

**Letramento é Uma Questão Que Interessa Somente À
Escola?: A Propósito do Enunciado Concreto em Situação
de Abertura de Conta Bancária**

**Literacy: school problem and whose else?: on purpose of the concrete
statement in the situation of bank account opening**

Marcos Roberto dos Santos Amaral*

* Universidade Estadual do Ceará, UECE, Fortaleza - CE, 60714-903,
e-mail: roberto.amaral@aluno.uece.br

João Batista Costa Gonçalves**

** Universidade Estadual do Ceará, UECE, Fortaleza - CE, 60714-903,
e-mail: joao.goncalves@uece.br

Resumo: Considerando que, dentro das lógicas de relações institucionais de poder, as práticas de letramento são elementos importantes para o empoderamento de sujeitos sociais, pretendemos refletir, neste texto, sobre o papel de agências de letramento frente aos diversos descasos sociais e situações de abuso de poder, sobretudo aquelas causadas por instituições, como as financeiras, com forte presença na vida cotidiana das pessoas. Como fundamento teórico para levar avante a pesquisa, apoiamos-nos em Kleiman (2006), para discutir o conceito de agentes de letramento; em Vóvio e Souza (2005), para salientar o caráter histórico da relação entre identidade social e práticas de leitura e escrita; em Street (2012; 2014), para considerar o fato de que instituições específicas incorporam práticas letradas específicas, conforme suas convenções consagradas e o fato de que a forma como se percebe essas práticas determina as formas de ação social; e, por fim, em Bakhtin (2015), para estudar o enunciado concreto na sua dimensão dialógica. De posse deste arsenal teórico, analisaremos as particularidades do letramento em contratos de abertura de conta em banco, através das especificidades dos enunciados concretos a que os sujeitos envolvidos nessa situação são submetidos. Da análise, destacamos que: 1) a situação de abertura de conta concorre para corroborar o dito “fracasso escolar” e o estabelecimento de formas abusivas de poder por endossar representações de leitura e escrita, marcadas pela insegurança, descrença e temor quanto ao texto do contrato, representações as quais constituirão, por meio das interações com esses sujeitos, as experiências de letramento que o aluno trará para escola; e 2) que, nesse sentido, para além da escola, outras instituições, como as bancárias, também influenciam no desenvolvimento da prática letrada dos sujeitos sociais.

Palavras-chave: Letramento; Enunciado concreto; Instituições sociais.

ABSTRACT: Whereas within the logic of institutional power relations, literacy practices are important foundations for the empowerment of social subjects, we have reflected on the role of literacy agencies in the face of various social mismatches and situations of abuse of power, mainly, caused by institutions, such as the financial ones, with much presence in people's daily lives. We have based on Kleiman (2006), to discuss the concept of literacy agents; on Vóvio e Souza (2005), to emphasize the historical character of the relationship between social identity and

reading and writing practices; on Street (2012; 2014), to consider the fact that specific institutions incorporate specific literate practices, according to its established conventions and the fact that the way these practices are perceived determines the forms of social action; and on Bakhtin (2015), to study the concrete statement; we enquire that besides the school, other institutions also influence the development of literate practice of social subjects. Therefore, we analyze the case that institutions such as banks, specifically, in the situation of hiring their services, constrain standards of passive conduct in the face of the stated account opening contract. We finally consider whereas these standards reverberate against the interests of promoting the school's transformative practices, contributing to the so-called "school failure" and the establishment of abusive forms of power.

Keywords: Literacy Agencies; Concrete statement; Power relations.

INTRODUÇÃO

É um truísmo afirmar que as práticas sociais próprias do mundo capitalista em que os sujeitos estão inscritos são marcadas, não raras vezes, por relações de abuso de poder. Nestas práticas, os sujeitos, geralmente, estão em situação de fragilidade social, precisando recorrer, comumente, à ajuda institucional em bancos a fim de assistência financeira.

Assim, frequentemente, muitas pessoas, como idosos, ao precisarem recorrer às agências bancárias, precisam de ajuda para identificar certos comandos para sacar dinheiro em caixas eletrônicos e marcar consultas *on-line*. Da mesma forma, as pessoas em geral, quando precisam consultar advogados ou abrir contas em bancos, mesmo sendo alfabetizadas e letradas em diversas práticas, nesses casos, pouco estão afeitas aos jargões e aos protocolos próprios dessas esferas discursivas.

De fato, pode-se dizer que a relação entre práticas sociais e intervenção institucional, numa sociedade orientada marcadamente por interesses mercadológicos, regula os destinos sociais dos sujeitos e os de sua comunidade. Entretanto, dentro dessa lógica, em geral, cruel, as práticas de letramento podem ser elementos importantes para o empoderamento desses sujeitos.

Diante disso, podemos questionar sobre qual é o papel de agências de letramento frente aos diversos descasos sociais e situações de abuso de poder, sobretudo as causadas por instituições com forte presença na vida cotidiana das pessoas. Dentre elas, pode-se pensar nas instituições financeiras, as quais concretizam seus atos de abuso, especialmente, pela administração da relação do "cliente" com os textos "jurídico-normativos legais".

Nesse sentido, pretendemos, com este artigo, refletir sobre quais agências de letramento participam da formação dos sujeitos que se inscrevem no contexto de contratação de serviço numa instituição financeira, especificamente no caso de aberturas de conta corrente, a fim de compreender que, para além da escola, estas instituições também influenciam o desenvolvimento da prática letrada desses sujeitos, porém de forma negativa.

Nosso objetivo, frente às questões destacadas, é, então, o de demonstrar que a instituição bancária estabelece padrões de conduta diante do texto escrito e oral, como regulamentação e contrato e/ou orientações dos atendentes, que o apresentam/constituem como, digamos, um “corpo estranho hermético”, que apenas está ali para provar obrigações do cliente. Tal apresentação/constituição, antes de permitir ao cliente reconhecer o texto como fonte de segurança contra os desmandos do banco, acaba por “contribuir” para a internalização de representações de texto como algo contra o cliente, um “inimigo”. Isto, de fato, traz consequências desastrosas para a relação que se pretende com práticas de letramento que promovam a emancipação e o pensamento crítico dos sujeitos sociais no cenário de um mundo capitalista.

