de sinistro amparado.
- **SEGURO:** Contrato pelo qual uma das partes se obriga, mediante cobrança de prêmio, a indenizar outra de um perigo ou prejuízo eventual.
- **SINISTRO:** Ocorrência do acontecimento previsto no contrato de seguro e que, legalmente, obriga a seguradora a indenizar.
- **TERCEIRO:** Pessoa culpada ou prejudicada no acidente, exceto o próprio segurado, os seus ascendentes, descendentes, cônjuge e irmãos, bem como quaisquer pessoas que com ele residam ou dele dependam economicamente.

A área responsável pela elaboração desses textos é formada por uma equipe de aproximadamente 700 colaboradores. Uma das funções do grupo é registrar, por meio da linguagem escrita, a descrição que os segurados e terceiros fazem à Corporação sobre um sinistro ocasionado por acidente de trânsito, roubo ou furto de veículos.

Essa comunicação é registrada em sistema e, posteriormente, é consultada por interlocutores de outras áreas da empresa e por esse motivo é necessário que esses textos sejam construídos conforme um determinado padrão.

A proposta dessa análise não é contemplar todas as possibilidades que, certamente, nossos recursos lingüísticos nos propiciam encontrar no estudo de um texto, mas tornar possível a utilização de alguns desses meios como uma demonstração de que existe um gênero constituído socialmente denominado Histórico de Aviso de Sinistro.

A apresentação da análise do corpus será subsidiada pela fundamentação teórica contida nos capítulos anteriores e tem por objetivo oferecer mecanismos para a análise.

Os textos foram coletados de maneira aleatória, pois como já foi mencionado e será demonstrado no decorrer do estudo, eles seguem um determinado padrão, independente daquele que reproduz o discurso.

Existem diversas naturezas de sinistro, como abalroamento, alagamento, incêndio, entre outros. Para o estudo proposto serão utilizados apenas ocorrências de roubo e acidentes de trânsito, uma vez que o relevante nesse momento é a estrutura principal, com características gerais do gênero e não as peculiaridades das diferentes naturezas de sinistro.

Ocorrências de roubo

1. *A segurada informa que estava voltando de um comercio a pe em direcao ao veiculo, quando foi abordada por dois individuos em uma moto, o carona empurrou a segurada fazendo com que os objetos que segurada como, chave, bolsa, celular caissem, pegou a chave e levou o carro. o outro individuo da moto aguardou com a segurada no local ate que o fugitivo com o carro saisse da vista de ambos e seguiu atras dele logo em seguida.*
2. *Segurado seguia com sua moto na via citada a +- 20 km/h, pois estava prox de uma curva. nesse momento outra moto de cor preta (modelo falcon) com dois elementos emparelhou com a moto do segurado e o bandido da garupa (munido de arma de fogo) abordou o cliente e o obrigou a enconstar. o meliante disse para o seg nao levantar a mao e tirar o capacete. o seg cumpriu as exigencias e sentou na calçada a pedido do bandido. ao final os dois bandidos fugiram (um em cada moto)*
3. *Segurado estava passando em baixo do rodoanel, sentido osasco, um monza parou no farol na frente do segurado, quando farol abriu*

monza nao saiu da frente do segurado, quando segurado percebeu uma moto parava do lado do veiculo, o garupa da moto desceu armado e mandou segurado descer do carro.

4. *Segurado faz parte de uma entidade ao sair do local, foi buscar seu filho na rodoviaria de osasco, quando segurado estacionou o veiculo na rodoviaria e tres elementos o abordaram com armas e o jogaram para o banco de tras ameaçando-o e pedindo dinheiro. segurado informa que os assaltantes colidiram o veiculo nos obstaculos que tem na marginal pinheiros, e foram sentido ao jaguaré. ao liberar o segurado foi ajudado por terceiros para voltar a sua residencia.*

Acidentes de trânsito

5. *O segurado transitava na via citada em meio ao transito (engarrafamento) e o vhl 3º vinha atras do mesmo. na altura do antigo restaurante agda, o vhl 3º nao percebeu que o transito parou e atingiu a trazeira do vhl segurado. -- danos segurado: paracheque trazeiro, porta malas, painel trazeiro, lanterna trazeira direita e d+ a verificar /// danos 3º: parte frontal*
6. *Segurado trafegava pela rod sp-253, proximo ao km 153 na cidade de luis antonio. ao efetuar uma ultrapassagem de um caminhao, estava chovendo, entao perdeu um pouco da visibildade, quando no meio dessa ultrapassagem, veio a colidir de frente com caminhao que vinha em sentido contrario. na tentativa de evitar a colisao de frente, caminhao puxou para a direita, danificando do lateral esquerda de ambos os carros.*

