

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS  
PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA  
DOUTORADO EM LINGUÍSTICA

RENATA FERREIRA RIOS

**RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM  
AUDIÊNCIAS DO PROCON:  
SEQUÊNCIAS DE DISCORDÂNCIA COM CORREÇÃO  
PELO OUTRO E RECURSOS DE AGRAVAMENTO**

GOIÂNIA  
2014



## TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAR AS TESES E DISSERTAÇÕES ELETRÔNICAS (TEDE) NA BIBLIOTECA DIGITAL DA UFG

Na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo a Universidade Federal de Goiás (UFG) a disponibilizar, gratuitamente, por meio da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UFG), sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a Lei nº 9610/98, o documento conforme permissões assinaladas abaixo, para fins de leitura, impressão e/ou *download*, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data.

**1. Identificação do material bibliográfico:**       **Dissertação**       **Tese**

### 2. Identificação da Tese ou Dissertação

Autor (a):	Renata Ferreira Rios		
E-mail:	renatarios7@gmail.com		
Seu e-mail pode ser disponibilizado na página?	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
Vínculo empregatício do autor			
Agência de fomento:		Sigla:	
País:	UF:	CNPJ:	
Título:	Resolução de Conflitos em Audiências do PROCON: Sequências de Discordância com Correção Pelo Outro e Recursos de Agravamento		
Palavras-chave:	Conflito; Discordância; Correção pelo outro; Agravamento		
Título em outra língua:	Resolution of Conflicts in Hearings of Procon: Sequences of Disagreements with Correction by Another and Worsening Resoucers		
Palavras-chave em outra língua:	Conflict; Disagreement; Correction by the other; Worsening		
Área de concentração:	Estudos linguísticos		
Data defesa: (19/09/2014)			
Programa de Pós-Graduação:	Linguística		
Orientador (a):	Maria Cristina Dalacorte Ferreira		
E-mail:	fdfcma@gmail.com		
Co-orientador a):*	Joana Plaza Pinto		
E-mail:	joplazapinto@gmail.com		

\*Necessita do CPF quando não constar no SisPG

### 3. Informações de acesso ao documento:

Concorda com a liberação total do documento  SIM       NÃO<sup>1</sup>

Havendo concordância com a disponibilização eletrônica, torna-se imprescindível o envio do(s) arquivo(s) em formato digital PDF ou DOC da tese ou dissertação.

O sistema da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações garante aos autores, que os arquivos contendo eletronicamente as teses e ou dissertações, antes de sua disponibilização, receberão procedimentos de segurança, criptografia (para não permitir cópia e extração de conteúdo, permitindo apenas impressão fraca) usando o padrão do Acrobat.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do (a) autor (a)

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

<sup>1</sup> Neste caso o documento será embargado por até um ano a partir da data de defesa. A extensão deste prazo suscita justificativa junto à coordenação do curso. Os dados do documento não serão disponibilizados durante o período de embargo.

RENATA FERREIRA RIOS

**RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM  
AUDIÊNCIAS DO PROCON:  
SEQUÊNCIAS DE DISCORDÂNCIA COM CORREÇÃO PELO  
OUTRO E RECURSOS DE AGRAVAMENTO**

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Letras e Linguística da Faculdade de Letras da Universidade Federal de Goiás, como parte dos requisitos para a obtenção do título de doutor.

**Área de concentração:** Estudos Linguísticos

**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup>Dr.<sup>a</sup> Maria Cristina Dalacorte  
Ferreira

**Coorientadora:** Prof.<sup>a</sup>Dr.<sup>a</sup> Joana Plaza Pinto

GOIÂNIA  
2014

Ficha catalográfica elaborada automaticamente  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a), sob orientação do Sibi/UFG.

Ferreira Rios, Renata  
Resolução de Conflitos em Audiências do PROCON: Sequências de  
Discordância com Correção pelo Outro e Recursos de Agravamento  
[manuscrito] / Renata Ferreira Rios. - 2014.  
175, f.

Orientador: Profa. Dra. Maria Cristina Dalacorte Ferreira; co  
orientadora Dra. Joana Plaza Pinto.  
Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Goiás, Faculdade de  
Letras (FL) , Programa de Pós-Graduação em Letras e Linguística,  
Goiânia, 2014.  
Anexos.

1. Conflito. 2. Discordância. 3. Correção pelo outro . 4. Agravamento. I.  
Dalacorte Ferreira, Maria Cristina, orient. II. Plaza Pinto, Joana , co  
orient. III. Título.

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

Dissertação intitulada **RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM AUDIÊNCIAS DO PROCON: SEQUÊNCIAS DE DISCORDÂNCIA COM CORREÇÃO PELO OUTRO E RECURSOS DE AGRAVAMENTO**, de autoria da Doutoranda RENATA FERREIRA RIOS, defendida e aprovada em 19 de setembro de 2014, pela Banca Examinadora constituída pelos seguintes professores: Profa. Dra. Maria Cristina Dalacorte Ferreira – (Presidente/ Faculdade de Letras/ UFG); Profa. Dra. Joana Plaza Pinto – (Membro interno/ Faculdade de Letras- UFG); Profa. Dra. Wânia Terezinha Ladeira – (Membro externo/ Faculdade de Letras/ UFV); Profa. Dra. Deise Nanci de Castro Mesquita – (Membro interno/ Faculdade de Letras- UFG); Profa. Dra. Dilys Karen Rees – (Membro interno/ Faculdade de Letras UFG).

Para Meus pais,  
Walter e Vera Lúcia

## **AGRADECIMENTOS**

À Rosália Ferreira de Sousa.

À professora Sônia Bittencourt Silveira. Sem a sua ajuda não teria sido possível.

A todos os amigos que me ajudaram a cumprir mais uma etapa tão importante na minha vida. Sem vocês a conclusão desse trabalho não seria possível.

A todos os meus professores do Programa de Pós-Graduação em Letras que contribuíram com meu conhecimento e reflexões essenciais para o processo deste trabalho.

Às professoras Maria Cristina Dalacorte Ferreira, minha orientadora, e Joana Plaza Pinto, coorientadora, principalmente por terem compreendido os tantos momentos de dificuldades.

Aos meus irmãos, Raquel e Ulysses, e todos da minha família.

*Um texto é um jogo de estratégias mais ou  
menos como pode ser a disposição de um exército  
para uma batalha.*  
Umberto Eco

## RESUMO

O mediador deve considerar aspectos cognitivos e emocionais dos disputantes e, ao mesmo tempo, manter sua própria neutralidade na condução do conflito, com o intuito de atingir a interpretação adequada da situação. A compreensão do conflito e das ações realizadas pelos participantes pode ser proporcionada por meio da descrição de discordâncias, no âmbito da Análise da Conversa. O presente trabalho tem por objeto de análise sequências de discordância levadas adiante por correções pelo outro, e seu objetivo é verificar recursos que intensificam o agravamento proporcionado por esse tipo de discordância. São analisadas ocorrências de interações face a face, institucionais, realizadas em audiências de conciliação do PROCON. Observou-se que a correção pelo outro com termos polares, sobreposições e engatamentos contíguos, e coconstrução desafiliativa são recursos que maximizam o agravamento proporcionado pela correção pelo outro em sequências de discordância. Observou-se que o encerramento da sequência de discordância agravada ocorre com o recuo de um dos participantes e que esse recuo pode ser sinalizado pela extensão reduzida do turno. Observou-se ainda que, no momento de agravamento das discordâncias, estratégias discursivas são direcionadas ao enfraquecimento dos argumentos do outro, que motivam o recuo deste. A descrição minuciosa desses recursos fornece o conhecimento de novas categorias para a análise conversacional de discordâncias. Essas categorias podem proporcionar compreensão da intensificação do conflito e das ações dos participantes nesse momento específico da interação, não somente no contexto do PROCON, mas em outras instituições públicas ou privadas em que a ação do mediador for necessária para que os direitos de ambos os disputantes sejam garantidos.

**Palavras-chave:** Conflito. Discordância. Correção pelo outro. Agravamento.

## ABSTRACT

The mediator should consider the cognitive and emotional aspects of the disputants and, at the same time, maintain rationality in the conduct of the conflict in order to achieve the proper interpretation of the situation. The understanding of the conflict and the actions undertaken by participants can be provided through the description of disagreements within the Conversation Analysis. The present work analyzes disagreement sequences carried on by the other part, and objective to check other resources that enhance the worsening from their occurrences in face to face interactions, institutional, in PROCON conciliation hearings. It was observed that the correction by the other with polar terms, overlapping and contiguous clamps and non affiliative co-construction are means that maximize the worsening provided by the correction by the other in disagreement sequences. It was observed that the closing worsening disagreement sequence occurs with the retreat of one of the participants and that this decline can be signaled by the extent of the turn. It was also observed that at the time of worsening of disagreements, discursive strategies are directed to the weakening of the other's arguments that motivate his retreat. A detailed description of these means provides new categories to conversational analysis and also assist the mediator to understand the intensification of the conflict and the actions of the participants in this particular interactional moment.

**Keywords:** Conflict. Disagreement. Correction by the other. Worsening.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>10</b>
<b>1 ALTERAÇÕES SOCIAIS E A NOVA REALIDADE DO PROCESSO JUDICIAL</b> ...	<b>15</b>
1.1 MÉTODOS EXTRAJUDICIAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (MESCS) NA LITERATURA JURÍDICA .....	17
1.1.1 Arbitragem .....	19
1.1.2 Conciliação .....	20
1.1.3 Mediação .....	22
<b>2 CONFLITO: CONCEITO E IMPLICAÇÕES</b> .....	<b>24</b>
<b>3 O PAPEL DO MEDIADOR DO PROCON NA PERSPECTIVA DA ANÁLISE DA CONVERSA E SOCIOLINGUÍSTICA INTERACIONAL</b> .....	<b>35</b>
<b>4 PROCON E A POLÍTICA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NO BRASIL</b> .....	<b>40</b>
4.1 HISTÓRICO DO PROCON DE JUIZ DE FORA (MG) .....	49
<b>5 PRESSUPOSTOS TEÓRICOS</b> .....	<b>51</b>
5.1 ANÁLISE DA CONVERSA .....	51
<b>5.1.1 Análise de discordâncias</b> .....	<b>64</b>
5.1.1.2 O reparo e sua relação com a correção pelo outro .....	65
5.1.1.3 Discordância, preferência e agravamento .....	71
5.1.1.4 Encerramento da discordância .....	75
5.2 TEORIA DA POLIDEZ .....	77
<b>6 INFORMAÇÕES SOBRE A METODOLOGIA</b> .....	<b>80</b>
6.1 A FALA EM CONTEXTO INSTITUCIONAL: PROCON .....	80
6.2 DESCRIÇÃO DO <i>CORPUS</i> : AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO .....	81
6.3 A GERAÇÃO DE DADOS .....	83
6.4 O BANCO DE DADOS .....	85
6.5 ENTREVISTAS .....	86
6.6 DESCRIÇÃO DAS AUDIÊNCIAS SELECIONADAS .....	87
<b>7 ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	<b>90</b>
7.1 CORREÇÃO PELO OUTRO COM TERMOS POLARES .....	90
7.2 SOBREPOSIÇÕES E ENGATAMENTOS CONTÍGUOS .....	97
7.3 COCONSTRUÇÃO DESAFILIATIVA .....	100
<b>7.3.1 Estratégias de polidez e a polidez como elemento de valor</b> .....	<b>103</b>
7.4 ENCERRAMENTO DE DISCORDÂNCIAS COM CORREÇÃO PELO OUTRO .....	109
<b>7.4.1 Extensão do turno: agravamento e indício de recuo</b> .....	<b>113</b>
7.5 ESTRATÉGIAS ARGUMENTATIVAS NA SEQUÊNCIA DE DISCORDÂNCIA COM CORREÇÃO PELO OUTRO E RECURSOS DE AGRAVAMENTO DA DISCORDÂNCIA .....	119
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>127</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>140</b>

<b>ANEXOS</b> .....	148
ANEXO A–Originais das citações textuais.....	149
ANEXO B – Convenções de transcrição.....	152
ANEXO C – Audiência de conciliação Motocenter.....	153
ANEXO D – Audiência de conciliação Eletrocasas.....	164

## INTRODUÇÃO

A complexidade e dinamicidade são inerentes às ações humanas e as situações de conflito apresentam esses aspectos de forma peculiar. Essas situações, de maneira geral, são caracterizadas pela incompatibilidade de objetivos e por ações realizadas com o intuito de atingir vitória frente a derrota do outro. Contudo, a bibliografia produzida a partir da década de 1990 mostra uma oposição a essa perspectiva de perda versus ganho. Estudos têm sugerido que a melhor medida para lidar com o conflito é interpretá-lo como uma situação em que as duas partes podem ser favorecidas (CAMPANÁRIO, 2013; CHRISPINO, 2007; ERICKSEN, 2011; MIALI; RAMSBOTHAM; WOODHOUSE, 2011; PINKLEY, 1990; PUTNAM, 1994; SHCELLING, 1980; PEREIRA, 2011; WARAT, 2000). A flexibilidade passa a ser valorizada e, como consequência, também passam a ser priorizadas perspectivas pessoais, cognitivas e emocionais das partes em conflito que, segundo Putnam (1994), possibilitam o tratamento do conflito em sua natureza interpretativa e produtiva.