Para efeito de organização, dividiremos este texto basicamente em três seções. Na primeira seção, *Letramento e suas agências*, discorreremos e problematizaremos sobre o papel do professor como agente de letramento frente à participação contraditória de outros agentes institucionais. Na segunda seção, *O enunciado concreto das práticas de letramento na situação de abertura de conta corrente em bancos*, analisaremos como as práticas discursivas inscritas em instituições bancárias agenciam letramentos perniciosos para uma vida social não emancipada. Na terceira e última seção, *Afinal de quem é a culpa?*, defenderemos a ideia de que a escola se prejudica pela intervenção indesejada de outros agentes de letramento descomprometidos com o empoderamento dos sujeitos em suas práticas discursivas cotidianas. Ao final de nossas discussões, nas considerações finais, pretendemos concluir o artigo mostrando que o dito “fracasso” escolar pode estar relacionado, muitas vezes, à influência dos desmandos que instituições sociais colonizadoras¹ exercem na vida escolar.

¹ O que estamos entendendo como práticas colonizadoras está apoiado no que Santos (2018), para compreender as formas de dominação da era moderna, chama de colonialismo, que seria, então, uma forma de dominação de certos grupos sociais feita pela exclusão histórica de saberes e poderes sociais de outros grupos; dominação que se consolida pela representação social de que os conhecimentos dos grupos excluídos são inferiores em relação ao dos grupos dominantes.

Para embasar teoricamente nossa discussão, fundamentar-nos-emos em Kleiman (2006), para discutir o conceito de agentes de letramento; em Vóvio e Souza (2005), para salientar o caráter histórico da relação entre identidade social e práticas de leitura e escrita; em Street (2012; 2014), para refletir sobre o fato de que instituições específicas incorporam práticas letradas específicas, conforme suas convenções consagradas e de que a forma como se percebe essas práticas determina as formas de ação social; além de basearmos-nos em Bakhtin (2015), para estudar o enunciado concreto.

Feitas nossas observações preliminares, podemos agora iniciar nossa discussão teórica.

LETRAMENTO E SUAS AGÊNCIAS

Kleiman (2006, p. 82) explica que “aprender a ler e escrever envolve a aprendizagem de práticas discursivas de grupos aos quais o aprendiz não pertence. Daí a dimensão eminentemente política do trabalho do professor” e faz a seguinte ponderação:

Se por prática social entendemos uma sequência de atividades recorrentes e com um objetivo comum, que dependem de tecnologias, de sistemas de conhecimento específicos e de capacidades de ação [...], então uma das possíveis representações de professor, responsável pela inserção dos alunos nas práticas de letramento em contexto escolar, é a do agente de letramento.

Pelas observações acima da autora, atentamos para o fato de que sujeitos são inseridos em práticas de letramento que, por sua vez, estas são práticas sociais, envolvendo, portanto, atividades coletivas convencionais que reclamam competência para seu engajamento “saudável”. Notamos, ainda, pelas palavras de Kleiman, que uma forma dessa inserção se faz em contexto escolar, sendo esse letramento escolar entendido tanto como aquele que envolve as habilidades e competências necessárias e/ou suficientes para “passar” de ano, obter notas, relacionar-se disciplinadamente, etc., quanto aquele que implica reconhecer os imperativos sociais a que o aluno deverá se submeter à medida que participe de situações da vida social fora da escola. Por conta disso, questionamos se apenas o professor pode ser representado como agente de letramento.

Em outras palavras, uma vez que a escola deve inserir o aluno em práticas letradas de fora da escola, é possível assegurar que apenas o professor influencia a formação letrada do aluno, ou se, além deste, outros agentes sociais o fazem? Se o fazem, em que

medida contribuem ou dificultam? E mais: há letramentos cuja possibilidade de ensino é negada à escola? Se sim? Quais?

Kleiman (2006, p. 82) define agente social enquanto “mobilizador dos sistemas de conhecimento pertinentes, dos recursos, das capacidades dos membros da comunidade”, pensando em representar o professor como tal. Nessa direção, a mobilização dos conhecimentos, dos recursos e das capacidades dos membros estaria orientada para a transformação das relações desses sujeitos em suas práticas rotineiras, o que, de fato, é interesse do professor.

No entanto, entendendo que outros agentes sociais participam do letramento dos alunos e que as práticas sociais são contraditórias, envolvendo interesses sociais, culturais e políticos, problematizamos se não haveria formas de mobilização orientadas para a exploração dos membros de dada comunidade.

A este respeito, Kleiman (2006, p. 84) reconhece que

Um agente social numa coletividade tem poderes, tais como articular interesses partilhados, organizar o grupo para a ação coletiva, decidir um curso de ação, interagir com outros agentes de forma estratégica e é capaz de modificar e transformar seus planos de ação segundo as mudanças que as ações do grupo acarretam.

Em estando as práticas sociais marcadas por relações de assimetria de poder, é natural, portanto, crer que tais articulações se orientem segundo interesses de grupos hegemônicos.

Segundo Vóvio e Souza (2005, p. 41), os indivíduos tomam parte de práticas de uso da linguagem escrita, engajadas em práticas grupais de ação social, impactando sua identidade social. Da mesma forma, essas práticas propõem diversas demandas a estes indivíduos, caracterizando-se pelas peculiaridades que a leitura e escrita assumem em determinados contextos sociais (VÓVIO e SOUZA, 2005, p. 43).

É considerando tais questões que problematizamos de que forma as singularidades das interações discursivas específicas do contexto das práticas inscritas em relações bancárias conformam modos de conceber e de agir através das peculiaridades da leitura e da escrita nesse contexto, pois, com efeito, estas práticas de leitura e de escrita são delimitadas pelo contexto histórico dos sujeitos envolvidos, particularmente, bem como pelo contexto da comunidade ampla em que eles estão situados, em geral, além de estarem situadas pelos interesses e constrangimentos sociais que as configuram (VÓVIO e SOUZA, 2005, p. 44-5).