7. *O corr informa que a segurada estava trafegando pelo rodoanel mario covas alt do km 8, quando reduziu a velocidade devido ao fluxo do transito,o veiculo terc 1 atingiu a traseira do carro segurado e o projetou contra o terc 2 que estava na via na faixa lateral colidindo a parte frontal esq contra a parte da lateral esq do terc 2.*
8. *Segurado informa que estava na av senador teotonio vilela sentido bairro e estava garoando, quando um veiculo parou a sua direita sem sinalizar parou buscamente e quando segurado freiou o veiculo deslizou colidindo no veiculo do terceiro, segurado parou porem o veiculo continuou andando e segurao foi embora tambem.*

1.1 Sequência textual

Conforme mencionado anteriormente, aviso de sinistro é o comunicado oficial do cliente, à Seguradora, sobre a ocorrência de evento previsto na apólice, sua natureza e gravidade. A análise que será feita envolve o campo em que a descrição dessa ocorrência é registrada, denominado histórico de aviso de sinistro. O termo utilizado para esse registro é descrição, mas não significa que o texto é composto apenas por seqüências descritivas, o texto possui características de seqüências narrativas, assim como podem ser encontrados elementos constitutivos das seqüências argumentativas, como será visto a seguir.

Descrever é o ato de narrar, contar minuciosamente. Sempre que se expõe com detalhes um objeto, uma pessoa ou uma paisagem a alguém, faz-se o uso da descrição, cuja matéria ou assunto é o quadro, uma coisa, um objeto, diferente da narração, cuja matéria ou assunto é o fato, um acontecimento. Segundo Werlich

(1873) a descrição possui como traços lingüísticos uma estrutura simples com um verbo estático no presente ou imperfeito, um complemento e uma indicação circunstancial de lugar.

1.1.1 Sequência descritiva:

1. *... voltando de um comercio a pe em direcao ao veiculo ... os objetos que segurada como, chave, bolsa, celular ...*
2. *... outra moto de cor preta (modelo falcon)...*
3. *...em baixo do rodoanel, sentido osasco, um monza parou*
4. *Segurado faz parte de uma entidade ... tres elementos o abordaram ... banco de tras ameaçando-o e pedindo dinheiro...foram sentido ao Jaguaré ...*
5. *...na via citada em meio ao transito (engarrafamento)...*
6. *... rod sp-253, proximo ao km 153 na cidade de luis Antonio...*
7. *... o corr informa que a segurada estava trafegando pelo rodoanel mario covas alt do km 8 ... via na faixa lateral colidindo a parte frontal esq contra a parte da lateral esq do terc 2.*
8. *... informa que estava na av senador teotonio vilela sentido bairro e estava garoando, quando um veiculo parou a sua direita sem sinalizar ...*

Narrar é contar uma história. A narração é uma sequência de ações que se desenrolam na linha do tempo, umas após outras. Toda ação pressupõe a existência de um personagem que a pratica em determinado momento e em determinado lugar, por isso há quatro dos seis componentes fundamentais que um emissor ou narrador se serve para criar um ato narrativo: personagem, ação, espaço, e tempo em desenvolvimento. Sua estrutura, conforme Werlich tem um verbo de mudança no passado, um circunstancial de tempo e lugar e indica ação.

1.1.2 Sequência narrativa:

Personagem

1. *a segurada , dois individuos, o carona, outro individuo, o fugitivo.*
2. *segurado, dois elementos, bandido da garupa, cliente, o meliante, bandido.*
3. *segurado, o garupa da moto.*
4. *segurado, tres elementos, os assaltantes, terceiros.*
5. *o segurado, 3º.*
6. *segurado.*
7. *o corr, a segurada, terc 1, terc 2.*
8. *segurado.*

Todos os textos possuem ao menos um personagem cuja figura principal é o segurado.