O conhecimento de novos princípios no estudo do conflito é relevante ao trabalho de mediadores de conflitos de instituições públicas e privadas. Além de se considerar os novos conhecimentos necessários à formação desse profissional, é importante também ponderar que seus fatores emocionais podem comprometer a interpretação do conflito, pois emoções e experiências passadas do mediador podem interferir na sua ação de maneira inconsciente (MCGUIGAN, 2009). Além disso, McGuigan (2009) também considera que, em sua ação de gerir o conflito, o mediador não apresenta neutralidade tal como vem sendo defendida. Portanto, esta ideia constitui um mito a ser combatido. Análises linguísticas de audiências de conciliação do PROCON embasam a ideia de que a neutralidade/imparcialidade do mediador não se efetiva.

Por um lado, o mediador deve considerar os disputantes em suas características globais, valorizando a análise do aspecto cognitivo e emocional de interpretação do conflito; por outro, é recomendável que o próprio mediador busque a possibilidade de neutralidade. No processo de mediação esse participante pode, por exemplo, tentar defender a parte que considera mais 'fraca'. Essa possível 'fraqueza' de uma das partes é resultante de um julgamento pessoal do mediador que pode ser influenciada por algum aspecto emocional não explícito até mesmo para o próprio mediador.

Nesse sentido, o direcionamento das ações do mediador, sob o prisma da técnica, pode evitar, ou amenizar, que algum aspecto emocional, ou de ordem pessoal, influencie suas ações de forma a fazer prevalecer o ponto de vista de uma parte em detrimento da outra. Portanto, é

necessário haver um conjunto de técnicas e procedimentos que permitam estabelecer parâmetros de análise e interpretação do conflito com o objetivo de atenuar a parcialidade do mediador.

Para compreendermos o processo de um conflito partimos dos estudos de Loder (2006) sobre discordâncias. De acordo com Loder (2006), a correção pelo outro é um recurso que torna a discordância mais explícita e invasiva. A partir dessa ideia, apresentamos a descrição de novos recursos que, associados à correção pelo outro, tornam a discordância ainda mais explícita e invasiva e, conseqüentemente, intensificam o conflito.

A bibliografia demonstra que os fenômenos da correção e da discordância têm sido tratados de forma distinta. Normalmente o estudo da discordância é norteado pela análise de situações de conflito (MAGALHÃES T., 2008; LADEIRA, 2008; CLAYMAN, 2002). A correção, por sua vez, tem sido estudada a partir de contextos em que o processo de instrução é central na interação observada (WEEKS, 1985; MACBETH, 2004). Loder (2006) contribui com o estudo do fenômeno de correção pelo outro por apresentar sua implicação na construção de discordâncias como fenômenos relacionados.

Assim como em outros tipos de seqüências, nas discordâncias os turnos são construídos de forma que os participantes apresentam e coordenam seqüencialmente suas posições em relação às de seus oponentes (SCHEGLOFF, 2007). Em comparação com outros recursos para produção de discordâncias, a correção pelo outro opera diretamente sobre o turno do outro e anula sua legitimidade; por esse motivo é considerado um tipo bastante agravado de oposição que pode ser utilizado mutuamente (LODER, 2006).

Visto que nas conciliações em que analisamos os movimentos de correção se acentuam em determinados pontos do debate, propomos avançar a análise do agravamento, sugerido por Loder (2006), apresentando categorias de recursos empregados pelos participantes na orientação para intensificar esse agravamento inicialmente proporcionado pela correção.

Essas reflexões originaram-se da minha participação no projeto 'Mediação de conflitos sob a perspectiva da etnografia da fala', na Universidade Federal de Goiás. O projeto visa investigar o discurso de participantes de situações reais de mediação de conflitos disponibilizadas publicamente em diferentes meios de comunicação, sob as perspectivas da análise do discurso de linha francesa, análise da conversa e da etnografia da fala. A investigação, nesses parâmetros, foi proposta pela Profa. Dra. Maria Cristina Faria Dalacorte Ferreira, orientadora deste trabalho, que foi pesquisadora visitante do Conflict Resolution

Center<sup>1</sup>entre fevereiro a julho de 2011, integrando um dos grupos de pesquisa coordenados pela Dra. Maxwell, intitulado ‘The discourse of mediation project’.

Dois objetivos gerais norteiam o desenvolvimento deste trabalho:

- a) Contribuir com o desenvolvimento da Análise da Conversa (AC) no sentido de propor novas categorias de recursos de agravamento da discordância com correção pelo outro;
- b) Fornecer aparato teórico e empírico para a formação do mediador.

Com o intuito de atender a esses objetivos, propomos as seguintes perguntas de pesquisa:

- a) Como ocorrem as correções pelo outro que dão início a uma sequência de discordância cujo agravamento é progressivamente maximizado por recursos associados às correções?
- b) Quais são os principais recursos que, associados à correção pelo outro, promovem a maximização do agravamento da discordância?
- c) De que forma os participantes se orientam para o encerramento de uma discordância com correção pelo outro e recursos de agravamento?
- d) Que tipo de orientação discursiva emerge da construção de sequência de discordância agravada no *corpus* analisado?
- e) De que forma as conclusões proporcionadas por este trabalho podem favorecer o trabalho do mediador?

No âmbito das construções teóricas e metodológicas viabilizadas pelo projeto citado surgiu o interesse e, principalmente, a possibilidade de investigação de dados provenientes de audiências de conciliação do PROCON. Para isso contamos com a colaboração da professora Dra. Sônia Bittencourt Silveira, que gentilmente forneceu os dados utilizados nesta investigação. Para nortear a discussão elegemos duas audiências que integram o *corpus* de conciliações do referido projeto. As audiências já haviam sido gravadas e transcritas previamente pelo grupo de iniciação científica que desenvolve o trabalho com a Profa. Dra. Sônia Silveira desde 2002.

---

<sup>1</sup>Mais informações em: <<http://commstudies.utexas.edu/research/crc>>.

A escolha de uma metodologia de estudo de caso atende ao objetivo de descrição minuciosa e aprofundada de aspectos peculiares da intensificação do conflito. Embora esteja em evidência um recorte da audiência, que manifesta sequências de discordâncias agravadas, a análise abrangerá todos os elementos envolvidos nessa sequência específica de maneira global. Para isso, após uma análise preliminar das audiências disponibilizadas, selecionamos uma audiência de conciliação a qual apresenta marcas não somente de conflito, mas de gradativa intensificação deste. A descrição minuciosa e aprofundada da intensificação do conflito presente na audiência selecionada, Eletrocasas, pode proporcionar melhor entendimento de uma conversa coconstruída sob o eixo da divergência previamente declarada e em que a discordância se torna agravada. Por apresentar categorias similares às que foram descritas na primeira audiência, decidimos inserir a análise da audiência da Motocenter. A descrição da segunda audiência ocorreu de forma associada ao primeiro caso para possibilitar melhor descrição e compreensão dos fenômenos em destaque.

No que tange à organização geral do trabalho, ele está dividido em sete capítulos. No primeiro capítulo descrevemos a emergência de uma nova realidade no processo judicial impulsionada por alterações sociais no contexto brasileiro. No mesmo capítulo também apresentamos a descrição dos tipos de métodos extrajudiciais conforme consta na literatura jurídica do Brasil. O capítulo dois apresenta o conceito de conflito na contemporaneidade, assim como as implicações deste conceito. No capítulo três problematizamos o papel do mediador à luz de pesquisas interacionais e linguísticas. No capítulo quatro descrevemos a origem e o desenvolvimento do PROCON no Brasil e apresentamos o histórico do PROCON da cidade de Juiz de Fora (MG).

Em seguida, no capítulo cinco, apresentamos a revisão da literatura que introduz as bases teóricas deste estudo: as contribuições da AC, os fenômenos do reparo e preferência e sua relação com a discordância; correção pelo outro; agravamento da discordância e o encerramento desse tipo específico de sequência. Nos pressupostos metodológicos, expostos no capítulo seis, são detalhados os procedimentos empregados na análise de dados, assim como os cenários onde foram registrados. No capítulo sete a análise de sequências de discordância, levadas adiante por correções pelo outro e recursos de agravamento, é desenvolvida. Para tanto, apresentamos os recursos de agravamento que foram empregados e observações sobre os encerramentos de discordâncias.

Propusemos também uma breve discussão acerca de estratégias persuasivas que emergiram da análise conversacional das divergências entre os participantes. Em seguida, a

partir dos resultados obtidos na análise e respondendo nossas questões de pesquisa, encaminhamos as considerações finais.

## 1 ALTERAÇÕES SOCIAIS E A NOVA REALIDADE DO PROCESSO JUDICIAL

A relação entre fornecedor e consumidor remonta a períodos muito antigos da história da humanidade. De acordo com Heidemann (2002), na antiguidade já existiam leis sobre direitos patrimoniais, preços, qualidade e confiabilidade em produtos e serviços. A produção em larga escala, resultante do processo de industrialização, promoveu o aumento nos índices de consumo e também dos conflitos entre fornecedores e clientes. Como resultado disso, “[...] as empresas fornecedoras começaram, então, a se preocupar não somente com as reclamações dos seus consumidores, mas em ouvir e fazer as melhorias necessárias nos produtos/serviços.” (HEIDEMANN, 2002, p.1).

Em breve histórico sobre conflitos, Diniz (2008) comenta que na ausência de um poder de Estado fortalecido as divergências entre as pessoas eram resolvidas pela vontade do mais forte ou pela concessão de uma parte. Ao longo do tempo a resolução de conflitos passou a sofrer interferência de um grupo especial, tais como sacerdotes, chefes, anciãos e outros. As decisões passaram a ser, então, atribuídas a terceiros, adquirindo caráter obrigatório. Diniz (2008) ressalta que, ao longo dos anos,

Com o fortalecimento do Estado e a necessidade da proteção e garantias à pessoa, surgem os direitos de liberdade do indivíduo e o princípio do devido processo legal que, preservado na atual Constituição brasileira, garantem que “ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal” (art. 5º, LIV).[...] Com isso, surge a idéia de que somente pelo processo judicial, no qual certos pressupostos, direitos e garantias estivessem presentes, é que os conflitos poderiam ser resolvidos. (DINIZ, 2008, p. 2).

Dessa forma, com o fortalecimento do Estado, as pessoas passam a acreditar que somente por meio do processo judicial os conflitos poderiam ser solucionados. Entretanto, segundo Diniz (2008), com o aumento dos direitos e garantias aos cidadãos, ocorreu também o aumento no número de conflitos. Conseqüentemente, o processo judicial “[...] mostrou-se incapaz de oferecer uma resposta adequada e em tempo hábil a todos eles.” DINIZ (2008, p.2). Além disso, de acordo com Watanabe (2008), a solução adjudicada dos conflitos, que ocorre por meio da sentença do juiz, tem sido predominantemente utilizada.

E a predominância desse critério vem gerando a chamada "cultura da sentença", que traz como consequência o aumento cada vez maior da quantidade de recursos, o que explica o congestionamento não somente das instâncias ordinárias, como também dos Tribunais Superiores e até mesmo da Suprema Corte. (WATANABE, 2008, p. 2).

De acordo com Morgado e Oliveira (2009), nas últimas décadas tem aumentado o reconhecimento de mais direitos e também tem ocorrido maior exigência do cidadão com relação ao respeito a esses direitos. Isso ocasionou, nas sociedades modernas, uma complicada teia de relações interpessoais que resultou no exponencial aumento da sua complexidade e conflituosidade. Segundo Watanabe (2008, p. 1), como resultado, o “[...] Poder Judiciário Nacional está enfrentando uma intensa conflituosidade, com sobrecarga excessiva de processos, o que vem gerando a crise de desempenho e a consequente perda de credibilidade”. Além do congestionamento dos órgãos do poder judiciário, outros problemas são citados. De acordo com Pellon (2002), atualmente convivemos com a falta de juízes e de melhores investimentos, necessários à sua atuação. Este autor afirma que a falta de preparação de juízes para lidar com processos modernos relativos à tecnologia, *marketing* e outras questões industriais complexas também intensificaram a crise no sistema judiciário. Nesse contexto, fortalece-se a concepção dos meios alternativos de resolução de conflitos, não somente em sua atuação como instrumento capaz de descongestionar o Poder Judiciário, mas também em seu valor social (MUSZKAT, 2008). Para Muszkat (2008, p.9), “[...] a mediação de conflitos é um procedimento que traz em si a potencialidade de um novo compromisso político capaz de reduzir a desigualdade e a violência”.

No grupo das vantagens dos meios alternativos de resolução de conflitos estão: a cooperação, em vez da competição, a rapidez e também o baixo custo. De acordo com Pellon (2002),

[...] as custas processuais na Justiça são caríssimas. Apenas quando a parte requer e tem condições para tal, pode recebê-la gratuitamente, mas para a maioria dos processos paga-se a taxa judiciária que cobre todos os custos de funcionamento de um tribunal. (PELLON, 2002, p. 18).

O custo de uma arbitragem, por exemplo, é bem menor porque “[...] ela não tem a formalidade da Justiça nem a necessidade de um local de trabalho para o árbitro, nem uma equipe de funcionários em torno dele.” (PELLON 2002, p. 19). As mediações, que muitas vezes são bem sucedidas, também implicam em custo muito menor do que recorrer a um tribunal. E, mesmo que durante esse processo os envolvidos não alcancem uma solução, os materiais preparados para a mediação poderão ser aproveitados em outros métodos de resolução de conflitos, portanto, os custos já são reduzidos previamente (PELLON, 2002).