Enfim, conforme Street (2012, p. 77), as práticas de letramento referem-se a essa concepção cultural mais ampla, a qual se delinea, antes de tudo, por relações de poder do que por competência cognitiva, inscritas pelos modos particulares de pensar sobre a leitura e a escrita e de realizá-las em contextos culturais.

Street (2012, p. 77), nesse sentido, nota que “o discurso dominante [sobre o que seria práticas de letramento] articula alianças e recursos poderosos entre o governo e suas agências, entre psicólogos acadêmicos e a mídia”, bem como este discurso fracassa no cumprimento de suas promessas conforme a evidente queda de padrões tal qual anunciado em relatórios oficiais e pela mídia em geral. Diante disso, Street (2012, p. 87-8) aponta a necessidade da problematização de alternativas para a questão do letramento compreendido enquanto prática social. Portanto, discutir quais agências concorrem para o sucesso do letramento dos diversos sujeitos sociais nas mais variadas práticas sociais, sem o qual estes sujeitos sofrerão diversas violências, por exemplo, serem lesados em situações financeiras, é de fundamental importância, se nos propomos a contribuir para superar relações abusivas de poder. Para tanto, é de fundamental importância discutir quais agências concorrem para o fracasso desse letramento – e responsabilizá-las por tanto.

Street (2014, p. 121) destaca ainda que a concepção de letramento do discurso dominante é definida enquanto “um conjunto separado, reificado de competências ‘neutras’, desvinculado do contexto social”, interiorizado e disseminado por procedimentos e papéis sociais específicos.

Diante disso, cabe identificar quais agentes estabelecem qual tipo de letramento que se torna hegemônico e quais outros são negligenciados. Isto porque nossas concepções sobre as peculiaridades das práticas de leitura e escrita são constrangidas por diversos agenciamentos institucionais, os quais, em geral, são motivados por relações de poder, acarretando que os sujeitos sociais legitimam determinadas práticas de letramento contraditoriamente.

Nessa direção, é importante notar, por exemplo, a partir da observação de Street (2014, p. 133), que nem sempre pais veem a escola como fonte de valor e legitimidade do letramento, encontrando-a também em outros contextos. Street (2014, p. 140), para demonstrar isso, destaca que o processo de pedagogização do letramento não deriva unicamente das escolas, uma vez que esse processo é construído de acordo com determinados contextos, saturados de problemas sociais, muitos deles, inclusive, envolvendo sujeitos marcados por forte vulnerabilidade social.

Desse modo, é importante considerar o quanto as práticas de letramento associam-se a convenções institucionais, a fim de identificar de que maneira estas participam, como agentes de letramento, da formação de práticas de leitura e escrita. Além disso, é preciso levar em conta que as práticas de letramento se delineiam menos como domínio de dado código do que por engajamento em atividades discursivas.

Tais engajamentos ocorrem tanto na escola quanto fora dela; tanto formal quanto informalmente; tanto por ação deliberada de agentes de letramento quanto, de maneira velada, por instituições sociais como as comerciais e as midiáticas, que, embora não tenham a reponsabilidade legal de promover educação oficial, a influenciam. Quanto a este último aspecto, importa refletir sobre a necessidade de considerar estas ações não deliberadas nas concepções de letramento que os sujeitos sociais representam, porque, de acordo com Street (2014, p. 209), a forma como são percebidas determina a forma de ações em práticas de letramento.

Em consonância a isso, deve-se considerar que agências internacionais e interesses corporativos usam a educação e o letramento como instrumento de governança (STREET, 2014, p. 211), o que, inevitavelmente, está associado a formas de reprodução de relações de abuso de poder.

Assim, é relevante pensar como os sujeitos sociais podem se empoderar de práticas relevantes em seu contexto, seja por meio da escola ou não. Uma forma desse empoderamento pode-se dar se percebendo as singularidades das situações de abuso em que determinadas instituições sociais, como as bancárias, promovem, utilizando-se esquematicamente de relações escusas entre cliente, texto legal e banco, obliterando, assim, o acesso do primeiro ao segundo. É o que pretendemos mostrar na seção a seguir.

O ENUNCIADO CONCRETO DAS PRÁTICAS DE LETRAMENTO NA SITUAÇÃO DE ABERTURA DE CONTA CORRENTE EM BANCOS

Antes de prosseguirmos na análise do enunciado concreto em práticas de letramento ocorridas em situação de abertura de conta em agências bancárias, cabe consideramos inicialmente o conceito de enunciado concreto².

² Destacamos que a compreensão bakhtiniana de gêneros do discurso indicia modos rotineiros, autorizados, legitimados e criativos, subversivos, de interação social e verbal no interior de determinada esfera, pois eles “correspondem a situações típicas da comunicação discursiva” (BAKHTIN, 2011, p. 293) e se constituem enquanto um ponto de contato das práticas sociais com as condições de uma disposição/contingência histórica, organizado num material discursivo, características com as quais a

Silva (2013, p. 49), ancorada no pensamento bakhtiniano, sintetiza o conceito de enunciado (concreto) da seguinte maneira:

um enunciado é formado pela parte material (verbal ou visual) e pelos contextos de produção, circulação e recepção”, cuja fronteira é a unidade de sentido, que, por sua vez, é desdobrado em tema (momento instável) e significado (momento estável) e possui uma dimensão ética, isto é, está ligado “a uma atividade humana, desempenhada por um sujeito que tem um lugar na sociedade e na história, ou seja, um sujeito que sempre está em interação com outros sujeitos (SILVA, 2013, p. 51).

Desse modo, o enunciado é concreto porque tem materialidade sógnica situada historicamente em contextos reais de produção em esferas de atividade humana de onde participa de uma rede de enunciados anteriores, dando-lhes resposta e/ou provocando outras. Nessa cadeia dialógica ininterrupta, estes enunciados mantêm entre si uma relação pacífica ou polêmica.