Ação

1. *estava voltando, foi abordada, empurrou, caissem, pegou a chave e levou, aguardou, saisse da vista, seguiu*
2. *seguia, emparelhou, abordou, obrigou, disse, levantar, tirar cumpriu, sentou, fugiram.*
3. *estava passando, parou, abriu, saiu, percebeu, parava, desceu, mandou, descer.*
4. *sair, foi buscar, abordaram, jogaram , ameaçando-o, pedindo informa, colidiram , foram , liberar , foi ajudado, voltar.*
5. *transitava, percebeu, parou, atingiu, verificar.*
6. *trafegava, efetuar, estava chovendo, perdeu, veio, colidir, vinha evitar, puxou, danificando.*
7. *informa, estava trafegando, reduziu, atingiu, projetou, estava, colidindo*

8. *informa, estava, parou, sinalizar, freiou, deslizou, colidindo, continuou, andando, foi.*

Espaço

1. *estava voltando de um comercio ... em direcao ao veiculo*
2. *seguia com sua moto na via citada ...prox de uma curva*
3. *passando em baixo do rodoanel, sentido osasco, farol na frente do segurado.*
4. *na rodoviaria de osasco obistaculos que tem na marginal pinheiros, ...sentido ao jaguaré.*
5. *transitava na via citada ... na altura do antigo restaurante agda,*
6. *trafegava pela rod sp-253, proximo ao km 153 na cidade de luis. antonio... vinha em sentido contrario.*
7. *trafegando pelo rodoanel mario covas alt do km 8.*
8. *estava na av senador teotonio vilela sentido bairro.*

Tempo

1. *quando foi abordada por dois individuos ...ate que o fugitivo...saisse da vista...em seguida.*
2. *nesse momento , ao final.*
3. *quando farol abriu ... quando segurado percebeu.*
4. *quando segurado estacionou.*
5. *o segurado transitava na via citada em meio ao transito*
6. *quando no meio dessa ultrapassagem.*
7. *quando reduziu a velocidade .*
8. *quando um veiculo ... quando segurado freiou.*

Argumentar é defender uma ideia, opinião ou ponto de vista, uma tese, procurar fazer com que o leitor creia nela. Um texto argumentativo contempla três componentes: a tese, os argumentos e as estratégias argumentativas. Sua forma verbal com o verbo ser no presente e um complemento (que no caso é um adjetivo) denotam um atributo de qualidade.

1.1.3 Sequência argumentativa:

Não ocorre, pois não existe um tema a ser defendido, e em consequência não há argumentos e estratégias argumentativas. Além disto, a forma verbal que predomina no texto é o pretérito perfeito e imperfeito.

Tempos verbais esses que segundo a definição de Werlich compõe a estrutura de uma sequência narrativa. Assim como itens fundamentais para a criação de um ato narrativo como: personagem, ação, espaço e tempo, presentes em todos os textos que compõe o corpus de análise. Apesar de alguns textos analisados contemplarem dados de uma sequência descritiva, o que predomina em todos os textos é a sequência narrativa.

Uma vez identificada a sequência textual predominante nos textos do corpus é possível prosseguir com a análise, utilizando como parâmetros as seis categorias dos gêneros, que embora já tenham sido apresentadas no decorrer desse estudo merecem ser lembradas: conteúdo temático, estrutura composicional, estilo de linguagem, produção, distribuição e consumo.

O primeiro item a ser observado é o que Bakhtin denomina conteúdo temático, que é o assunto de que vai tratar o enunciado em questão.

1.2 Conteúdo temático

- 1. a segurada informa que estava voltando de um comercio a pe em direcao ao veiculo, quando foi abordada por dois individuos em uma moto...*

2. *segurado seguia com sua moto... nesse momento outra moto ... com dois elementos ... abordou o cliente e o obrigou a enconstar.*
3. *segurado estava passando em baixo do rodoanel ... o garupa da moto desceu armado e mandou asegurado descer do carro.*
4. *... ao sair do local, foi buscar seu ...e tres elementos o abordaram com armas e o jogaram para o banco de tras*
5. *o asegurado ... nao percebeu que o transito parou e atingiu a trazeira do vhl asegurado.*
6. *segurado trafegava pela rod sp-253... no meio dessa ultrapassagem, veio a colidir de frente com caminhao.*
7. *segurada estava trafegando quando reduziu a velocidade devido ao fluxo do transito, o veiculo terc 1 atingiu a traseira do carro asegurado.*
8. *segurado informa que estava na av ... quando um veiculo parou... buscamente e quando asegurado freiou o veiculo deslizou colidindo no veiculo do terceiro*

Todos os textos referem-se a um sinistro ocasionado por acidente de trânsito, ou furto de veículos.