Além do congestionamento, da conseqüente morosidade e dos altos custos, vistos como fatores negativos do Poder Judiciário, a qualidade do processo é, também, questionada. De acordo com Diniz (2008), a polarização das partes disputantes no processo do método judicial mantém a competição destrutiva em vez de proporcionar acordo. Como resultado desses problemas surge a necessidade de haver uma mudança na maneira como ocorrem os processos judiciais. Segundo Diniz (2008), o novo paradigma que se instaura está respaldado na busca pela “[...] colaboração e pelo compromisso e o abandono das tendências de rivalidade e competição inerentes ao processo judicial.” (DINIZ, 2008, p.2).

O novo paradigma que se instaura como solução aos problemas citados constitui terreno fértil para o fortalecimento de métodos alternativos de resolução de conflitos como a arbitragem, a mediação e a conciliação. E embora ainda não exista uma política nacional obrigatória ao Poder Judiciário de todos os estados para que exerçam meios alternativos de solução de conflitos, a conciliação e a mediação, em especial, estão sendo preconizadas pelo Conselho Nacional de Justiça, pelos Tribunais de Justiça da grande maioria dos Estados da federação brasileira e pelos Tribunais Regionais Federais (WATANABE, 2008).

É possível concluir que métodos tradicionais, como a solução adjudicada dos conflitos, não atendem adequadamente à crescente demanda de processos judiciais e às novas questões que emergem da complexidade da sociedade atual. Diante desta realidade, meios alternativos de resolução de conflitos estão, aos poucos, solidificando-se como formas menos onerosas, céleres e mais adequadas às questões atuais que surgem no cenário de uma sociedade cada vez mais industrial e tecnológica.

## 1.1 MÉTODOS EXTRAJUDICIAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (MESCS) NA LITERATURA JURÍDICA

Arbitragem, mediação e conciliação são identificadas na literatura jurídica como meios alternativos aos procedimentos da solução adjudicada dos conflitos ou como métodos extrajudiciais. Entretanto,

Nem todos eles são tão extrajudiciais assim, já que o Poder Judiciário se vale de alguns em seus processos. Veja, por exemplo, o projeto “CONCILIAR”, levado a efeito por incentivo do Conselho Nacional de Justiça e que grande acolhida recebeu no meio jurídico (ao menos por parte da Justiça do Trabalho e daqueles que nela, incansavelmente, militam). A própria “mediação” vem sendo praticada no âmbito do Poder Judiciário, não pelos

juízes, mas por mediadores credenciados e com experiência no trabalho. (FIORELLI; FIORELLI; MALHADAS JÚNIOR, 2008, p. 51).

Embora nem todos sejam totalmente extrajudiciais, no Brasil “[...] a arbitragem, a conciliação e a mediação são conhecidas por muitos pela sigla MESC que significa Métodos Extrajudiciais de Solução de Conflitos.” (FIORELLI; FIORELLI; MALHADAS JÚNIOR, 2008, p.51). Como uma das explicações para o uso do termo, autores como Lopez e Miranda (2010) ressaltam a importância do caráter extrajudicial no desenvolvimento desses métodos. Eles afirmam que “[...] estamos diante da necessidade de rompermos com o excesso de formalismo e da convicção de que só um juiz investido das funções jurisdicionais é detentor do poder de julgar.” (LOPEZ; MIRANDA, 2010, p.2). Além disso,

A finalidade dos MESC's é possibilitar que os interessados na solução dos litígios não dependam da decisão da Justiça Estatal. Há um incentivo para que as partes litigantes encontrem soluções com maior liberdade, por si próprias, ainda que ajudadas por um terceiro, independente. (BUITONI, 2012, p.12).

Lopez e Miranda (2010) também advertem que o rompimento com o formalismo normalmente proporciona a tão desejada celeridade na resolução dos conflitos. Em sua classificação, os Métodos Extrajudiciais de Solução de Conflitos (MESC's) são, comumente, distinguidos entre autocompositivos e heterocompositivos. De acordo com Fiorelli, Fiorelli e Malhadas Júnior (2008), são autocompositivos aqueles em que aos disputantes é atribuída a decisão para se chegar à solução do conflito, cabendo a terceiros apenas a cooperação, por este motivo são também considerados cooperativos. Neste grupo estão a mediação e a conciliação.

Os heterocompositivos recebem esse nome porque o poder de decisão é atribuído a um terceiro, ficando sob sua responsabilidade decidir o que as partes devem fazer. É considerado heterocompositivo, por exemplo, o método da arbitragem. Importante ressaltar que este último método não é imposto aos disputantes e cabe a eles não somente a sua ratificação formal, como também a seleção de um árbitro, que pode ser um juiz privado escolhido livremente pelas partes (FIORELLI; FIORELLI; MALHADAS JÚNIOR, 2008). A seguir, apresentaremos detalhes sobre cada um dos MESC's, iniciando com a arbitragem.

### 1.1.1 Arbitragem

No Brasil a arbitragem foi regulamentada pela Lei n. 9.307, de 23 de setembro de 1996, a chamada Lei Marco Maciel, e apresenta peculiaridades com relação às outras formas de resolução de conflitos. Como nos outros métodos, mantém-se a característica de imparcialidade, entretanto, ele pode ser considerado adversarial, pois se confere ao árbitro o poder de decidir pelos disputantes e sua decisão equivale a uma sentença judicial (PELLON, 2002). Egger (2008) define arbitragem como um procedimento em que a decisão final é tomada por um terceiro imparcial e neutro, em lugar das partes que estão em litígio. “[...] a arbitragem não favorece o diálogo direto entre as partes, neste caso o árbitro tem o mesmo papel decisório do juiz estatal.”(EGGER, 2008, p. 58).

Nas câmaras de arbitragem, portanto, a figura do juiz é substituída pelo árbitro, profissional especializado no tema a ser julgado que é investido de responsabilidade e poder para decidir (PELLON, 2002). A especialização do árbitro, que o auxilia a decidir com mais clareza e precisão, pode ser vista como uma vantagem desse método de solução de conflitos, que é escolhido livremente.

A arbitragem, salvo casos excepcionalíssimos, não é imposta às partes, tendo em vista que somente poderá ocorrer quando existir “cláusula compromissória”, ou então, o “compromisso arbitral” firmado pelos interessados. Aos que participam de uma demanda por meio de arbitragem é assegurado o direito de ampla defesa, inclusive com a participação ativa e salutar de seus defensores, os advogados. (FIORELLI; FIORELLI; MALHADAS JÚNIOR, 2008, p. 53).

Os disputantes têm o direito de decidir pela arbitragem e muitos deles buscam esse método alternativo para a resolução do conflito, principalmente por causa da celeridade proporcionada. De acordo com Pellon (2002, p.16), “[...] o prazo para divulgação da decisão será, no máximo seis meses, e os envolvidos não poderão recorrer”. Se na justiça comum há a possibilidade de uma segunda instância, na arbitragem isso não é possível. Depois de divulgada a decisão e findo o processo, os disputantes podem apenas discutir detalhes formais, não relativos à decisão em si (PELLON, 2002). De acordo com Petrocelli (2006), o método da arbitragem, mediante a celeridade, efetividade processual e sigilo durante sua tramitação, constitui mecanismo plenamente capaz e aplicável como uma forma alternativa de solucionar a crise que enfrenta hoje o Poder Judiciário.

### 1.1.2 Conciliação

O método da conciliação tem sido amplamente utilizado como mecanismo do Poder Judiciário, contudo, também é empregado como método extrajudicial de solução de conflitos. Segundo Gonçalves e Ruiz (2011), embora os dois métodos partilhem o gênero autocompositivo, a conciliação não se confunde com a mediação. A conciliação é, também, realizada por meio da atuação de um terceiro, neutro e imparcial, no intuito de administrar o conflito. Entretanto, de maneira diferente do mediador, o conciliador “[...] tem a prerrogativa de poder sugerir um possível acordo, uma possível solução após criteriosa avaliação das vantagens e desvantagens que tal proposição trará às partes.” (GONÇALVES; RUIZ, 2011, p. 61). Neste sentido, é oferecida aos participantes uma oportunidade de discutir e explorar possibilidades de resolução aceitáveis a todos, posto que “[...] as partes não têm obrigação de alcançar o acordo.” (GONÇALVES; RUIZ, 2011, p. 62).

Como processo informal, esse método de resolução de conflitos conta com ação de um terceiro interventor, o conciliador, que apazigua as questões e interfere, se necessário, nos conceitos e interpretações dos fatos com utilização de aconselhamento legal ou de outras áreas (SERPA, 1997). De acordo com Fiorelli, Fiorelli e Malhadas Júnior (2008, p. 57), “[...] a conciliação apresenta-se como forma eficiente e eficaz de tratar o conflito porque proporciona solução rápida”. Tratada como método de resolução de conflitos mais célere, normalmente os disputantes recorrem à conciliação para atingir o acordo de uma forma mais rápida para pôr fim ao processo judicial. Portanto, consiste em um processo no qual “[...] o conciliador tenta fazer com que as partes evitem ou desistam da jurisdição, encontrando denominador comum.” (FIUZA, 1995, p. 56). Ressaltando as vantagens da conciliação como método de solução de conflitos no Brasil,

[...] em 2007, a ministra Ellen Gracie Northfleet, então presidente do Conselho Nacional de Justiça e do Supremo Tribunal Federal, fez um discurso em Belo Horizonte dizendo que a conciliação: “permitirá alcançar no futuro uma sociedade menos litigiosa em que o Estado somente intervenha diante da impossibilidade de composição e de acordo”. Em 2008 o CNJ editou a recomendação número 8 para que os tribunais planejassem as atividades conciliatórias. Também foi posto em prática o programa “Conciliar é legal”, lançado pelo CNJ e continuou até o ano de 2009. Magistrados, advogados, membros do Ministério Público e da administração pública têm adquirido consciência sobre a importância desse modo alternativo de resolução de conflitos, tanto é que nos últimos anos tal método tem sido utilizado, obtendo sucesso e reduzindo o “congestionamento” processual. (OLIVEIRA; SOUZA, 2011, p. 4).

De acordo com Fiorelli, Fiorelli e Malhadas JÚNIOR (2008), embora o conciliador, independente e imparcial, não tenha poderes para decidir, ele atua de acordo com a sua visão do que é justo ou não, sendo que pode e deve interferir, questionando os disputantes. Entretanto, os conteúdos ocultos do conflito não são pertinentes ao conciliador, “[...] não interessa buscar ou identificar as razões que levaram ao conflito, as questões pessoais dos envolvidos, seus interesses, etc.” (FIORELLI; FIORELLI; MALHADAS JÚNIOR, 2008, p. 59).

Por esse motivo, a conciliação apresenta algumas limitações:

- O poder educativo do processo continua limitado;
- Os envolvidos, focalizados na questão objetiva (por exemplo, o pagamento dos danos provocados por um acidente de trânsito), não perceberão, necessariamente, outros aspectos relacionados com ela (as causas, como evitar novas ocorrências, comportamentos que deveriam e poderiam ser evitados; consequências de dirigir concentrado em outros problemas ou sob efeitos de álcool ou noite mal dormida);
- Acontece a negociação tradicional, com movimentos de ceder, transigir, trocar, permutar, barganhar, etc. (FIORELLI; FIORELLI; MALHADAS JÚNIOR, 2008, p. 60).

Além disso, “[...] cada um dos lados toma uma posição, defende-a e faz concessões para chegar a uma solução de compromisso, a qual pode não ser a melhor para qualquer das partes.” (FISHER; PATTON; URY, 1992 citados por FIORELLI; FIORELLI; MALHADAS JÚNIOR, 2008, p.57).

O fator emocional pode interferir negativamente no processo da conciliação se não receber a devida consideração. A conciliação pode, então,

- Tornar-se luta pelo poder e, pelo temor de sentir-se desprestigiada, uma ou ambas as partes talvez não reconheça um erro ou oculte uma proposta satisfatória;
- As emoções impedem a comunicação eficaz e o conflito pode agravar-se;
- Corre-se o risco de se derivar para a barganha, o que, além de péssimo para as relações, torna a decisão dependente da capacidade de argumentação de cada envolvido. (ACLAND, 1993 citado por FIORELLI; FIORELLI; MALHADAS JÚNIOR, 2008, p.57).

Entre as vantagens de utilização da conciliação como método de resolução de conflito destaca-se a celeridade. Contudo, as desvantagens citadas podem interferir em um processo de negociação em que a prioridade de se atingir o acordo de forma rápida pode desfavorecer uma das partes. A seguir, apresentaremos especificidades da mediação como método utilizado na resolução de conflitos.

### 1.1.3 Mediação

Ao apresentar a definição de mediação alguns autores destacam o diálogo como importante instrumento no manejo do conflito (EGGER, 2008; FIORELLI; FIORELLI; MALHADAS JÚNIOR, 2008; MUSKAT, 2008). De maneira sucinta é possível afirmar que

Mediação é um método extrajudicial, não-adversarial, de solução de conflitos através do diálogo. É um processo autocompositivo, isto é, as partes, com o auxílio do mediador, superam o conflito sem a necessidade de uma decisão externa, proferida por outrem que não as partes envolvidas na controvérsia. (EGGER, 2008, p. 59).