Silva (2013, p. 64), a este propósito, destaca que

O sentido dos enunciados concretos se constrói na relação entre materialidade sógnica e forças históricas e ideológicas, ou seja, entre o texto que se percebe pelos sentidos e as forças constitutivas das atividades humanas envolvidas nas interações dos interlocutores desses textos.

É nesse sentido que, para analisar as práticas de letramento na situação de abertura de conta corrente em bancos, trataremos sobre como os sujeitos se relacionam com enunciados concretamente produzidos, oralmente e por escrito, nestas situações reais de interação com outros sujeitos. Destacamos, nesse caso, inicialmente, que existe um documento para pessoas jurídicas³ explicando os conhecimentos básicos que estas devem ter para abrir uma conta, documento que, certamente, será explicado por advogados e consultores. Eis o exemplar do documento:

compreensão bakhtiniana de enunciado concreto também compartilha. Por isso, destacamos que, neste artigo, ora enfatizamos uma parte específica do enunciado concreto, ora sublinhamos práticas mais amplas que o especificam, de forma que, algumas vezes, nos aproximamos de discussões concernentes ao gênero (contrato de abertura de conta e regulamentação legal e consulta oral destes contratos), em que os enunciados analisados aparecem.

³ Disponível em: <https://www.bradescoabrasuaconta.com.br/conteudo/pdf/pessoa-juridica/regulamento_conta.pdf>. acesso 10/09/2019.



ÍNDICE	
Cartão Bradesco / Cheques	2
I Regulamento das Condições Gerais e Específicas para Abertura, Movimentação, Manutenção e Encerramento de Contas de Depósito - Pessoa Jurídica, e para a Utilização dos Produtos e Serviços Contratados no Ato da Abertura da Conta	3
II Definições	4
III Condições para Abertura, Movimentação e Manutenção das Contas de Depósito	7
IV Tarifas, Taxas, Despesas e/ou Outros Encargos	13
V Movimentação Contas de Depósito por Valores em Espécie	14
VI Aplicação e Resgates Automáticos de Valores Disponíveis	15
VII Acolhimento de Ordens de Débito na(s) Conta(s) de Depósito e Adiantamento a Depositante	15
VIII Movimentação das Contas de Depósito por Cheques	16
IX Movimentação Contas Depósito por Meio do Cartão Bradesco	18
X Movimentação a Débito Contas Depósito por Outros Meios	20
XI Acesso a Movimentação das Contas de Depósito por Meio do Bradesco Net Empresa	20
XII Acesso aos Serviços do Fone Fácil Bradesco	20
XIII Poupança Fácil Bradesco (Conta Fácil)	22
XIV Responsabilidades da Empresa e seu(s) Representante(s) pelo uso de Senhas	22
XV Prestação de Contas por Extratos	23
XVI Encerramento da(s) Conta(s) de Depósito	23
XVII Dos Produtos e Serviços Contratados no Ato Abertura Conta	25
XVIII Dispositivos de Segurança	26
XIX Foro	27
Anexo - Regras e Cláusulas referentes ao Termo de Adesão a Produtos e Serviços	27

Figura 1 Capa e índice Regulamento para Abertura de Contas de Depósito, Produtos e Serviços

Este documento indica, inclusive, a definição correta dos termos utilizados, além de se valer de um registro de linguagem menos técnico-jurídico, como se vê a seguir.

II - Definições	
2.1 - Para a perfeita interpretação do presente Regulamento, as expressões grafadas na forma abaixo terão os seguintes significados:	
4	
<p>“Agência”: Agência ou PAB (Posto de Atendimento Bancário) do Bradesco onde a Empresa realizará a abertura da(s) Conta(s) de Depósito e a contratação de produtos e serviços.</p> <p>“Agências”: significam todas as Agências do Bradesco, Postos de Atendimento Bancário (PABs), Postos de Atendimento Eletrônico (PAEs), Agência de Relacionamento, inclusive aquela onde a Empresa realizará a abertura das Contas de Depósito e a Contratação de Produtos e Serviços.</p> <p>“Agência de Relacionamento”: Agência do Bradesco onde será mantida a Conta de Depósito aberta por intermédio do Correspondente, bem como, os documentos relativos à sua abertura.</p> <p>“Autoatendimento”: é o atendimento dispensado à Empresa, por meio de seus representantes, através de máquinas disponibilizadas pelo Bradesco.</p> <p>“BACEN”: é o Banco Central do Brasil, agente financeiro do Conselho Monetário Nacional responsável pela fiscalização e regulamentação das instituições financeiras integrantes do Sistema Financeiro Nacional.</p> <p>“Bradesco Net Empresa”: é um serviço oferecido pelo Bradesco, que tem por objetivo possibilitar à Empresa, via Internet, entre outras operações, movimentar as Contas de Depósito, bem como acessar informações sobre os produtos e serviços contratados.</p> <p>“Correspondente no País”: (doravante designado “Correspondente”), são Empresas que atuam nos mais diversos ramos de atividade, contratadas pelo Banco para prestação de serviços bancários de forma assessoria à sua atividade principal. Os serviços disponíveis, condições para recebimento e horário de funcionamento, são informados à Empresa através do “Quadro de Limites Operacionais”.</p> <p>“Contas de Depósito” ou “Contas”: são as contas bancárias, nas diversas características, modalidades e espécies previstas neste Regulamento, em que é possível o acolhimento e a movimentação de recursos financeiros.</p> <p>A Empresa poderá abrir, se desejar, mais de uma modalidade de Conta de Depósito, realizando a respectiva opção na Ficha-Proposta. No caso das Contas abertas por intermédio do Correspondente, a modalidade será Conta-Fácil.</p> <p>Cada modalidade de Conta de Depósito, de acordo com suas características, poderá ter regramento específico, o qual será aludido neste Regulamento ou nos normativos vigentes emanados das autoridades competentes.</p> <p>Para fins de simplificação e maior fluência do texto, fica convencionado, no presente Regulamento, o uso da expressão “Contas de Depósito” ou simplesmente “Contas”, no plural, do qual se entenderá, sempre, que pode ser aberta uma ou mais contas, de uma ou mais modalidades, em nome de uma mesma Empresa.</p>	