1.3 Estilo de linguagem

Para o registro desse assunto, que sempre envolve uma situação de estresse, é necessário que a escolha das palavras seja feita de maneira cuidadosa, pois uma informação com duplo sentido, por exemplo, pode ocasionar a perda de direito ao recebimento da indenização do seguro.

Outro item importante a ser observado é a associação da escolha lexical com as unidades temáticas. Como os textos são produzidos em uma empresa do ramo segurador, é natural que alguns termos comuns desse meio sejam utilizados, como alguns mencionados no início desse capítulo, como: *segurada* (1 a 8), *veículo* (1,3,4,5 e 8), *terceiro* (5,7,8), *local* (1 e 4), *via* (2,5,7), *trânsito*(5 e 7)

danos(5 e 6), *trafegar* (6 e7). Essa associação é tão automática que mesmo que o segurado, no contato telefônico, diga “meu carro estava cruzando a ponte...”, o registro no sistema é feito da seguinte maneira “o veículo da segurada estava cruzando a ponte...”

Tal escolha lexical justifica-se também pelo fato de pessoas de outras áreas da empresa consultarem esses históricos, ou seja, outros participantes da comunicação discursiva. Dessa forma, ainda que ocorram abreviações ou erros de ortografia, a mensagem é transmitida com sucesso, pois o texto seguiu um determinado padrão, o que se enquadra na definição dos gêneros do discurso proposto por Bakhtin, em que afirma que *cada campo de utilização da língua elabora seus tipos relativamente estáveis de enunciados*.

É comum também a utilização de palavras de baixo calão, principalmente nas ocorrências de furto ou roubo, como vemos a seguir:

1. ...quando foi abordada por dois **indivíduos** em uma moto... ate que o **fugitivo** com o carro saisse da vista...
2. ...com dois **elementos** emparelhou com a moto do segurado ... **bandido** da garupa (munido de arma de fogo) abordou o cliente... o **meliante** disse para o seg nao levantar a mao ...
3. ... o **garupa** da moto desceu armado...
4. ...tres **elementos** o abordaram com armas e o jogaram para o banco de tras ameaçando-o e pedindo dinheiro...

Entre as palavras destacadas, a única que não tem o significado pejorativo é “garupa” mencionada no texto três. Porém, da maneira em que é apresentada no texto tem uma carga negativa. São situações como essa que identificam a necessidade de estudar as palavras dentro de um contexto, pois podem obter significados diferentes daqueles propostos por suas definições individuais.

É natural que o segurado utilize esses termos para identificar o causador de seu dano, pois está representando um papel de vítima nessa situação e tem uma tendência a aumentar a gravidade do evento. Diferente de quando ele é o

causador do dano, como se pode observar nas ocorrências de acidente de trânsito.

5. ... o vhl 3º **nao percebeu** que o transito parou e atingiu a trazeira do vhl segurado...
6. ...ao efetuar uma ultrapassagem de um caminhao, **estava chovendo**, entao perdeu um pouco da visibilidade...
7. ... quando reduziu a velocidade **devido ao fluxo do transito** ...
8. ...estava na av senador teotonio vilela sentido bairro e **estava garoando...** parou buscamente e quando segurado freiou...

A tendência nesses casos é de amenizar a culpa dos envolvidos. É como se o terceiro, mesmo que seja culpado pelo acidente também fosse uma vítima, muitas vezes do trânsito, ou da própria natureza, o que de certa forma não deixa de ser verdade.

Além de essas expressões servirem como justificativas para as ocorrências de acidentes, ajudam a contextualizar o cenário em que o fato ocorreu, quando observamos a estrutura do texto que de maneira geral é bem simples.

1.4 Estrutura composicional

De acordo com a demonstração feita no inicio desse capítulo, a seqüência textual que predomina nos textos é a narrativa, então sua estrutura segue basicamente os itens que compõe esse tipo de texto.

Como as informações que serão registradas provém de um contato telefônico, é utilizada a 3ª pessoa para descrever o fato. Essa pessoa, na maioria dos casos, é o segurado ou algum representante legal.