De acordo com Egger (2008), durante a sessão de mediação, uma terceira pessoa, neutra (mediador), auxilia na restauração do diálogo, proporciona a negociação do conflito mantendo o foco nos interesses verdadeiros com o objetivo de atingir o reconhecimento e a satisfação das necessidades das partes envolvidas. Na definição apresentada por Fiorelli, Fiorelli e Malhadas Júnior (2008), o uso da mediação é adequado à relação conflituosa que envolve disputantes cujo tempo de convivência é maior e em que predominam questões emocionais oriundas de relacionamentos interpessoais intensos. Por esse motivo, “[...] constitui um processo de transformar antagonismos em convergências, não obrigatoriamente em concordâncias, por meio da intervenção de um terceiro.” (FIORELLI, FIORELLI; MALHADAS JÚNIOR, 2008, p. 58).

Na literatura jurídica a mediação é apresentada como método que busca a transformação e o desenvolvimento pessoal das pessoas em um processo educativo. De acordo com Egger (2008),

A mediação consegue, na maioria das vezes, restaurar a harmonia e a paz entre as partes envolvidas, pois o mediador trabalha especialmente nas inter-relações. Na mediação, as soluções surgem espontaneamente, reconhecendo-se que a melhor sentença é a vontade das partes. (EGGER, 2008, p. 59).

Segundo Muskat (2008, p. 15), no percurso do seu desenvolvimento a mediação “[...] assumiu a complexidade dos fenômenos humanos e a noção da dificuldade de abrangê-los em sua plenitude”. Este enfoque cria espaços possíveis para legitimar e acolher as diferenças, respeitando a transdisciplinaridade essencial para a mediação de conflitos (MUSKAT, 2008). “É acolhendo a diversidade e a transversalidade que a mediação adquire status de

representante dos princípios que regem os direitos humanos, e o mediador, o de agente de transformação social, no sentido da cultura de paz.” (MUZKAT,2008, p.17). A mediação é, portanto, considerada método de solução de conflitos que mais privilegia o diálogo, tendo em vista a complexidade do ser humano. Durante o seu processo há o intuito de manejar o conflito tentando, ao mesmo tempo, preservar as relações interpessoais.

A seguir, apresentaremos uma discussão acerca do conceito de conflito.

## 2 CONFLITO: CONCEITO E IMPLICAÇÕES

O conflito, de maneira geral, tem sido definido pelo viés da oposição e da incompatibilidade. O conflito existe sempre que surgem atividades e objetivos incompatíveis (CUNHA, 2001; DEUTSCH, 1973; ERICKSEN, 2011; HOCKER; WILMOT, 1985; MIAL; RAMSBOTHAM; WOODHOUSE, 2011; PUTNAM; POOLE, 1987; TORREGO, 2003). Se uma pessoa vive conflitos individualmente, estes se caracterizam como conflitos intrapessoais que podem se manifestar em questões como ir/não ir, fazer/não fazer, falar/não falar, comprar/não comprar, vender/não vender (CHRISPINO, 2007). Entre duas ou mais pessoas é um conflito interpessoal; entre grupos é um conflito intergrupar e quando o conflito é entre nações se chama conflito internacionais (SOUSA, 2012). Desenvolveremos aqui discussões acerca do conflito interpessoal especificamente.

De acordo com Chrispino (2007), todos os que vivem em sociedade têm a experiência do conflito, pois este ocorre a partir de opiniões divergentes ou de maneiras distintas de ver ou interpretar algum acontecimento. São exemplos de conflito interpessoal “[...] a briga entre vizinhos, a separação familiar, a guerra e o desentendimento entre alunos, entre outros.” (CHRISPINO, 2007, p.15). Mais especificamente, o conflito tem sido caracterizado como um conjunto de propósitos, objetivos, interesses ou condutas divergentes que acarretam choque de posições antagônicas em momentos de divergências entre pessoas físicas ou jurídicas (MIAL; RAMSBOTHAM; WOODHOUSE, 2011; SUARES, 1996). Pruitt (1981 citado por SOUSA, 2012) define conflito como um episódio em que uma parte mantém influência sobre outra que tenta resistir. Desta consideração, de impasse mantido pela influência de um e resistência de outro, pode emergir a alusão a formas de poder.

Os estudiosos clássicos do conflito, desde Tucídides e Sun Tzu, até Maquiavel, Marx e Von Clausevitz, enfocaram em um aspecto específico do conflito: o poder. Esse era o elemento primordial para o desencadeamento, e também para uma possível solução dos conflitos. Todavia, posteriormente, verificou-se que esse único elemento não era suficiente para responder a todas as questões relativas a esse tópico, ou seja, a simples estratificação do poder como elemento basilar do conflito era insatisfatória. (ERICKSEN, 2011, p. 374).

Estudos posteriores passaram, então, a considerar outros aspectos do conflito em processo. Para Galtung (1969, p. 69), o conflito consiste em “[...] um processo dinâmico no qual estrutura, atitudes e comportamentos estão constantemente mudando e influenciando um ao outro”. O aspecto dinâmico do conflito é também abordado por Ericksen (2011, p. 377) ao

assumir que se trata de “[...] algo complexo, que a cada nova contribuição feita por um dos partícipes pode variar antagônica ou atrativamente (algo que poderá se alternar intra processualmente, quanto em função da percepção de cada um dos outros sujeitos)”.

Em uma definição mais ampla, Chiavenato (1987) afirma que

[...] conflito significa a existência de ideias, sentimentos, atitudes ou interesses antagônicos que se podem chocar. Sempre que se fala em acordo, aprovação, coordenação, resolução, unidade, consentimento, harmonia, deve-se lembrar que essas palavras pressupõem a existência ou a eminência dos seus opostos, como desacordo, desaprovação, desentendimento, incongruência, discordância, inconsistência, oposição – o que significa conflito. (CHIAVENATO, 1987, p. 88-89).

Em sua definição Chiavenato (1987) considera os sentimentos dos participantes. Dessa forma ele antecipa um aspecto da complexidade humana que tem sido considerado em estudos sobre o conflito atualmente. Torrego (2003 citado por SOUSA, 2012), por exemplo, ao considerar as necessidades do ser humano no contexto de conflito, afirma que

[...] temos necessidades materiais básicas como a alimentação ou o sono e necessidades de matriz psicológica (segurança, liberdade, possibilidade de a pessoa se expressar e ser escutada, dignidade – respeitar e sentir-se respeitado, pertencer a um grupo, justiça, sentir-se amado). Além disso, recursos limitados, valores diferentes e necessidades não atendidas podem também ser causadores de conflitos. (TORREGO, 2003 citado por SOUSA, 2012, p. 17).

A partir de posições como a de Torrego (2003) se conclui que existe uma complexidade inerente ao conflito. Por causa dessa complexidade, qualquer empreendimento no sentido de compreender o conflito requer uma visão mais ampla dos vários fatores envolvidos. Para Ericksen (2011, p. 377), “[...] existem muitas definições diferentes para o conflito sem que nenhuma consiga ser completa ao ponto de ser tida como única porque se trata de um fator que entrecorta várias facetas da existência humana”. A convergência de estudos com esse foco se expandiu no século XX, o que fez surgir a teoria do conflito. Entretanto, tais esforços não constituíram um conjunto de conhecimento com sistematização adequada para que ela fosse enquadrada em um ramo específico do conhecimento humano (ERICKSEN, 2011). Dessa tentativa sobreveio, como resultado, o aspecto multidisciplinar do tema, ou seja, “[...] existem análises sociais, psicológicas, etnográficas, historiográficas, lógicas e até matemáticas da teoria do conflito.” (ERICKSEN, 2011, p. 1).

Em meio a tantas visões, Ericksen (2011) pontua que o conflito é, essencialmente, um processo intersubjetivo e que se projeta ao menos em três dimensões: cognitiva, emocional e comportamental. Assim, “[...] para que o conflito seja perfeito, em sua constituição intersubjetiva, é necessário que ele se desenvolva, precipuamente, na dimensão objetivamente dada (comportamental).” (ERICKSEN, 2011, p. 374). É nessa dimensão objetiva do comportamento que o conflito se materializa e torna-se possível de ser observado.

De acordo com Schelling (1980, p.4), entre as diversas teorias do conflito “[...] há um divisor de águas ente aqueles que tratam conflito como algo patológico e doentio e aqueles que tomam o conflito como concedido e estudado pelo comportamento associado a ele”. Nestes ainda há outra divisão: os que examinam o conflito em sua complexidade, confrontando comportamento consciente/inconsciente, motivações e outros aspectos, e aqueles que focalizam um tipo mais racional e consciente de comportamento (SCHELLING, 1980). Segundo Schelling (1980, p.4), “[...] objetivamente falando, o último trata conflito como um tipo de competição na qual os participantes estão tentando “vencer” o outro e vice e versa”. Ao tentar vencer, o disputante pode, inclusive, empregar estratégias para controlar e influenciar o comportamento do outro durante o conflito e, por esse motivo, procura saber quais variáveis estão sujeitas a esse tipo de controle no comportamento do oponente (SCHELLING, 1980).

Sobre a interpretação cognitiva do conflito, Chrispino (2007) adverte que pode haver dificuldade em se estabelecer sua real motivação, pois a posição conflitante pode ser diferente do real interesse das partes. Isso acontece, por exemplo, quando “[...] o interesse, como motivação objetiva/subjectiva de uma conduta, a partir da qual esta se estrutura e se distingue da posição, que é a forma exterior do conflito, pode esconder o real interesse envolvido.” (CHRISPINO, 2007, p. 18). Ou seja, segundo Chrispino (2007), os interesses estão bem definidos, por exemplo, quando o vendedor quer vender mais caro, enquanto o comprador quer pagar menos. No entanto há disputas em que o real interesse não fica claro como

[...] o que ocorre no conflito causado pela separação de casais que brigam pela posse da casa onde moravam, mesmo possuindo outros imóveis de igual valor. Na verdade, a posição de posse da casa esconde um interesse implícito: quem ficar com a casa do casal tem a sensação de vitória sobre o outro. (CHRISPINO, 2007, p. 18).

A partir da consideração de possíveis interesses implícitos, entende-se que o conflito deve ser visto como uma decisão cognitiva, pois “[...] envolve negociação do que deve ser considerado como objetos apropriados na disputa (por exemplo, como a disputa deve ser

definida ou interpretada).” (PINKLEY, 1990, p. 117). Mediante a perspectiva da decisão cognitiva e interpretação da disputa, Pinkley (1990) critica as linhas teóricas do conflito que tomam os negociadores como seres totalmente racionais, que agregam, a essa base racional, meramente o impacto das variáveis situacionais. Por outro lado, destaca o papel que cada cognição, ou interpretação, do conflito pode atuar na perpetuação ou resolução da disputa e adverte que,

[...] infelizmente, conflito e o processo de negociação subsequente são tipicamente vistos em termos de ganhos diferenciais ou quem recebe quanto o que, enquanto a cognição associada ao conflito ou a forma como o conflito é interpretado e definido são ignorados. (PINKLEY, 1990, p. 117).

Neste sentido,

Se nenhuma das partes é capaz de impor um resultado ou preparar para um compromisso, um disputante pode impor custos massivos sobre o outro de forma que todas as partes perdem mais do que se tivessem empregado outra estratégia. Nos estudos sobre conflito esse tipo de resultado tem sido mais comum do que poderíamos supor. (MIALL; RAMSBOTHAM; WOODHOUSE, 2011, p. 9).

Contudo, de acordo com Miall, Ramsbotham e Woodhouse (2011), aos poucos, abordagens que tematizam a complexidade do conflito têm evitado o lugar comum de se defini-lo em relação a lutas, jogos e debates, em que o possível resultado é visto como perda-ganho –um perde e outro ganha. A possibilidade de resolução de conflitos que não necessariamente implica vitória de uma parte sobre a outra passa, então, a ser considerada, pois,

[...] há um forte motivo para, baseado no interesse próprio, avançar para o outro resultado, como um compromisso ou ganha-ganha (definido aqui não como um ideal no futuro, como frequentemente é suposto, mas um resultado no qual todas as partes ficariam bem). (MIALL; RAMSBOTHAM; WOODHOUSE, 2011, p. 18).

Fisher e Ury (1981 citado por PINKLEY, 1990) também asseveram que muitas negociações permitem soluções integrativas que expandem a possibilidade de maiores resultados em conjunto. Nesta perspectiva, Ericksen (2011) considera, por exemplo, que, em muitos casos de negócios internacionais, torna-se evidente a mútua dependência de posições entre as partes. Assim, o “[...] conflito puro, no qual o interesse de dois antagonistas é

completamente oposto, é um caso especial, isso ocorre em uma guerra de extermínio completo.” (ERICKSEN, 2011, p.372). A teoria que concebe o conflito como “[...] condição *sine qua non* da reflexão” reavalia sua conotação negativa tradicional e o postula como um mecanismo de inovação e mudança social (ERICKSEN, 2011, p.372). Vistas por um prisma positivo, situações de conflito tratadas sob a influência da dialética podem “[...] expandir a gama de julgamentos, de idéias criativas, de reexame de objetivos, além de aumentar riscos calculados e facilitar aceite das decisões do grupo.” (PUTNAM, 1994, p.285). Seguindo esta perspectiva, Frade (2003, p. 17) postula que “[...] o conflito também pode ter uma dimensão positiva, no sentido de que contém a dinâmica que leva à mudança e ao avanço da sociedade e da civilização”. Por esses motivos, Chrispino (2007, p. 17) adverte que “[...] o mito de que o conflito é ruim está ruindo”. Além disso, a visão do conflito como manifestação natural e necessária às relações sociais possibilita enumerar algumas vantagens:

- ajuda a regular as relações sociais;
- ensina a ver o mundo pela perspectiva do outro;
- permite o reconhecimento das diferenças, que não são ameaça, mas resultado natural de uma situação em que há recursos escassos;
- ajuda a definir as identidades das partes que defendem suas posições;
- permite perceber que o outro possui uma percepção diferente;
- racionaliza as estratégias de competência e de cooperação;
- ensina que a controvérsia é uma oportunidade de crescimento e de amadurecimento social. (CHRISPINO, 2007, p. 17).