Figura 2 Definições Regulamento para Abertura de Contas de Depósito, Produtos e Serviços

Além disso, há separações espaciais e de qualidade de atendimento na agência bancária. Assim, enquanto as pessoas comuns são amontoadas num pequeno salão onde se estendem longas filas, as grandes empresas possuem salas exclusivas. Tal ato indicia uma preocupação com que o cliente de grandes empresas compreenda as peculiaridades

Volume 21
Número 49

do serviço ofertado, algo bem diferente do que ocorre quando, por exemplo, uma pessoa física qualquer tentar abrir uma conta. Destacamos agora que pessoas físicas (por mais que haja um documento semelhante para estas⁴) se deparam, via de regra, com apenas as explicações do atendente, rápidas e genéricas, muitas vezes desviantes dos pontos que podem prejudicá-las, não havendo, assim, nenhum texto explicativo, apenas o longo contrato, que vem redigido numa linguagem hermética para o cliente comum, para ser assinado, em alguns minutos (logo, impossível, na prática, de ser lido e compreendido).

Como os exemplos que discutiremos aqui dizem respeito ao banco Bradesco, consideramos importante contextualizar que este banco foi fundado em São Paulo em 1943, tornando-se um dos maiores bancos do país, e referência de inovação em tipos de serviço ofertados, o de débito *on-line*; tornando-se também grande acionista de diversas empresas de crédito, inclusive, sendo pioneiro na administração de cartões de crédito.

Como pretendemos fazer uma crítica de práticas sociais, a fim de discutir formas de letramento, consideramos importante também problematizar os impactos sociais da atuação do Bradesco. Nesse sentido, é preciso discutir que as formas como este banco atua socialmente “determinam”, em grande parte, a vida das pessoas. Por isso é preciso refletir sobre que, embora seja um dos bancos que mais faturem⁵ no Brasil, é também um dos que mais recebem reclamações⁶. Certamente, a constatação de que este é um banco “campeão” em reclamações choca com o que é postulado em sua política de trabalho, apresentada nos termos a seguir: “a Política da Qualidade Bradesco tem como diretrizes básicas:

1. Assegurar o compromisso com a satisfação do cliente e com a eficiência operacional, bem como a qualidade de seus produtos e serviços.
2. Respeitar a individualidade do cliente, estreitando o relacionamento por meio da segmentação e contribuindo para que seja por ele percebida como referência de desempenho e eficiência, para que o Bradesco seja o seu primeiro Banco.
3. Assegurar a liderança atuante, com empenho no desenvolvimento e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade Bradesco, no atendimento aos seus requisitos e em sua melhoria contínua.
4. Buscar o pioneirismo em tecnologia, desenvolvendo meios eficientes para alcançar o cliente e processar operações de maneira segura e ininterrupta, investindo constantemente em inovações e desenvolvimento de novos produtos e serviços.
- 5.

⁴ Disponível em: <https://www.bradescoabrasuaconta.com.br/conteudo/pdf/pessoa-fisica/regulamento_conta.pdf>. Acesso 10/09/2019.

⁵ Cf. <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2019/02/14/lucro-dos-maiores-bancos.htm>. Acesso 26/01/2019.

⁶ Cf. <https://exame.abril.com.br/seu-dinheiro/os-bancos-com-mais-reclamacoes-no-terceiro-trimestre-segundo-o-bc/>. Acesso 26/01/2019.

Garantir o empreendimento de ações de caráter sustentável, enfatizando a conduta ética, o bem estar de seus funcionários, o desenvolvimento social e o respeito ao meio ambiente. 6. Garantir o desenvolvimento de ações contínuas que capacitem os funcionários, entendendo que o crescimento pessoal e profissional, mais a eficácia organizacional, refletem diretamente na qualidade dos produtos e serviços, proporcionando, também, um ambiente favorável ao trabalho em equipe. 7. Buscar excelência e inovação que visem ao crescimento sustentável⁷.

Assim, as relações de produção, de circulação e de consumo na situação de abertura de conta é caracterizada pela prontidão a explicações específicas das particularidades – vantajosas ou não e alternativas a desvantagens – desse serviço na interação entre banco e grandes empresas e, por outro lado, a ausência desta prontidão para o mesmo serviço na interação entre pessoa física e a instituição financeira, o que mostra que, na dimensão ética dessas práticas, há um interesse diferenciado do banco para com cada situação, de maneira que a pessoa física comum é negligenciada estrategicamente. Tal negligenciamento posiciona, historicamente, cada sujeito envolvido de maneira distinta, de forma que a pessoa jurídica fica numa “situação histórica” mais “protegida”, enquanto a pessoa física, por sua vez, numa situação desamparada por qualquer relação normativa “resguardada” por textos legais.

Tal posição pode implicar a construção de uma representação de escrita e leitura “antipática” por parte da pessoa física, o que acarreta uma relação tensa entre sujeito e tal prática de letramento nessa situação.

Marchezan (2014) explica que o enunciado, na esteira bakhtiniana, é um conjunto de vozes a travar contatos contraditórios, a partir dos quais os sujeitos sociais se posicionam ideologicamente. Sua concretude delinea-se por não se limitar à construção linguística lógica geradora de efeitos de sentido relativos à atividade individual de um só sujeito. Ele é, pois, antes, a conjugação, numa mesma construção linguística, de posições sociais concretas postas em tensão numa dada prática social.

Dessa forma, uma particularidade do enunciado concreto é constituir-se dialogicamente, tornando-se duplamente orientado, uma vez que, nele, “as relações lógicas ou as concreto-semânticas [...] convertem-se em posições de diferentes sujeitos expressas na linguagem” (BAKHTIN, 2015, p. 209).

Nesse sentido, Bakhtin (2015, p. 230) destaca as relações axiológicas no discurso fundadas através da orientação destas por entre

⁷ Cf. <https://banco.bradesco/assets/classic/pdf/politica-de-qualidade.pdf>. Acesso 26/01/2019.

mudanças que a palavra sofre no processo de sua passagem de um enunciado concreto a outro e o processo de orientação mútua desses enunciados, [...] as relações interiormente dialógicas da palavra com a mesma palavra em um contexto de outros e em lábios outros.