Devido a importância das informações coletadas é recomendado que aquele que está transmitindo os dados tenha participado do evento. Porém em

alguns casos a situação de estresse em que os envolvidos se encontram faz com que a figura do corretor cumpra esse papel, conforme abaixo.

1. *a segurada informa que estava voltando de um comercio a pe ...*
2. *segurado seguia com sua moto na via citada a +- 20 km/h...*
3. *segurado estava passando em baixo do rodoanel...*
4. *segurado faz parte de uma entidade ao sair do local foi buscar...*
5. *o segurado transitava na via citada em meio ao transito...*
6. *segurado trafegava pela rod sp-253, proximo ao km 153 ...*
7. *o corr informa que a segurada estava trafegando pelo rodoanel*
8. *segurado informa que estava na av senador teotonio vilela sentido bairro*

Após a identificação do sujeito segue um verbo de movimento no pretérito perfeito ou imperfeito, já que o fato ocorreu no passado. A marcação do tempo presente fica por conta do verbo informar que aparece em alguns textos. Nesses casos houve a intenção de se deixar claro quem é que estava passando as informações, assim como outros que veremos a seguir variam de acordo com o autor do texto, ou até mesmo com o contexto da situação, pois como já foi mencionado, qualquer divergência ou duplo sentido pode ocasionar na perda de direito da indenização do seguro. De qualquer forma um dos objetivos desse estudo é apresentar as características da estrutura principal do gênero e nesse caso o tempo verbal que prevalece é o pretérito perfeito ou imperfeito.

Uma vez identificado o sujeito e o que ele estava fazendo é informado o local da ocorrência do fato (*voltando de um comercio, na via citada, em baixo do rodoanel, faz parte de uma entidade ao sair do local, na via citada, pela rod sp-253, proximo ao km 153, pelo rodoanel, na av senador teotonio vilela sentido bairro*).

Após o conhecimento do cenário é apresentado o fato em si, na maioria das vezes sinalizado pelo advérbio “quando”, que além de exercer a função de um marcador de tempo, colabora com a coesão do texto, uma vez que estabelece uma relação de sentido entre as orações.

1. A segurada informa que estava voltando de um comercio a pe em direcao ao veiculo, **quando** foi abordada por dois ... **ate que** o fugitivo com o carro... saisse da vista de ambos e seguiu atras dele **logo em seguida**.
2. Segurado seguia com sua moto na via citada ...**nesse momento** outra moto ... emparelhou com a moto do segurado ao final os dois bandidos fugiram .
3. Segurado estava passando, ... **quando** farol abriu..., **quando** segurado percebeu uma moto parava...
4. Segurado faz parte de uma entidade ao sair do local,... quando segurado estacionou o veiculo na rodoviaria **e** tres elementos o abordaram com armas **e** o jogaram para o banco de tras...
5. O segurado transitava na via citada... **e** o vhl 3º vinha atras do mesmo... e atingiu a trazeira do vhl segurado.
6. Segurado trafegava pela rod sp-253... **entao** perdeu um pouco da visibilidade, **quando** no meio dessa ultrapassagem...
7. O corr informa que a segurada estava trafegando... **quando** reduziu a...
8. segurado informa que estava na av... **quando** um veiculo parou a sua direita sem sinalizar... e **quando** segurado freiou...

Toda essa estrutura verificada por meio da análise textual possibilita observar pontos em comum nos textos constituintes do corpus, fato esse que pode fortalecer a afirmação inicial de que esses textos pertencem a um gênero social específico denominado histórico de aviso de sinistro. Para que essa constatação esteja completa é necessário ainda observar os itens envolvidos na prática discursiva, que contempla os processos de produção, distribuição e consumos dos textos.

1.5 Processos de produção, distribuição e consumo

Sabe-se que a produção ocorre de forma particular dentro de seu contexto e que os produtores podem ser identificados de diversas maneiras conforme o papel que exerce no trabalho dessa produção. Em nossos textos temos a presença de dois produtores; o segurado ou seu representante legal, que é responsável pelas informações que serão registradas nos históricos dos avisos de sinistro e o operador de Teleatendimento que faz esse registro e é responsável pelo texto.

Essa produção tem caráter administrativo, uma vez que é produzida dentro de uma empresa, então é considerado um texto coletivo, que é registrado e preservado e pode até ser transformado em outro texto quando utilizado num processo judicial, por exemplo, como prova de má fé do segurado, ou contradição nas informações transmitidas no momento do sinistro.