De fato, diante de tais argumentos não é possível mais conceber o conflito como uma patologia social, da forma como era visto antes das tentativas de postulação de uma teoria específica (ERICKSEN, 2011). Por outro lado, o conflito deve ser “[...] compreendido como algo intrínseco à convivência em sociedade, e que por isso, deve ser tratado com a naturalidade de um fato que recorrentemente está presente nos círculos sociais.” (ERICKSEN, 2011, p.391).

Além dos aspectos mencionados, Schelling (1980) destaca a dependência de posições entre as partes e, neste sentido, situa ‘vitória’ com um significado não estritamente competitivo, mas com a possibilidade de vantagem para ambos os disputantes. Assim, para atingir o propósito de mútua acomodação, de forma a não prejudicar o comportamento do outro, o emprego da barganha pode ser útil (SCHELLING, 1980). Este autor defende o uso da barganha mediante a capacidade de que um disputante pode ter em atingir seu objetivo de forma associada e dependente das escolhas que o outro participante faz. “[...] a barganha pode

ser explícita, como quando alguém oferece uma concessão, ou tácita manobra, como quando alguém ocupa ou evacua de um território estratégico.” (SCHELLING, 1980).

Trice e Beyer (1984 citado por PUTNAM, 1994) advertem que a barganha, como decisão participativa, ocorre somente quando ambas as partes têm controle sobre o processo de conflito. Mas, de um modo geral, este procedimento tem sido empregado para que os participantes centralizem esforços em atingir uma decisão mais consciente e participativa, o que consubstancia a natureza produtiva e positiva do conflito.

Em artigo sobre conflito produtivo, Putnam (1994, p.292) afirma que “[...] diferentes formas de sinalizar as necessidades e interesses, seguir novas direções ou redefinir a natureza do problema realizam-se por meio da barganha”. Entender, portanto, o comportamento conflitivo como um processo de barganha pode manter os participantes preocupados exclusivamente com o conflito ou com o interesse comum de alcançar um resultado que não seja enormemente destrutivo de valores de ambas as partes (SCHELLING, 1980). A natureza produtiva do conflito se revela no fato de apresentar a barganha não como forma tradicional de administrar conflitos, mas como um ‘fórum’ para descobrir problemas e revelar as oponentes perspectivas sobre as questões, não por meio de trocas explícitas de informações, mas de aspectos implícitos que emanam da disputa (PUTNAM, 1994). Por este motivo, é importante ressaltar que o valor da barganha está mais em identificar problemas do que em alcançar a melhor solução (PUTNAM, 1994).

Há, entretanto, aspectos que podem dificultar o processo. Segundo Miall, Ramsbotham e Woodhouse (2011), é comum que as partes envolvidas no conflito tenham alta prioridade em defender seus próprios interesses e percebam o interesse oposto diametricamente. Este choque de posições pode fazer com que o relacionamento entre as partes venha a ser opressivo mediante “[...] posições fortemente arraigadas e paixões fortes despertadas.” (MIALL; RAMSBOTHAM; WOODHOUSE, 2011, p. 10).

De acordo com Frade (2003, p.73), “[...] o conflito exprime as diferenças em luta entre si, espelha um clima de oposição ou de hostilidade e tem em regra, uma carga negativa e destrutiva, de que o exemplo último é a guerra”.

Por este motivo,

[...] eventualmente, a resolução do conflito deve envolver um grupo de mudanças dinâmicas que significam declinar o comportamento conflituoso, uma mudança de atitude e transformação do relacionamento ou choque de interesses que são o núcleo da estrutura do conflito. (MIALL; RAMSBOTHAM; WOODHOUSE, 2011, p. 10).

Em muitos casos cabe a um mediador propor um processo mais participativo e democrático de resolver o conflito, o que pode implicar em mudança de atitude e transformação do relacionamento por meio do diálogo. Com vistas a resoluções de conflitos mais próximas do aspecto positivo de uma barganha, Pinkley (1990) destaca a importância de se considerar o impacto potencial de estruturas cognitivas dos participantes sobre seus interesses e comportamentos. Em sua análise de tipos de percepções de conflitos, Pinkley(1990)encontrou casos em que as descrições de conflito fornecidas por mediadores eram diferentes daquelas fornecidas pelos disputantes, pois os mediadores tinham focos em diferentes aspectos do conflito. Participantes diferiram, por exemplo, quanto ao foco interpessoal do conflito. Alguns estavam orientados para se concentrar em problemas no relacionamento, enquanto outros se concentravam no objeto explícito motivador do conflito. Além disso, alguns participantes estariam motivados para corrigir o problema, enquanto outros simplesmente queriam encerrar o conflito (PINKLEY, 1990).

Para Sousa (2012),

[...] geralmente os conflitos resultam de uma situação de competição, por esse motivo raramente se estabelece um pacto e é raro atingir um equilíbrio e acordo mediante a compreensão da lógica das ações e realizar cedências mútuas. (SOUSA, 2012, p. 17).

Neste sentido, Miall, Ramsbotham e Woodhouse(2011, p. 90) afirmam que,com auxílio das partes e da terceira parte em conjunto, a aproximação de aspectos implícitos do conflito –e não somente a lógica das ações– é viabilizada por meio de um mapeamento da estrutura do conflito. O mapa do conflito proposto obedece aos seguintes passos:

1. Breve descrição dos participantes
2. Histórico do conflito
3. Partes e questões do conflito
4. Núcleo do conflito
5. Identificar partes internas do conflito, o que o constitui?
6. Quais são as questões do conflito? É possível distinguir entre posições, interesses (interesse material, valores, relacionamentos) e necessidades?
7. Qual é a relação entre as partes em conflito? Há qualitativa ou quantitativa assimetria entre elas?
8. Há diferentes percepções de causas e natureza do conflito entre as partes?
9. Qual é o comportamento corrente entre as partes (o conflito em uma fase escalatória ou de-escalatória)?
10. Quem é o líder das partes? Em um nível individual, quais são seus objetivos, interesses, forças e fraquezas relativas? (MIALL; RAMSBOTHAM; WOODHOUSE, 2011, p. 90).

Considerando que análises minuciosas do conflito devem ser realizadas por um gestor devidamente preparado, passaremos agora a considerar o papel específico de um mediador. De acordo com Pereira (2011), a mediação se diferencia primordialmente de outros métodos porque a solução do conflito, neste caso, depende, fundamentalmente, da iniciativa das pessoas envolvidas e o mediador age como facilitador do diálogo. Discutir a importância do diálogo se faz necessário, principalmente, como uma forma de crítica ao sistema tradicional de processo judicial que, por delimitar espaço e tempo dos procedimentos, mitiga a participação de todos os envolvidos no processo (PEREIRA, 2011). Para Pereira (2011, p. 22), a mediação surge como possibilidade de “[...] democratizar o campo discursivo do litígio com um tempo diferenciado, de maneira a aproveitá-lo de forma mais vantajosa ao indivíduo”. Além disso, observa que

No processo judicial, a oralidade pouco tem espaço, concentrando-se, mormente, no papel desempenhado pelos advogados, os quais são limitados pelos ritos e procedimentos previamente estabelecidos pelo Direito Processual. Nas oportunidades que os envolvidos no conflito têm de se expressarem, via de regra, não há tempo nem ambiente adequado para exporem suas opiniões pessoais acerca do problema que vivenciam. (AMARAL, 2007, p. 22 citado por PEREIRA, 2011, p. 14).

Por esses motivos, para que a mediação cumpra, de fato, a função de democratizar a participação dos envolvidos no processo, é necessário que haja um equilíbrio de participação, considerando que todos deve ter oportunidade se manifestar bem como deve estar garantida a compreensão das ações que forem sendo desenvolvidas ao longo do procedimento (MORAIS; SPENGLER, 2008). O processo de mediação deve prever, pois, a participação efetiva de todos os envolvidos “[...] visando a inclusão social à medida que colabora para o acesso à justiça e desperta nos indivíduos a capacidade de autodeterminação.” (PEREIRA, 2011, p. 24). Segundo Warat (2000, p.7), a mediação, como método alternativo ao judiciário, também pode ser considerada como “[...] uma forma de realização de autonomia, na medida em que educa, facilita e ajuda na produção das diferenças que modificam as divergências”.

O equilíbrio e a inclusão, como fatores de justiça social, devem ser previstos no processo da mediação a despeito da dificuldade emocional que pode ser gerada pela divergência entre as partes, já que

[...] é através da linguagem e do diálogo que os envolvidos conseguirão superar a dificuldade emocional para somente, então, delinear a

compreensão recíproca dos participantes do procedimento, o que é pré-requisito ao entendimento. (PEREIRA, 2011, p. 17).

Nesta perspectiva, que implica na realização de ações como manejo de dificuldades emocionais e facilitação do diálogo, o mediador passa a ser visto como ‘pedagogo’ da comunicação (CAMPANÁRIO, 2013). Para este autor, o mediador lida com uma situação complexa de reflexão e tomada de decisão em termos comunicacionais. Embora se trate de um processo complexo, Campanário (2013) ressalta que a mediação implica em um conjunto de técnicas, entretanto, este autor não especifica quais seriam as técnicas e apenas afirma que determinados princípios devem ser seguidos pelo mediador. São eles:

[...] fazer dizer a cada um que não imporá nada, não proferirá juízos de valor, não ofenderá, não reprovará, não pensará pelo outro. Ele deve ter essa capacidade de fazer emergir os princípios da mediação e depois conseguir regular e manter esses princípios. (CAMPANÁRIO, 2013, p. 132).

Os princípios de ordem subjetiva, apresentados por Campanário– como não ofender, não reprovar, não pensar pelo outro, não sugerem a objetividade que requer o termo ‘técnica’ anteriormente citado. Nesse aspecto, Sales (2007) contribui apresentando princípios gerais da mediação que, apesar de variarem de país para país, apresentam alguns pontos de consenso. São eles:

- *Princípio da liberdade das partes*: consiste em dizer que as partes envolvidas no litígio devem ser livres para resolvê-lo através da mediação; não podem estar sendo ameaçadas ou coagidas; devem ter consciência do significado deste meio de pacificação e de que não são obrigadas a aceitar qualquer acordo que não julgue eficaz;
- *Princípio da não-competitividade*: diferente do que ocorre no Poder Judiciário, onde o conflito é uma disputa em que uma parte ganha, enquanto a outra perde. Na mediação todos os envolvidos devem ganhar, isto é, através do diálogo e das discussões, deve-se alcançar uma solução que seja mutuamente satisfatória. Não se incentiva a competição, mas a cooperação;
- *Princípio do poder de decisão das partes*: neste referido procedimento o poder de decisão cabe as partes. O mediador apenas facilitará a comunicação, não decidindo qual será a melhor resolução para o litígio;
- *Princípio da participação de terceiro imparcial*: as partes envolvidas no processo devem ser igualmente tratadas pelo mediador, que deve desenvolver suas atribuições sem beneficiar qualquer um dos litigantes;
- *Princípio da competência*: o mediador deve estar apto para desempenhar suas tarefas; possuindo, dentre outras características, a diligência, a prudência, o cuidado, assegurando que o processo bem como o resultado seja de qualidade.
- *Princípio da informalidade do processo*: na mediação não há ritos rígidos que devem ser seguidos; o processo não apresenta apenas uma única forma de ser conduzido.

- *Princípio da confidencialidade no processo*: o mediador está proibido de revelar às outras pessoas o que está sendo discutido na mediação. Todas as etapas do procedimento são sigilosas; sendo que o mediador deve atuar como protetor do processo, assegurando a integridade e a lisura. (SALES, 2007, p. 32-33, grifo do autor).

Os princípios apresentados parecem estar em consonância com uma concepção positiva e produtiva do conflito, onde os participantes têm direitos iguais, liberdade de se expressar e buscar o consenso por meio de um processo colaborativo. O mediador desempenha papel importante para que esses princípios sejam alcançados e sua atuação tem sido refletida por alguns autores. Em sua discussão, Warat (2000) faz emergir aspectos psicológicos e emocionais implicados na mediação e posiciona o mediador como um ‘terapeuta emocional’ (WARAT, 2000). Para Warat (2000, p.5) o conflito deve ser concebido “[...] como um conjunto de condições psicológicas, sensíveis, culturais e sociais que determinam um choque de atitudes no vínculo das pessoas”. Neste sentido, este autor propõe que, a despeito das abordagens dos juristas, que desconsideram satisfação e insatisfação emocional, a mediação deve também ser observada por um viés mais psicológico do que jurídico.

Segundo Warat(2000, p.12), em termos de linguagem, o trabalho do mediador deve ser minucioso a ponto de revelar o que não é explicitamente expresso, além disso, deve “[...] criar espaços transacionais: uma ligação afetivo-informativa que facilita as partes a tomar decisões”.A complexidade inerente ao conflito muitas vezes exige preparo e análise minuciosa de todos os fatores envolvidos. Neste sentido, o número de estudos que investigam, por exemplo, aspectos emocionais que emergem de situações de conflito tem aumentado nos últimos anos (SCHARLACH; LI; DALVI, 2006; YEH, 2011; SIERAU; HERZBERG, 2012; MCGUIGAN, 2009).