Sob este viés, é importante notar que diversas vozes se posicionam em relação aos enunciados apresentados (e silenciados) na oferta do serviço bancário em questão. Destaque-se que, na página *on-line* do Extra/Globo, o colunista André Machado (2018, s/p) salienta que

uma pesquisa do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) nos seis maiores bancos do país — Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, HSBC, Itaú e Santander — avaliou o processo de abertura de contas para novos clientes e mostrou que as instituições sonegam informações, empurram empréstimos e induzem à contratação de pacotes de serviços. A maioria dos bancos também foi negligente no fornecimento de informações sobre os serviços oferecidos. E quase todos concederam cheque especial sem solicitação dos clientes. - Essa situação é muito preocupante, tendo em vista que com a ascensão da classe C aumentou a demanda por abertura de contas. Esse novo público deveria ser mais bem orientado sobre os serviços bancários - disse Venâncio Guerrero, economista do Idec.

De fato, as explicações genéricas dadas pelos atendentes de instituições bancárias, no momento do atendimento de abertura de conta e feito de forma rápida e displicente, está carregado de consequências históricas para as pessoas comuns que necessitam deste serviço, sobretudo, a consequência de se tornarem vulneráveis aos imperativos “colonizadores” do mercado, isto é, a subordinação financeira dos interesses das parcelas sociais desprivilegiadas.

Dessa forma, considerando que os jargões e os protocolos legais que compõem o “Regulamento para Abertura de Contas de Depósito, Produtos e Serviços”, em geral, continuam incompreensíveis para as pessoas físicas não afeitas às práticas comuns às esferas jurídico-bancárias, tanto, porque estas pessoas não têm tempo, dado às necessidades da vida profissional, familiar e pessoal, quanto, porque os atendentes, dada a natureza (intencionalmente) genérica e apressada das informações oferecidas, não esclarecem as vicissitudes da regulamentação.

Uma das formas dessa “colonização”, com efeito, é estabelecer uma relação de “não-cooperação” entre enunciado e consumidor. Em outras palavras, para manter o “cliente” desprotegido frente aos assédios especulativos da instituição financeira, é estratégico por parte dos bancos mantê-lo distante dos enunciados normativos que regulam tais práticas, inclusive, por meio do silenciamento da existência desses textos,

através da obstrução da possibilidade de sua leitura atenciosa e competente. Como dissemos, esse enunciado concreto é apresentado apenas no curto espaço de tempo para uma assinatura.

O Banco Central do Brasil⁸, responsável por autorizar o funcionamento, por exercer a fiscalização e por estabelecer as condições para o exercício de quaisquer cargos de direção nas instituições financeiras, denuncia que

falta de entrega de cópia do contrato de abertura de conta corrente e tentativa de venda casada são, segundo o Instituto de Defesa do Consumidor (Idec), os principais problemas encontrados na hora de abrir conta em banco. A venda casada (em que se condiciona a abertura da conta à aceitação de outros produtos bancários), proibida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), também foi detectada pelos pesquisadores. “Aqui, a ação está ligada muitas vezes a cumprimento de metas” [dos interesses dos bancos], explica Diegues.

É notório, a partir do que se lê no excerto acima, que a situação de abertura de conta, para além dos sentidos lógicos organizados nos enunciados propostos pelo funcionário do banco, delinea-se conforme interesses da instituição em detrimento dos do cliente. Isto justifica a configuração desse tipo de interação em função da interdição da possibilidade de uma leitura competente dos textos normativos das práticas bancárias, por conta do obscurecimento que os jargões jurídicos (o chamado juridiquês) apresentam e do silenciamento de formas mais vantajosas e benéficas para o cliente.

Deve-se frisar, diante disso, que, enquanto uma instituição subordinada a políticas públicas, ela está obrigada a respeitar a legislação vigente e apenas proceder conforme o que está determinado por lei em documento por escrito. Ocorre que há a burla, em parte, desse imperativo pela “administração” do contato entre “cliente” comum e texto normativo legal. Tal contato é caracterizado, como se observou, pela obstrução de sua leitura crítica. Caso o cliente “soubesse” de seus direitos regidos legalmente, por escrito, muitos desmandos dos bancos estariam comprometidos e poderiam, assim, ser evitados.

Veja-se que o IDEC, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor⁹, alerta o cidadão consumidor para o fato de que

qualquer consumidor pode abrir uma conta só com serviços essenciais, em vez de aderir a um pacote de serviços tarifado oferecido pelo banco. Da mesma forma, o cliente que já tem uma conta aberta pode migrar

⁸ Disponível em: <<http://www.portaldoconsumidor.gov.br/noticia.asp?busca=sim&id=9202>>. Acesso 16/05/2018.

⁹ Disponível em: <https://idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/conheca-os-servicos-bancarios-gratuitos?gclid=EA1aIQobChMIvI3s84eK2wIVARKRCh3kPAfkEAAYASAAEgLIUPD_BwE>. Acesso 16/05/2018.

para essa modalidade a qualquer momento. Para isso, basta ir até a agência bancária onde deseja abrir a conta (ou onde já tem uma conta aberta) e solicitar. A instituição financeira não pode dificultar ou negar o pedido. Caso isso ocorra, reclame ao SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e à ouvidoria do banco e denuncie ao Banco Central. Também é possível registrar uma reclamação pela plataforma www.consumidor.gov.br, do Ministério da Justiça, ou no Procon de sua cidade.