A empresa preocupa-se em cumprir os prazos de indenização estipulados nos contratos do seguro, então criou um sistema integrado em que a Central de Atendimento coleta as informações sobre o acidente de trânsito, furto ou roubo, e instantaneamente a equipe de análise dos processos tem acesso a essas informações para dar continuidade no processo e dessa maneira ocorre a distribuição dos textos.

Os analistas responsáveis pela continuação do processo são os principais interlocutores e consumidores desses textos, pois serão os primeiros a examiná-los e deverão observar cada detalhe a fim de identificar possíveis tentativas de fraudes ou fazer a constatação detalhada dos fatos para que nem a seguradora nem o segurado sejam prejudicados. É por esses motivos que esses textos, embora sejam produzidos em momento de estresse devem ser coerentes e seguir um determinado padrão, pois o interlocutor não participou do fato e o único instrumento de análise que ele possui são os dados coletados pelo operador de Teleatendimento.

Além de examinar os gêneros de discurso nos textos produzidos na empresa Porto Seguro e identificar os fatores que contribuem para que esses textos pertençam a um mesmo gênero, a proposta inicial também previa a

comparação dos textos produzidos em situação de estresse com os mesmos textos reescritos em situação normal. Segue adiante o resultado dessa experiência

1.6 Reescrita dos textos

1. *A segurada informa que estava voltando de um comercio a pe em direcao ao veiculo, quando foi abordada por dois individuos em uma moto, o carona empurrou a segurada fazendo com que os objetos que segurada como, chave, bolsa, celular caissem, pegou a chave e levou o carro. o outro individuo da moto aguardou com a segurada no local ate que o fugitivo com o carro saisse da vista de ambos e seguiu atras dele logo em seguida.*

Texto 1 reescrito:

Segurada estava indo em direção ao veic, quando o carona de uma moto empurrou a segurada momento em que o indivíduo pegou a chave do carro e evadiu-se do local, o piloto da moto aguardou alguns minutos e também evadiu-se do local.

2. *Segurado seguia com sua moto na via citada a +- 20 km/h, pois estava prox de uma curva. nesse momento outra moto de cor preta (modelo falcon) com dois elementos emparelhou com a moto do segurado e o bandido da garupa (munido de arma de fogo) abordou o cliente e o obrigou a enconstar. o meliante disse para o seg nao levantar a mao e tirar o capacete. o seg cumpriu as exigencias e sentou na calçada a pedido do bandido. ao final os dois bandidos fugiram (um em cada moto)*

Texto 2 reescrito:

Segurado seguia de moto na via citada quando foi abordado por dois indivíduos armados também de moto que obrigou o segurado a parar levando a moto.

3. *Segurado estava passando em baixo do rodoanel, sentido osasco, um monza parou no farol na frente do segurado, quando farol abriu monza nao saiu da frente do segurado, quando segurado percebeu uma moto parava do lado do veiculo, o garupa da moto desceu armado e mandou segurado descer do carro.*

Texto 3 reescrito:

Segurado estava passando em baixo do rodoanel, sentido osasco. ao parar no farol, na última faixa à esquerda, próxima à guia (ou divisória da pista), à sua frente estava um veículo monza. quando farol abriu, o veículo monza não saiu da frente do veículo segurado obrigando a aguardar. logo em seguida, uma moto emparelhou à direita do veículo segurado, fechando as possibilidades de fuga. o garupa desceu armado e obrigou o segurado a sair e entregar o veículo.

4. *Segurado faz parte de uma entidade ao sair do local, foi buscar seu filho na rodoviaria de osasco, quando segurado estacionou o veiculo na rodoviaria e tres elementos o abordaram com armas e o jogaram para o banco de tras ameaçando-o e pedindo dinheiro. segurado informa que os assaltantes colidiram o veiculo nos obstaculos que tem na marginal pinheiros, e foram sentido ao jaguaré. ao liberar o segurado foi ajudado por terceiros para voltar a sua residencia.*

Texto 4 reescrito:

Ao estacionar o veículo na rodoviária de osasco, para buscar seu filho, tres elementos abordaram o segurado com armas obrigando-o a ir para o banco de traz do veículo. durante o trajeto, o ameaçaram, pediram dinheiro e colidiram o veículo nos obstáculos da av marginal pinheiros, sentido jaguaré. mesmo com o carro colidido, seguiram adiante, soltando segurado há 200 metros. segurado foi ajudado por terceiros para voltar a sua residencia.