Concluimos que, na literatura jurídica, de uma maneira geral, o mediador é compreendido como profissional que atua de forma a lidar com a mediação em seu aspecto dialético, jurídico, cooperativo, cognitivo e emocional, haja vista a complexidade desse tipo de processo. Ressaltamos também que um dos princípios apresentados anteriormente posiciona o mediador como participante terceiro e imparcial. A imparcialidade do mediador tem sido considerada característica imprescindível para que haja equilíbrio, sem benefício de qualquer um dos disputantes (FRADE, 2003; MENEGHIN; NEVES, 2010; CAMPANÁRIO, 2013; WARAT, 2000; SALES, 2007).

Entretanto, com uma postura crítica ao que considera ‘mito’ da imparcialidade e da neutralidade de posições, McGuigan (2009) discute informações emocionais e psicológicas

que podem interferir no papel do mediador. A interpretação dos conflitos, assim como uma ação eficaz, é difícil “[...] porque muitas vezes o material psicológico não identificado do próprio mediador é reprimido, ou ativado, para reestruturar ou dar sentido ao conflito de acordo com a sua própria perspectiva.”(MCGUIGAN, 2009, p. 113). De acordo com este ponto de vista, deve haver cuidado ao realizar interpretações do conflito e cabe ao mediador se comprometer a adquirir maior consciência de como suas qualidades pessoais podem influenciar o processo de mediação.

Além dos aspectos emocionais que implicam no trabalho do mediador, considerados anteriormente, desenvolveremos, no próximo capítulo, a desmistificação do mito da neutralidade e da imparcialidade deste profissional sob o foco da análise da linguagem.

### **3 O PAPEL DO MEDIADOR DO PROCON NA PERSPECTIVA DA ANÁLISE DA CONVERSA E SOCIOLINGUÍSTICA INTERACIONAL**

Resultados de análises da linguagem de audiênciasde conciliação do PROCON têm revelado a dinâmica da fala, dos papéis e das identidades dos participantes neste contexto específico. Como foi descrito na literatura jurídica, o processo conhecido como mediação está centralizado muito mais na utilização do diálogo como forma eficiente de manejar o conflito e de proporcionar um acordo entre as partes, principalmente porque a negociação é de responsabilidade dos participantes, sem interferência externa. Conhecido como método extrajudicial de solução de conflitos, de acordo com a literatura jurídica, esse tipo de método é mais aplicável a disputas cujos participantes apresentam maior tempo de convivência e em que predominam questões emocionais oriundas de relacionamentos interpessoais intensos.

Entende-se, portanto, que a mediação é comumente aplicada à resolução de conflitos entre pessoas próximas, que envolvem questões familiares, por exemplo. Nessas situações se espera um empenho do mediador, cujas ações nesses casos serão direcionadas para um processo educativo. Ao conciliador, por outro lado, cabe a função de apaziguar as questões e atuar, primordialmente, na apresentação de conceitos e interpretações dos fatos com a utilização de aconselhamento legal ou de outras áreas (SERPA, 1997).

Entende-se que, nessa perspectiva, os conteúdos ocultos do conflito, como razões pessoais, não seriam pertinentes ao conciliador (FIORELLI; FIORELLI; MALHADAS JÚNIOR, 2008, p. 59). Entretanto, na descrição de ambos os métodos (conciliação e mediação), o fator emocional é citado, assim como a importância da comunicação para lidar com a complexidade do ser humano; por este motivo, os papéis de mediador e de conciliador parecem não estar ainda bem definidos. Além disso, no Brasil não há ainda uma formação específica para a função de mediador e pouco se sabe como exercê-la.

No caso do PROCON, a escolha do mediador ora recai sobre o advogado, dado o caráter legal do encontro, ora recai sobre o psicólogo, dado a expertise em lidar com pessoas em situação de conflito. Contudo, [...] a complexidade da tarefa exige habilidades comunicativas que não são necessariamente do domínio daqueles profissionais. (OLIVEIRA, 2008, p. 6).

Por este motivo,

[...] para se estudar a mediação, deve-se partir de uma perspectiva comunicacional, sem ignorar a relação com o próprio contexto em que tal processo se dá, devendo essa relação ser entendida como algo que “envolve interdependência entre as partes para a ação coordenada, sentidos negociados e recursos distribuídos”. (JONES,1994, p. 28).

Além da dinâmica das relações, há também a dinâmica de identidades. De acordo com Silveira e Gago (2008, p. 23), o desenvolvimento dos estudos linguísticos também proporciona pensar a identidade “[...] não como algo dado a priori, em termos essencialistas, em que a identidade é vista como propriedade do indivíduo ou da sociedade”. A identidade tem sido estudada como

[...] um fenômeno discursivo, construído e negociado em situações de fala-em-interação, seguindo as orientações teórico-metodológicas da Análise da Conversa, de base etnometodológica, e da Sociolinguística Interacional. Isto implica em pensar a identidade como um recurso linguístico-discursivo de categorização/identificação à disposição dos participantes, em uma dada atividade de fala. (SILVEIRA; GAGO, 2008, p.23).

A identidade emerge, portanto, como uma característica da organização sequencial da fala-em-interação e, especificamente,

O estudo situado das identidades nos permite realizar algumas observações sobre o papel dos participantes. Sobre o/a mediador/a, a literatura mais ampla de mediação aponta como uma das funções centrais do mediador a de servir como um ventilador de idéias entre as partes, uma membrana de respiração, para que eles possam se demover da situação de conflito e chegar a um acordo (SILVEIRA; GAGO, 2008, p.23).

Nesta perspectiva, o papel do mediador nas conciliações do PROCON se mostra de maneira fluida. Em alguns casos a mediadora, por exemplo, assume o papel de ‘orquestradora’ (SILVEIRA; GAGO, 2008). Na tentativa de produzir um acordo entre as partes, realiza a tarefa discursiva de distribuição dos turnos de fala. Desse modo, ambos terão direitos e oportunidades iguais (ARRUDA, 2008, p.70). Todavia, em alguns casos, parece que a negociação dos participantes é viabilizada, sobretudo, devido à atuação da identidade situada do mediador como defensor e árbitro, tendo em vista a prescrição da lei (SILVEIRA; GAGO, 2008).

De um modo geral, nas audiências de conciliação do PROCON os mediadores

[...] solicitam histórias detalhadas dos participantes e coordenam a discussão, evitando o escalonamento de conflito. Eles implementam também um

processo de negociação que procura reenquadrar a situação de conflito através da definição de tópicos e de oscilações de alinhamento do mediador entre reclamado e reclamante. No processo de negociação, o papel do mediador é de negociador. Como estratégias coerentes com esse papel, ele conduz à mudança de tópico quando prevê um assunto que vai gerar impasse. Nota-se, então, que o mediador tenta influenciar as partes à negociação a fim de obter acordo. Conclui-se que as estratégias de mediação observadas nas audiências de conciliação se manifestam como tentativas de re-definição da situação de conflito. Desse modo, o mediador se alinha, inicialmente, com o consumidor, e muda o seu alinhamento na fase de negociação, se o reclamado fizer alguma proposta de ressarcimento. Quando há uma proposta de negociação, o mediador se alinha com o reclamado a fim de convencer o consumidor a aceitar tal proposta. Os movimentos estratégicos do mediador parecem estar direcionados, portanto, para o mandato institucional de promover a negociação e conciliação entre as partes. O mandato institucional da mediação direciona os enunciados dos adversários para si, e não uns para os outros. Embora todos os participantes sejam receptores da reclamação, essa atividade de fala não é direcionada ao coparticipante, que não têm o direito de responder imediatamente às acusações. (LADEIRA, 2008, p.85).

Embora legalmente represente o consumidor, o mediador tem como objetivo produzir um acordo entre o reclamado e o reclamante e “[...] deve se alinhar ora ao reclamante, ora ao reclamado, para que o discurso do consenso seja produzido.” (DIVAN, 2008, p. 101). Sobre este aspecto, a literatura jurídica posiciona tanto o mediador como o conciliador como participante neutro, que tem a função de manter o foco nos interesses verdadeiros, como o objetivo de atingir o reconhecimento e a satisfação das necessidades das partes envolvidas (EGGER, 2008). Entretanto, o mediador não pode ser considerado neutro; segundo Arruda (2008, p. 71), a identidade situada do mediador ainda está em construção e “[...] se consubstancia a partir do desenvolvimento de determinadas tarefas vinculadas ao seu mandato institucional”. Vemos, entretanto, que o mandato institucional não mantém a neutralidade, pois “[...] em alguns casos a identidade situada do mediador demonstra alto grau de partidarismo pró-consumidor” (LADEIRA, 2008, p.41). Para o mediador,

[...] em uma audiência de conciliação do Juizado Especial de Relações de Consumo, há uma tensão entre os dois papéis sociais que lhes são atribuídos. De um lado, ele deve ser objetivo e imparcial em suas intervenções, tomando um alinhamento de neutralidade. De outro, o seu papel institucional cria expectativas de alinhamento com o consumidor, a fim de defender seus direitos. (LADEIRA, 2008, p.75).

A celeridade é destacada como vantagem da utilização da conciliação como método de resolução de conflito. “Contudo, as desvantagens citadas podem interferir no processo de uma negociação em que a prioridade de se atingir o acordo de forma rápida pode desfavorecer uma

das partes.” (LADEIRA, 2008, p. 70). É importante, pois, destacar que, em se tratando de conciliação do PROCON, conhecida como processo com potencialidade para efetivar direitos tanto do reclamante, quanto do reclamado, há necessidade de empreender melhor compreensão das atribuições e habilidades do mediador. E o estudo da linguagem pode proporcionar conhecimentos importantes para o desenvolvimento dessas habilidades.

Estudos da interação e coconstrução da conversa têm considerado a deferência, o cerne do comportamento respeitoso, como fator importante de análise. Nesse sentido, pesquisas apontam que, devido à manutenção da deferência entre os participantes da interação, a concordância é preferida e a manifestação explícita de discordância é, normalmente, evitada (BROWN; LEVINSON, 1987; GOFFMAN, 1971; LABOV; FANSHIEL, 1977; POMERANTZ, 1975). O estudo do reparo (SHEGLOFF, 2007), por exemplo, sugere um auxílio à fala do interlocutor. Se há um reparável, item que gera problema de compreensão entre os participantes, um segundo falante pode interferir no fluxo da conversa no sentido de auxiliar o falante inicial e fornecer um termo adequado em substituição ao reparável.

Contudo, em situações em que há divergência entre os participantes, pontos de vista discordantes podem ser apresentados por meio de correções explícitas à fala do outro. Loder (2006) problematiza esse aspecto e propõe que, em determinadas situações, o termo correção é mais aplicável do que o termo reparo. Há situações em que não ocorre um problema de entendimento entre os participantes, como é considerado em casos de reparo, e por ter ocorrido plena compreensão do item reparável é que o segundo falante propõe uma correção (retificação) à fala do outro. A proposta de Loder (2006), que apresenta a correção pelo outro como recurso mais explícito e invasivo para discordar, norteia o foco deste trabalho.

O ato de discordar de forma mais explícita e invasiva com correções pelo outro gera o agravamento da discordância (LODER, 2006). O estudo do agravamento da discordância, por sua vez, pode proporcionar proposições para o desenvolvimento do estudo do conflito que é mediado por uma terceira parte. A prática reflexiva da ação do mediador (terceiro) auxilia este profissional em uma autocrítica a partir da qual questiona suas próprias ações que possam favorecer uma das partes em disputa e, então, analisá-las de maneira criteriosa. A verificação sistemática dos recursos de agravamento do conflito pode, pois, favorecer o conhecimento técnico necessário ao mediador para analisar as ações dos participantes nesse momento específico e, conseqüentemente, verificar sua própria ação.

O estudo das sequências de discordâncias agravadas não implica no uso da deferência, entre os participantes, como importante fator de investigação. Desse *corpus* específico

emergem categorias de análise que podem favorecer o desenvolvimento da análise conversacional nesse tipo de interação. Além disso, a descrição técnica de categorias de recursos de agravamento proporciona um delineamento do conflito que pode auxiliar a ação do mediador, pois tende a minimizar efeitos de ordem emocional. Tendo em vista considerações de descrição do conflito, é possível que o mediador realize uma reflexão mais adequada acerca da complexidade das ações dos participantes, consequentemente, da sua própria ação como sujeito que interfere no andamento da audiência e na composição de um acordo.

Para detalharmos o contexto da pesquisa, o histórico e o funcionamento do PROCON, como órgão de proteção ao consumidor, serão apresentados a seguir.

#### 4 PROCON E A POLÍTICA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NO BRASIL

O contato entre fornecedores e consumidores implica em uma negociação que envolve diferentes aspectos. Segundo Heidemann (2002), no passado o valor de um produto ou serviço era julgado a partir da combinação de qualidade e preço. Contudo, a crescente globalização da economia promoveu maior exigência dos consumidores que, atualmente, valorizam a eficiência das ações dos fornecedores, que inclui “[...] a rapidez no atendimento, facilidade de compra, informações corretas e eficientes, serviços pós-venda e confiabilidade dos produtos/serviços.” (HEIDEMANN, 2002, p. 4). Neste cenário,

A proteção do consumidor tornou-se um desafio em função do desenvolvimento de um novo modelo de associativismo: a sociedade de consumo. Se antes do seu advento, havia um relativo equilíbrio de poder e barganha entre fornecedor e consumidor, posteriormente o que se verificou foi um domínio absoluto por parte de fornecedores que, por meio de complicados contratos, regras, procedimentos, etc. passaram a ditar normas que regiam as relações entre eles. Diante dessa situação de desigualdade, o direito se manifestou mundialmente, ocorrendo um intervencionismo estatal em prol do consumidor. (SALLES; CUNHA, 2008, p. 13).