É lamentável, portanto, que, no modelo geral de contrato de abertura de conta, não haja nada que se refira a este direito explicitamente. Ao contrário, destaca-se apenas a possibilidade de cobrança que o banco poderá fazer. Para se ter uma clara noção dessa realidade, basta vermos a palavra “tarifa” que aparece 73 vezes no “Regulamento para Abertura de Contas de Depósito, Produtos e Serviços. Pessoa Física”, do Bradesco, enquanto a palavra “direito” aparece 13 vezes, apenas e majoritariamente no sentido como se vê a seguir:

REGULAMENTO

13.4 - A qualquer tempo e a seu exclusivo critério, o Bradesco se reserva o direito de disponibilizar no Fone Fácil Bradesco novas informações, operações e serviços ou excluir quaisquer daqueles oferecidos na data de formalização da abertura das Contas de Depósito.

Figura 3 - Acesso aos Serviços do Fone Fácil Bradesco, Regulamento para Abertura de Contas de Depósito, Produtos e Serviços Pessoa Física.

Frente a isso, podemos afirmar que as relações discursivas estabelecidas na situação de abertura de conta organizam-se segundo a “administração” estratégica da “oferta” de enunciados concretos, “promovendo-se” um contato “amigável”, ou não, entre os sujeitos engajados nessa situação de abertura de contas. Tudo isso a depender de quem esteja na posição de cliente, o banco pode silenciar dados enunciados, a fim de forçar uma interação de abuso de poder, pelo desconhecimento de determinados direitos normatizados da parte contratante do serviço.

A este respeito, deve-se asseverar, ainda, que os sujeitos lesados nessas práticas compreendem, em parte, sua condição de exploração e duvidam da boa-fé da instituição bancária, embora, em geral, reconheçam sua impotência no caso, pois pouco podem reclamar, já que o texto legal que estaria para sua segurança lhe é apresentado, esquematicamente, apenas como um elemento de cobrança de “favores” do banco. Logo,

o texto, aí, é representado como um “vilão”, um “inimigo” que resguarda os diversos direitos do banco.

Tal sensação, com efeito, é associada à representação que os clientes comuns, que não conhecem legislação e nem têm consultoria de advogados para esclarecimentos, fazem do texto com que (não) lidam (por serem impedidos, pelo banco). Assim, as práticas sociais endossadas pelas lógicas mercantis dos interesses bancários estabelecem uma prática de relação perniciososa com a leitura, já que os sujeitos sociais envolvidos, sobretudo os clientes desfavorecidos, serão “letrados” nessa prática com uma compreensão de escrita e leitura como algo contra si, justamente o que um ensino autônomo e responsável, como o que a escola defende, não quer.

Assim, o problema do agenciamento de letramento deve considerar tais práticas para aquilatar a quem deveras deve compartilhar a culpa do fracasso escolar, como discutiremos, agora.

AFINAL, DE QUEM É A CULPA?

Street (2014, p. 125) explica que associações feitas acerca do letramento são convenções culturais, inscritas em concepções sobre escolarização, conhecimento e poder, mais do que produtos da escrita em si. Tais convenções culturais possuem papel preponderante em questões políticas, de identidades e de autoridade na comunidade. O autor destaca, também, que diversas instituições sociais incorporam práticas letradas específicas (STREET, 2014, p. 122). Diante disso, pensamos que os bancos promovem práticas “letradas” específicas, pois promove uma atitude cultural consagrada socialmente diante dos seus textos peculiares, não de forma transformadora, como pretende a escola, mas fundadas nos seus interesses.

Percebe-se, com efeito, que há uma contradição enorme entre os interesses emancipadores da escola e os interesses colonizadores do banco. As práticas discursivas bancárias estabelecem uma representação de texto em oposição ao que a escola quer construir. Logo, no trabalho de letramento da escola, é certo que essa representação fomentada pelo banco estará presente e dificultará o seu sucesso.

É assim que acreditamos que, se a escola fracassa em “letrar” seus alunos, não é tão-somente porque existe um abismo entre o que se ensina no espaço escolar e o que se pratica fora dela; é tanto por isso, quanto por outras instituições também participarem, velada e não veladamente, da formação letrada dos alunos, e fazê-lo de maneira cínica. O

sofrimento causado pelas características das práticas discursivas do banco aos sujeitos sociais chegará aos alunos pela experiência dos pais, dos professores e dos amigos, já que a construção cultural sobre a ideia de escrita e leitura vale-se, formal e informalmente, das vivências sociais por que os diversos sujeitos passam.

Os alunos nestas condições então estarão já “viciados” por esta prática em que o texto serve mais por obrigar o cliente a pagar tarifas que o deixar resguardado contra os desmandos do banco - que é apenas um exemplo dentre outros, pois o cinema, a música, a publicidade e as instituições de ensino etc., em parte, também “viciam” as práticas letradas, já que, dada a massificação das práticas midiáticas, os alunos se relacionam com o enunciado destas esferas apenas por entretenimento e não como atuação cidadã, por exemplo, das que trazem o texto como um inimigo.

Street (2014, p. 121), sobre esta questão, pondera que se:

existem múltiplos letramentos, como foi que uma variedade particular veio a ser considerada como único letramento? Em meio a todos os diferentes letramentos praticados na comunidade, em casa e no local de trabalho, como foi que a variedade associada à escolarização passou a ser o tipo definidor, não só para firmar o padrão para outras variedades, mas também para marginalizá-las, descartá-las da agenda do debate sobre letramento?

Poderíamos acrescentar à indagação acima do autor outras seguintes: como é que esse processo de marginalização de outras variedades de letramento é reforçado pela presença de uma representação de leitura e escrita como “inimiga”, como vimos, na situação de abertura de conta? Como as relações de opressão estabelecidas através do uso estratégico de regulação de informações e textos normativos se beneficiam da hegemonia do letramento escolar, que, por exemplo, não problematiza a formação cidadã de leitores críticos dos enunciados concretos normativos e legais com os quais estes sujeitos têm e/ou terão contato nas diversas práticas sociais?

Por acreditar que elas possam nortear alguma resposta ao problema da responsabilidade de outras “agências de letramento” no fracasso escolar, apresentamos as problematizações que fizemos no decorrer dessas considerações a respeito das questões que o aluno terá para relacionar-se “saudavelmente” com situações da vida social fora da escola. Os alunos, certamente, terão que se submeter aos imperativos sociais de diversas situações em que relações abusivas são perpetradas.