5. O segurado transitava na via citada em meio ao trânsito (engarrafamento) e o vhl 3º vinha atrás do mesmo. na altura do antigo restaurante agda, o vhl 3º não percebeu que o trânsito parou e atingiu a traseira do vhl segurado. -- danos segurado: parachoque traseiro, porta malas, painel traseiro, lanterna traseira direita e d+ a verificar /// danos 3º: parte frontal

Texto 5 reescrito:

O veículo terceiro não percebeu que o trânsito havia parado e acabou colidindo na parte traseira do veículo segurado que , devido ao engarrafamento na via citada, estava trafegando e parando lentamente.

6. Segurado trafegava pela rod sp-253, próximo ao km 153 na cidade de Luis Antonio. ao efetuar uma ultrapassagem de um caminhão, estava chovendo, então perdeu um pouco da visibilidade, quando no meio dessa ultrapassagem, veio a colidir de frente com caminhão que vinha em sentido contrário. na tentativa de evitar a colisão de frente, caminhão puxou para a direita, danificando do lateral esquerda de ambos os carros.

Texto 6 reescrito:

Segurado ultrapassou o veículo que estava a sua frente causando assim a colisão com um caminhão que seguia na pista contrária. A fim de evitar uma colisão frontal o motorista do caminhão arremessou o veículo para o lado direito da pista, resultando apenas danos nas as partes laterais de ambos os veículos.

estava chovendo no momento do acidente e o segurado informa que esse fator prejudicou a sua visibilidade.

7. *O corr informa que a segurada estava trafegando pelo rodovial mario covas alt do km 8, quando reduziu a velocidade devido ao fluxo do transito,o veiculo terc 1 atingiu a traseira do carro segurado e o projetou contra o terc 2 que estava na via na faixa lateral colidindo a parte frontal esq contra a parte da lateral esq do terc 2.*

Texto 7 reescrito:

Corretor relata o acidente envolvendo 3 veículos. Segurado trafegava na Via citada, devido ao transito intenso no local reduziu a velocidade, momento em que um veículo de terceiro (1), possivelmente não se atentou e colidiu na traseira do carro segurado que foi arremessado contra o veículo de outro terceiro que estava na mesma Via na faixa lateral danificando a parte frontal esq contra a parte da lateral esquerda do veículo de terceiro que estava a sua frente.

8. *Segurado informa que estava na av senador teotonio vilela sentido bairro e estava garoando, quando um veiculo parou a sua direita sem sinalizar parou buscamente e quando segurado freiou o veiculo deslizou colidindo no veiculo do terceiro, segurado parou porem o veiculo continuou andando e segurado foi embora tambem.*

Texto 8 reescrito:

Segurado relata que trafegava pela Av Senador Teotonio Vilela no sentido Bairro, no momento garoava, a pista estava escorregadia, qdo repentinamente um veículo de terceiro que estava a sua frente parou a sua direita sem sinalizar, momento em que Segurado freou, e não conseguiu evitar a colisão contra esse veículo de terceiro, porém o veículo de terceiro prosseguiu e segurado não identificou danos que o impossibilitassem de prosseguir.

CONCLUSÃO

O tema tratou do estudo dos gêneros de discurso nos textos produzidos na empresa Porto Seguro.

Embora se saiba que todos os textos enquadram-se a um gênero de discurso, foi proposto comprovar essa afirmação por meio da análise dos fatores que contribuem para que esses textos pertençam a um mesmo gênero.

Para início dessa análise, os textos foram examinados de acordo com as seis categorias dos gêneros, com base nas teorias apresentadas na fundamentação teórica. Posteriormente, os textos foram reescritos por pessoas diferentes e em cenários diferentes daqueles em que os textos originais foram produzidos.

Antes de apresentar a descrição das características, condições de produção, distribuição e consumo dos textos analisados há de se destacar algumas características que são específicas desse gênero, como a escolha lexical, por exemplo.

São utilizadas palavras de baixo calão, e o mais interessante é que muitas vezes o significado da palavra não tem essa função, mas da maneira em que é apresentada no texto apresenta uma carga negativa, como ocorre com a palavra “garupa”, no texto 2.