Atrelado à luta por melhores condições de trabalho, o movimento de defesa do consumidor teve seu início nos Estados Unidos no final do século XIX e se consolidou em 1981 com a criação da primeira organização civil de defesa do consumidor, a Liga de Consumidores de Nova York. Naquela época a ênfase recaía sobre o estímulo ao consumo de produtos fabricados e distribuídos de acordo com os direitos dos trabalhadores. Entre as ações dessa associação estavam as ‘listas brancas’, que traziam os nomes dos produtos que deveriam ser consumidos preferencialmente (INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL, 2002). Essa iniciativa já priorizava um aspecto importante: a divulgação de informações relevantes à temática do direito do consumidor. Além disso, consistia em um meio importante de influenciar a conduta das empresas pelo poder de compra dos consumidores.

De acordo com Heidemann (2002), inicialmente,

[...] em 15 de março de 1962, o então presidente dos Estados Unidos, John Kennedy, afirmou quatro direitos básicos dos consumidores: direito à segurança, à informação, à escolha e o direito de ser ouvido. (HEIDEMANN, 2002, p. 6).

Os direitos manifestados por John Kennedy influenciaram de maneira decisiva os rumos da política de defesa do consumidor nos Estados Unidos. Naquela época, normas e regulamentos sobre direitos do consumidor, de órgãos públicos e organizações privadas, começaram a ser divulgadas em forma de folhetos (HEIDEMANN, 2002). Especificamente “[...] em reconhecimento a esse marco histórico, comemora-se no dia 15 de março o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor.” (INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL, 2002, p.10). Além disso, a pressão do movimento dos consumidores norte-americanos levou muitas empresas a criar setores específicos para atender aos consumidores, a partir dos quais tiveram origem os primeiros Serviços de Atendimento a Clientes (SACs), que atualmente são cada vez mais comuns (BRITO; SANTOS, 2009).

Outro marco importante na história da defesa do consumidor foi a aprovação pela Organização das Nações Unidas (ONU), em 9 de abril de 1985, das diretrizes que estabelecem os direitos básicos dos consumidores, consagrando o direito à satisfação das necessidades básicas da pessoa humana, à educação, à indenização efetiva e à liberdade de associação dos consumidores. Esse fato desencadeou a criação de leis em diversos países. (INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL, 2002, p.10).

Exigências dos consumidores, associadas aos seus direitos, são questões que gradativamente passaram a merecer atenção no cenário internacional. Além dos Estados Unidos, o movimento de defesa do consumidor se encontra bastante desenvolvido nos países da Europa. Na Europa ocidental o movimento dos consumidores teve seu início no período pós-guerra. Em 1974 foi fundado “[...] um dos primeiros grupos de defesa do consumidor, o Conselho do Consumidor, na Dinamarca. Organizações semelhantes, também, surgiram na Alemanha, Suécia, Holanda, Bélgica, Noruega, França, Inglaterra, Austrália, Japão e Canadá.” (INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL, 2002, p.10). O movimento de defesa do consumidor na Europa se desenvolveu de forma bastante integrada por meio da Comunidade Comum Europeia (CCE) e, atualmente,

[...] a maioria dos países do mundo já conta com associações de consumidores, em diferentes estágios de evolução, realizando atividades, como testes de produtos e serviços e conscientização. (LOPES; OLIVEIRA, 2011, p.1).

No Brasil o aumento do consumo, impulsionado principalmente pelo fortalecimento da classe média, favoreceu as condições para que as relações entre fornecedores e consumidores também ganhassem notoriedade.

Como a classe C tem renda média muito próxima da renda média do Brasil, pode-se afirmar que em 2003 menos da metade dos brasileiros encontrava-se em um patamar médio de consumo, enquanto em 2012 quase 2/3 da população já alcançou esse patamar. O Brasil de 2020 será um dos maiores mercados consumidores e uma das maiores economias globais.(FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2012, p.8).

Os resultados apresentados fazem parte dos índices que demonstram o desenvolvimento do País por meio do fortalecimento da economia. Entretanto, há um aspecto negativo que surge como reflexo desse fortalecimento. De acordo com Lopes e Oliveira (2011, p.1), “[...] do ponto de vista econômico, tem-se que a busca pelo lucro ainda é mais importante do que a qualidade daquilo que é ofertado à massa consumerista”. Além disso, Brito e Santos (2009) acrescentam que o consumidor é vulnerável e sua vulnerabilidade revela-se econômica, técnica e juridicamente. Diante dessa realidade, medidas são necessárias para evitar que a intensa valorização do lucro promova qualquer tipo de abuso de poder econômico em detrimento dos direitos daqueles que consomem.

Historicamente no Brasil a defesa do consumidor foi marcada por importantes movimentos populares contra o aumento abusivo de preços. São exemplos:

[...] a marcha da fome em 1931, a marcha da panela vazia em 1953, o protesto contra o alto custo de vida em agosto de 1963 e o primeiro boicote à carne em 1979. Essas iniciativas, embora motivadas pela falta e pelo alto preço dos produtos, já estavam imbuídas pelas noções básicas de proteção aos consumidores. (INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL, 2002, p. 11).

Alguns avanços foram possíveis desde então. Com a Lei Delegada nº4, de 1962, por exemplo, a livre distribuição dos produtos necessários ao consumo do povo passou a ser assegurada. Ao mesmo tempo ocorria uma intensificação de normas que regulamentavam a inspeção de origem animal (LOPES; OLIVEIRA, 2011). A partir da década de 1970 o Brasil iniciou um período de crescimento econômico que ficou conhecido como ‘milagre brasileiro’. Com esse crescimento surgiu também a necessidade de otimizar o controle da qualidade dos produtos e serviços fornecidos. O governo criou, então, em 1971, o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO) como meio de garantir e

proteger a saúde e a segurança do cidadão (INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL, 2002, p. 12). Mas foram os anos de 1980 que marcaram significativamente o avanço do movimento de consumidores no Brasil. Inicialmente, “[...] em 1985 é aprovada a Lei 7347, da Ação Civil Pública – permitindo a defesa coletiva dos interesses difusos da sociedade – e, no mesmo ano, é criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor.” (OLIVEIRAFILHA, 2004, p.3). Tais medidas surgiram da intervenção do Estado na elaboração de leis e suas formas de aplicação com o intuito manifesto de que as relações de consumo obedecessem a princípios constitucionais, como equilíbrio e igualdade. Em 1988 a defesa do consumidor foi, então, incluída no novo texto constitucional.

O Constituinte de 1988, inspirado nos ordenamentos jurídicos estrangeiros e já inserido no contexto da sociedade de consumo de massas, estabeleceu como direito e garantia fundamental a defesa do consumidor pelo Estado. Estabeleceu entre o rol de direitos fundamentais, no inciso XXXII do artigo 5º que: “o Estado promoverá a defesa do consumidor”. (BRITO; SANTOS, 2009, p. 37).

Ao Estado cabe garantir a defesa do consumidor. Como resultado dessa prerrogativa, a Constituição de 1988 impôs necessidade e urgência para a elaboração do Código de Defesa do Consumidor, ficando estabelecido, segundo Lopes e Oliveira (2011), o prazo máximo de 180 dias para ser finalizado.

Até o início da década de 90, eram muitas as dificuldades encontrada por organismos pioneiros de defesa do consumidor, pois não havia uma lei específica direcionada a essa questão. O problema só foi resolvido em 1991, quando entrou em vigor o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº8.078/90). Certamente este foi o marco principal da história do movimento de defesa do consumidor no país, que passou a contar com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), integrado por órgãos públicos, como Procons e o Inmetro, além das Promotorias de Justiça, Defensorias Públicas, Delegacias de Polícia especializadas e Juizados Especiais Cíveis. (INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL, 2002, p.12).

O artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), por exemplo, destaca que

[...] a Política Nacional das Relações de Consumo trouxe à tona, a necessidade do atendimento ao consumidor - formalizando assim, a própria razão de ser do referido Código - idealizando medidas que tem por intuito, fazer com que o Poder Público tutele as relações de consumo, em especial o consumidor. (LOPES; OLIVEIRA, 2011, p.2).

A regulamentação viabilizada pelo CDC tem como eixo os seguintes conceitos:

Consumidor é a pessoa ou empresa que compra, contrata ou utiliza um produto ou serviço como destinatário final. Em se tratando de uma empresa, ela só pode ser considerada um consumidor quando compra um produto para uso próprio. Assim, uma oficina mecânica é considerada consumidora quando compra uma mesa para o seu escritório, mas não é consumidora quando adquire uma peça para consertar o automóvel de um cliente. É importante observar que os direitos do consumidor não valem apenas para aquele que adquiriu pessoalmente o produto ou serviço. Uma pessoa que venha a sofrer um acidente provocado pelo uso de um produto defeituoso também é considerada um consumidor e terá seus direitos garantidos por lei.

Fornecedor é a pessoa ou a empresa que oferece produtos ou serviços para os consumidores. Isso significa que todos os que produzem, montam, criam, transformam, importam, exportam, distribuem e vendem produtos ou prestam serviços profissionais são fornecedores e, portanto, responsáveis pela qualidade do que oferecem. Mas nem todos os que vendem alguma coisa podem ser considerados fornecedores. Se alguém adquire um carro usado de um particular, por exemplo, a compra não estará garantida pelo CDC, porque o vendedor não é um comerciante de automóveis habitual e estabelecido e, portanto, não pode ser considerado um fornecedor.

Produto é toda mercadoria colocada à venda no comércio. Pode ser um bem durável – aquele que não desaparece com o uso, como uma casa, um carro, eletrodomésticos, brinquedos, etc. -, ou não-durável – aquele que acaba logo após o uso, como os alimentos e os produtos de higiene e limpeza.

Serviço é qualquer trabalho prestado mediante remuneração, como um corte de cabelo, o conserto de um eletrodoméstico ou um tratamento dentário. Assim como os produtos, os serviços também podem ser duráveis – como a construção e a pintura de uma casa ou a colocação de prótese dentária – ou não duráveis – como a lavagem de roupas na lavanderia, os serviços de jardinagem e faxina, que precisam ser refeitos constantemente. O amplo conceito de serviço também inclui os serviços bancários, os seguros em geral e os serviços públicos – aqueles prestados pelo governo ou por empresas privadas contratadas pela administração pública mediante o pagamento de tarifas, como o fornecimento de energia elétrica, água, gás e telefone. É importante observar que os trabalhos prestados sob o vínculo empregatício, ou seja, quando estão presentes as figuras do patrão e do empregado, não são considerados serviços, para efeito de aplicação do CDC.

Relação de consumo é toda negociação realizada para a aquisição de um produto ou a prestação de um serviço entre um consumidor e um fornecedor. A relação de consumo não depende da efetivação da compra mediante o pagamento. De acordo com o CDC, ela ocorre mesmo quando o fornecedor anuncia a oferta de um produto por meio de folheto ou propaganda ou fornece o orçamento para um serviço prestado.

Mercado de consumo é onde ocorre a oferta e a procura de produtos e serviços, ou seja, onde as relações de consumo acontecem. Não precisa necessariamente ser um local físico como um shopping Center ou um supermercado, já que a comercialização também pode ocorrer em domicílio, por telefone, correio e internet. (INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL, 2002, p. 13).

O CDC é, pois, uma lei abrangente que trata das relações de consumo em todas as esferas. Do capítulo II, que trata da Política Nacional de Consumo, destacamos, por exemplo, o Art. 4º que prevê

[...] o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo. (BRASIL, 2013, p. 975).

Para isso devem ser atendidos os princípios de: “(I)- reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; (II) - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor.” (BRASIL, 2013, p.975). Das disposições gerais, consideraremos alguns aspectos referentes ao livre acesso à informação, garantido em alguns dos princípios do CDC. O parágrafo IV prevê a “[...] informação aos fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.” (BRASIL, 2013, p. 975). De forma geral, é o acesso à informação sobre os direitos e deveres de consumidor que se manifesta de forma efetiva na busca pelo controle e regulamentação para atender a possíveis reclamações. Seguindo-se a essa temática, o Art. 5º centraliza-se na viabilização do acesso aos atendimentos dos órgãos responsáveis. São eles:

- I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;
- II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
- III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
- IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;
- V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor. (BRASIL, 2013, p. 976).

O acesso à informação deve ser preconizado, já que

O consumidor que conhece seus direitos não se deixa enganar facilmente, exige produtos e serviços de qualidade, reclama ao deparar com um produto ou serviço defeituoso e luta quando é prejudicado por uma cláusula abusiva em algum contrato. Ao excluir da sua opção de compra aqueles que enganam ou causam prejuízos no mercado ou ao meio ambiente, ele também contribui para melhorar o nível das relações de consumo, beneficiando a coletividade. (INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL, 2002, p.17).

Nesse sentido, o segundo parágrafo do terceiro capítulo postula, como direito básico do consumidor, “[...] a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.” (BRASIL, 2013, p. 975). O terceiro parágrafo trata da especificação da “[...] quantidade, característica, composição qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.” (BRASIL, 2013, p. 975). A menção à qualidade da informação divulgada é ainda reiterada no quarto parágrafo deste mesmo capítulo, quando trata da “[...] proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.” (BRASIL, 2013, p. 975).