Por isso, deve-se questionar se socialmente é justo os alunos estarem apenas com apenas o auxílio do professor, considerando que outras instituições também participam

do letramento do aluno, como vimos discutindo (e o fazendo de maneira que prejudica o que a escola pretende), embora apenas a escola seja culpabilizada (quando não, apenas os pais são lembrados). Deve-se, também, se questionar a respeito de como instituições sociais podem conformar experiências letradas viciadas, por meio das quais sujeitos sociais representam o texto como uma instância que pouco lhe dá alguma segurança frente aos assédios de grupos hegemônicos, como bancos, pois, de fato, as relações discursivas bancárias orquestradas estão a serviço da manutenção de relações abusivas de poder. É com estas asserções que partiremos para nossas considerações finais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para responder de que maneira o problema do letramento é uma causa que não diz respeito apenas a escolas, pais, governos, sociedades e culturas, é pertinente compreender que diversas instituições sociais mobilizam sistemas de conhecimento, que fundamentam as formas como as pessoas se engajam em práticas discursivas, como as representações que se fazem sobre para que servem os documentos que assinamos em abertura de conta.

Como vimos, em geral, representações negativas sobre leitura e escrita são mobilizadas por força do desconhecimento que as pessoas físicas têm dos jargões e procedimentos legais característicos de situações de abertura de contas bancárias. Isto, certamente, ocorre em razão de os enunciados verbais “contratos e regulamentação bancários”, que compõem estas situações, serem, devido à sua “linguagem”, o conhecido “juridiquês”, quase incompreensíveis a pessoas comuns, justamente aquelas para quais os serviços bancários, em grande parte, estão voltados. Por esta incompreensão, essas pessoas ficam desprotegidas em caso de litígio.

Tais representações negativas também ocorrem porque os atendentes pouco contribuem com suas falas protocolares para a devida compreensão, ou mesmo a prejudicam pelo silenciamento de problemas do banco e desvantagens para os clientes.

De fato, instituições sociais assumem papel de agentes de letramento, muito embora não assumam as bandeiras transformadoras da escola. Esta compreensão permite identificar que os destinos da escola estão sujeitos aos (des) caminhos que estas instituições percorrem e submetem à sociedade em geral, o que não é surpreendente, pois muitas instituições financeiras buscam participar das decisões oficiais sobre políticas

públicas educacionais, como, por exemplo, numa audiência pública¹⁰ feita no congresso em 2016, em que “participaram” Denis Mizne, diretor-executivo da Fundação Lemann; Ricardo Henriques, superintendente-executivo do Instituto Unibanco; Ana Inoue, consultora de educação da Fundação Itaú, David Saad, diretor-presidente do Instituto Natura, dentre outros.

Assim, as formas de lidar com enunciados concretos dessas instituições – regulamentação, contrato e orientações face a face dos atendentes – afetam a representação dos sujeitos nelas engajados, a qual incide sobre a constituição de uma base para a formação letrada dos mais jovens que trocarão experiências com eles, dentre as quais, sobre leitura e escrita, formal ou informalmente.

Portanto, já que o letramento é uma questão que envolve convenções institucionais, dentro e fora da escola, para o “bem” e/ou para o “mal”, é preciso, também, junto com o que já se considera sobre letramento, refletir sobre quem são “os donos da situação” que participam, de acordo com seus interesses, da conformação de posições sociais dos sujeitos engajados em práticas letradas, a fim de problematizar de que maneira representações de leitura e escrita são moldadas aí, a partir das vicissitudes concretas de seus enunciados singularizados pela especificidade da interação em que estão inscritos; e de que forma chegam à escola, para, então, só assim, se poder afirmar quais são os motivos do “fracasso” escolar, envolvendo essa questão em especial.

REFERÊNCIAS

- BAKHTIN, M. *Problemas da Poética de Dostoiévski*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2015.
- BAKHTIN, M. *Estética da criação verbal*. 6. ed. São Paulo. WMF Martins Fontes, 2011.
- KLEIMAN, A. Processos identitários na formação profissional: o professor como agente de letramento. In: CORRÊA, M. L. G. e BOCH, F. (orgs.). *Ensino de língua: representação e letramento*. Campinas: Mercado de Letras, 2006.
- MACHADO, A. *Abrir conta corrente pode se tornar um problema para o consumidor* in: <<https://extra.globo.com/noticias/economia/abrir-conta-corrente-pode-se-tornar-um-problema-para-consumidor-4335249.html>>, acesso 16/05/2018.
- MARCHEZAN, R. C. Diálogo. In: BRAIT, B. *Bakhtin: outros conceitos-chave*. São Paulo: Contexto, 2014, p. 115-131.
- SANTOS, B. S. *Na oficina do sociólogo artesão*. São Paulo. Cortez, 2018.
- SILVA, A. P. P. F. Bakhtin. In: OLIVEIRA, L. A. (org.). *Estudos do discurso: perspectivas teóricas*. São Paulo: Parábola, 2013, p. 45-69.

¹⁰ Cf. <https://theintercept.com/2016/11/04/conheca-os-bilionarios-convidados-para-reformar-a-educacao-brasileira-de-acordo-com-sua-ideologia/>. Acesso 10/09/2019.

STREET, B. A escolarização do letramento. In: MAGALHÃES, I. (Org.). *Discursos e práticas de letramento*. Campinas-SP: Mercado das Letras, 2012a, pp. 69-92.

STREET, B. V. *Letramentos sociais: abordagens críticas do letramento no desenvolvimento, na etnografia e na educação*. Trad. Marcos Bagno. São Paulo: Parábola, 2014.

VÓVIO, C. L. e SOUZA, A. L. S. (2005). “Desafios metodológicos em pesquisas sobre letramento”, in: KLEIMAN, A. B. e MATENCIO, M. L. M. (orgs.) *Letramento e formação do professor: práticas discursivas, representações e construção do saber*. Campinas: Mercado de Letras, pp. 41-64.

Data de recebimento: 26/03/2020

Data de aprovação: 19/05/2020