2. Segurado seguia (...). nesse momento outra moto (...) emparelhou com a moto do segurado e o bandido da garupa...

Essas escolhas, porém obedecem à intenção do autor de acordo com o sinistro em que ele está envolvido. Nos casos de furto, o segurado é vítima de uma situação, então aquele que é considerado culpado é descrito com esses termos pejorativos. Diferente dos textos de acidentes de trânsito em que o segurado pode ser culpado pelo evento. Nesses casos os termos utilizados procuram amenizar a culpa dos envolvidos, como no texto 9.

9. ...ao efetuar uma ultrapassagem de um caminhao, estava chovendo, entao perdeu um pouco da visibilidade...

As demais características são comuns em todos os textos, comprovando a proposta inicial que contempla a apresentação do gênero histórico de aviso de sinistro, como se pode observar abaixo.

Gênero	Sequência textual
Histórico de Aviso de Sinistro	narrativa
Conteúdo Temático	
sinistro ocasionado por acidente de trânsito, ou furto de veículos.	
Estrutura Composicional	
3ª pessoa para descrever o fato que é o segurado ou algum representante legal seguido de um verbo de movimento no pretérito perfeito ou imperfeito, com a marcação do tempo presente por meio do verbo informar que aparece em alguns textos.	
Estilo de Linguagem	
palavras e termos utilizados especificamente em empresas que atuam no ramo segurador.	
Produção	
segurado ou seu representante legal, que é responsável pelas informações que serão registradas nos históricos dos avisos de sinistro e o operador de Teleatendimento que faz esse registro e é responsável pelo texto. Considerado um texto coletivo por ter caráter administrativo	
Distribuição	
por meio de um sistema integrado em que a Central de Atendimento coleta as informações e a equipe de análise tem acesso a essas informações para dar continuidade no processo.	
Consumo	
analistas responsáveis pela continuação do processo são os principais interlocutores e consumidores desses textos.	

Essas características estão estabelecidas de maneira tão enraizada que nas reescritas efetuadas em um segundo momento, longe da tensão e pressão do segurado ao solicitar o atendimento, mantêm a mesma estrutura principal, conforme descrito acima.

As únicas alterações observadas nos textos reescritos estão relacionadas às correções de erros ortográficos e exclusão de informações que não são consideradas relevantes para análise de um processo de sinistro, mas as informações principais não puderam ser ocultadas, somente resumidas.

Após a conclusão da análise foi possível demonstrar a existência de um gênero constituído socialmente denominado Histórico de Aviso de Sinistro, então é possível afirmar que todos os objetivos propostos inicialmente foram atingidos.

Embora este modelo de estudo esteja concluído dentro dos objetivos estabelecidos é possível que esse tema seja apenas o início de várias propostas de análise que a língua nos proporciona.

REFERÊNCIA BIBLIOGRAFICA

ANTUNES, Irandé. *Lutar com palavras: coesão e coerência*. São Paulo: Parábola, 2005.

BAKHTIN, Mikhail Mikhailovich. *A Estética da Criação Verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 1992.

BECHARA, Evanildo. *Moderna gramática portuguesa*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2001.

BRAIT, Beth (Org). *Bakhtin, Dialogismo e Construção do Sentido*. 2ª ed., Campinas: Unicamp, 2005.

BRANDÃO, Helena Hathsue Nagamine. *Introdução à Análise do Discurso*. Campinas: Unicamp, 2004.

DIONISIO, Ângela Paiva; MACHADO, Anna Rachel; BEZERRA, Maria Auxiliadora (Orgs). *Gêneros Textuais & Ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007.

FAIRCLOUGH, Norman. *Discurso e mudança social*. Brasília: UnB, 2001.

MAINGUENEAU, Dominique. *Análise de Textos de Comunicação*. 4ª ed., São Paulo: Cortez, 2005.

_____. *Novas Tendências em Análise do Discurso*. Campinas: Unicamp, 1997.

PAULIUKONIS, Maria Aparecida Lino; GAVAZZI, Sigrid (Orgs). *Da Língua ao Discurso: reflexões para o ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005.

PRETI, Dino (Org). *Análise de Textos Orais*. 6ª ed., São Paulo: Humanitas, 2003.

SEVERINO, Antônio Joaquim. *Metodologia do Trabalho Científico*. 22ª ed. São Paulo: Cortez, 2002.