A valorização do acesso à informação preconizada no próprio texto do CDC recai também sobre o próprio conteúdo geral do referido código, que apresenta regras específicas relevantes aos direitos e deveres do consumidor. Relativos, por exemplo, à qualidade dos produtos e serviços, proteção à saúde e segurança do consumidor, práticas comerciais, práticas abusivas, cobranças de dívidas, proteção contratual, entre outras.

Segundo Barros (2009), o Código de Defesa do Consumidor (CDC) constitui um conjunto de normas que tem por objetivo proteger os direitos do consumidor, assim como disciplinar as relações e a responsabilidade entre este e o fornecedor de bens e de serviços. No artigo 5º, do mesmo código, alguns instrumentos de defesa foram estabelecidos:

- a) manutenção da assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente, b) a instituição de promotorias especializadas na defesa do consumidor no âmbito do Ministério Público, c) a criação de delegacias especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo, d) criação de juizados especiais de pequenas causas e varas especializadas para a solução de litígios de consumo, e) concessão de estímulos à criação e ao desenvolvimento das Associações de Defesa do consumidor. (LOPES; OLIVEIRA, 2011, p.2).

A convergência das ações desses instrumentos visa a eficiência da tutela dos direitos dos consumidores pelo Estado. Sobre o CDC, Lopes e Oliveira (2011) afirmam que, disciplinado nos artigos 105 e 106, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) apresenta claramente sua própria estrutura, assim como as atividades a serem desempenhadas para a implementação da Política Nacional de Defesa do Consumidor. De acordo com Salles e Cunha (2008),

[...] o código de defesa do Consumidor tem importante papel na regulamentação das relações de consumo. Sua natureza normativa afeta de forma decisiva a forma como os conflitos entre consumidores e fornecedores de bens e serviços são discursivamente formatados e solucionados.

Entre as principais inovações do Código de Defesa do Consumidor citadas por Grinover (1995), vale ressaltar: um elenco de direitos básicos dos consumidores e instrumentos de implementação; controle das práticas e cláusulas abusivas; introdução de um sistema sancionário administrativo e penal; facilitação do acesso à Justiça para o consumidor; possibilidade de inversão do ônus da prova, entre outros. Também foram tratadas como destaque as garantias à aquisição do produto ou serviço, fortalecendo, sobretudo, a posição do consumidor na relação com o fornecedor.

O PROCON tem no Código de Defesa do Consumidor, que regula as relações de consumo, suas diretrizes legais de atuação. As figuras jurídicas legalmente constituídas pelo código são, de um lado, consumidores (reclamantes), e, do outro lado, fornecedores de bens e serviços (reclamados). (SALLES; CUNHA, 2008, p. 13).

Nesse contexto, para Zulzke (1991), a Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), órgão público auxiliar do Poder Judiciário, é apresentada como parte integrante do SNDC. Conforme Brito e Santos (2009, p. 280), esse órgão foi criado para a dedicação “[...] ao desenvolvimento de atividades de fiscalização e proteção de interesses individuais e coletivos dos consumidores”. Sobre a coordenação do SNDC, esta

[...] é realizada pelo Departamento de Proteção e Defesa e Consumidor (DPDC), órgão vinculado ao Ministério da Justiça, que tem dentre suas atribuições o planejamento, a coordenação e a execução da política nacional de defesa do consumidor, promover a informação e incentivar a formação de entidades de defesa do consumidor na esfera privada (associações de consumidores) e no âmbito da administração pública estadual e municipal (Procons). (INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL, 2002, p.13).

Para Oliveira Filha (2004, p.3), gradativamente, o PROCON tem adquirido importância e, atualmente, é considerado o principal órgão público responsável na resolução de conflitos entre fornecedores e consumidores. Sobre suas ações é importante detalhar que se trata de

[...] um órgão brasileiro de defesa do consumidor, que orienta os consumidores em suas reclamações, informa sobre seus direitos e fiscaliza as relações de consumo. Ele funciona como órgão auxiliar do Poder Judiciário, tentando solucionar conflitos entre consumidores e prestadores de serviços. Quando não há acordo encaminha-se o caso para o Juizado Especial Cível com jurisdição sobre o local onde foi feita a reclamação. (BARROS, 2009, p.55).

Conforme Barros (2009), as ações realizadas pelo PROCON têm como fundamento a base legal dos artigos do Código de Defesa do Consumidor. O referido código é datado de 1990, entretanto, de acordo com Oliveira Filha (2004), no Brasil a primeira instituição oficial de defesa do consumidor foi criada em 1976, em São Paulo, com o nome de Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor, e serviu de estímulo para a criação de novas instituições em outros Estados brasileiros (OLIVEIRA FILHA, 2004). Este fato revela que as motivações que impulsionaram a formação da Política Nacional de Defesa do Consumidor na década de 1980 já existiam no Brasil desde a década de 1970.

Com o impulso promovido pelas diversas regulamentações, o movimento em prol do consumidor se expandiu e atualmente diversas associações de consumidores estão no Fórum Nacional das Entidades de Defesa do Consumidor, criado em 1998. O fórum congrega mais de 24 entidades civis de defesa do consumidor de mais de 13 estados (INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL, 2002, p. 13). De acordo com Brito e Santos (2009), funcionando como órgão auxiliar do Poder Judiciário, o PROCON se fortaleceu em meio à crise da administração da justiça e da ineficácia do Estado na tutela dos direitos dos consumidores. Sua consolidação ocorreu “[...] por meio das “audiências de conciliação”, como instância de solução de conflitos individuais de consumo de maneira alternativa aos tradicionais processos judiciais.” (BRITO; SANTOS, 2009, p. 281). Ao longo da história de proteção e defesa dos direitos do consumidor no Brasil o PROCON se fortaleceu e atualmente é considerado instrumento de importância legal na defesa dos consumidores para fazer valer seus direitos de cidadãos.

A audiência de conciliação também contempla “[...] uma das funções do PROCON – a de ser um fórum de justiça popular de baixo custo, em que as partes advogam em causa própria, sem a presença obrigatória de um (a) advogado (a).” (SALLES; CUNHA, 2008, p.13). Este tipo de audiência

[...] constitui uma tentativa de simplificar o processo judicial, eliminando o excesso de formalidades, a fim de encurtar o tempo de resolução das causas de pequeno valor. A audiência de conciliação é preliminar ao julgamento e conta com a participação de um mediador que tenta conciliar as partes. O trabalho do mediador corporifica a meta de resolução do conflito e finalização antecipada do processo. Entretanto, o mediador não conta com poder formal de decisão, depende apenas das suas habilidades comunicativas para influenciar as partes em conflito a chegarem a uma decisão satisfatória para ambos. (LADEIRA, 2008, p. 73).

Apresentamos, portanto, alguns dos motivos por meio dos quais, atualmente, no Brasil, o PROCON é considerado instrumento de importância legal na defesa dos consumidores para fazer valer seus direitos de cidadãos. As audiências de conciliação são motivadas por uma reclamação apresentada pelo consumidor. Se no decorrer da audiência não ocorrer um entendimento entre as partes— consumidor (reclamante) e representante da empresa (reclamado)— pode-se instaurar uma sequência de oposições de parte a parte, o que configura a discordância que será examinada neste trabalho.

#### 4.1 HISTÓRICO DO PROCON DE JUIZ DE FORA(MG)

Entre as cidades do interior de Minas Gerais, Juiz de Fora foi pioneira na criação de um Programa Municipal de Defesa do Consumidor (PROCON-JF). Isso ocorreu através do Decreto nº 3.482, no dia 30 de abril de 1986. Esse acontecimento evidenciava um avanço na garantia dos direitos do consumidor, entretanto, não teve boa aceitação por parte de lojistas, representantes de bancos, financeiras, setor imobiliário e comércio em geral.

Naquela época a resistência era muito grande e o inconformismo dos reclamados quase sempre gerava um clima tenso, quando alguns deles, notificados a comparecer no órgão, chegavam exaltados – a ponto de um reclamado chegar a retirar um revólver e o colocar em cima da mesa de audiência –, o que fez com que fosse necessária a presença constante de um policial federal para manter a ordem, prestar segurança nas diligências externas e zelar pela integridade física dos funcionários. (MINAS GERAIS, 2001).

A despeito da resistência e até da imposição violenta de alguns reclamados, o PROCON-JF se manteve e se desenvolveu. A partir de 1994 o órgão foi reestruturado e algumas medidas foram aplicadas no intuito de promover a aproximação com a sociedade, o que favoreceu a ampla divulgação da atuação do PROCON em Juiz de fora, assim como os direitos previstos pelo código.

Através da Lei nº 8.431, de 30 de março de 1994, foi alterada a estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Governo, transformando o PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR em DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Nessa época, o PROCON/JF passou a se aproximar ainda mais da população, improvisando programas como o PROCON NOS BAIROS (visitas semanais às comunidades), PROCON NAS ESCOLAS (palestras nas

escolas) e SEMINÁRIOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR, tentando ampliar os conhecimentos do público em geral sobre os direitos protegidos pelo Código.(MINAS GERAIS, 2001).

Dez anos depois de sua criação, em 1996, ancorado no Código de Defesa do Consumidor, o PROCON-JF, já consolidado, era respeitado em toda a cidade. Uma nova estrutura do órgão entrou em vigor em 21 de novembro de 2003 e este passou a ser denominado Agência de Proteção e Defesa do Consumidor de Juiz de Fora (PROCON-JF), sendo que a Lei 10.589 fixou princípios e diretrizes de gestão.

Tendo apresentado informações do contexto de pesquisa, apresentaremos, a seguir, os pressupostos teóricos que orientam este trabalho.

## 5 PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

Neste capítulo, apresentamos o histórico e os principais fundamentos da perspectiva teórico-metodológica que orienta a condução deste trabalho.

### 5.1 ANÁLISE DA CONVERSA

A Análise da Conversa (AC) emergiu de uma matriz disciplinar sociológica e teve como ponto de partida o sistema próprio das conversas, investigado pelos constantes registros de “[...] gravações de chamadas de telefone, a partir de noções derivadas da etnometodologia de Garfinkel e o estudo conceitual da ordem interacional de Erving Goffman.” (HAVE, 2007, p.3). As contribuições inovadoras de Erving Goffman, por exemplo, ocorreram a partir de seu estilo pessoal de desenvolver uma análise sociológica. Sua pesquisa era baseada na observação de pessoas em interação com o objetivo último de construir um sistema de distinções conceituais. Dessa forma, este estudioso deu início a uma nova área de interesse nas pesquisas sociológicas: a área de interação face a face, denominada por Goffman (1983 citado por HAVE, 2007) como a ordem da interação. Para De Lucca (2009)

[...] é a visibilidade mútua, própria aos encontros sociais, que marca a singularidade de seus personagens, fazendo-os serem simultaneamente ativos e passivos, atores e espectadores, sujeitos e objetos da apreciação. Assim, a interação precede os próprios interagentes, na medida em que é ela que os posiciona. Mesmo que circunscrita pelo conflito e pelo mal-entendido, toda interação depende de certa cumplicidade entre os atores e cobra o engajamento deles. Uma dada dificuldade, ao ser socialmente enquadrada, passa a estruturar a própria experiência dos atores, de modo que não é o indivíduo que constitui a unidade elementar de análise, mas a situação. Goffman trata, então, o indivíduo como uma categoria que faz parte do público, ele depende dessa relação contextualizada e circunstanciada com outro significativo, particular ou generalizado, que lhe faz face. (DE LUCCA, 2009, p. 190).

Ao eleger, como questões centrais de sua pesquisa, a interação face a face e os comportamentos em público, segundo De Lucca (2009), Goffman analisava cada encontro social buscando compreender os julgamentos que os participantes faziam da situação para que ocorresse uma conduta apropriada.

Entende-se que a investigação de práticas cotidianas deve ser viabilizada por meio de recursos próprios de análise sobre a contribuição da etnometodologia de Garfinkel (1967). O

que Have (2007, p.43) destaca como “[...] a maior influência na emergência do paradigma da AC”. A etnometodologia está relacionada à observação da vida social e o princípio do seu método de investigação é a observação. Por tomar o que é observável como um tópico de análise, seu foco é o método pelo qual atividades sociais observáveis são produzidas, como as atividades sociais são realizadas pelos membros de uma sociedade (HAVE, 2007, p.43). Na perspectiva etnometodológica de Garfinkel (1967) sobressaia preocupação em descrever os saberes e os procedimentos a partir dos quais os membros de uma sociedade conseguem gerir seus problemas comunicativos cotidianamente (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006).

Seguindo o pressuposto de que

[...] todos os comportamentos observáveis nas trocas cotidianas são “rotinizados”, eles repousam sobre normas implícitas, admitidas como evidentes, cabendo à etnometodologia exumar todas as falsas evidências sobre as quais se constrói nosso ambiente familiar. (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p.16-17).

A ordem estudada pela AC é concebida como ordem produzida pelos próprios participantes. Portanto, seu interesse é o local de produção da ordem e com métodos dos participantes para realizá-la. Dessa forma,

Ligada à Sociologia da Comunicação e à Antropologia Cognitiva, a AC se preocupa com as ações humanas diárias nas mais diversas culturas. Trata da constituição da realidade no mundo do dia-a-dia e investiga a forma de as pessoas se apropriarem do conhecimento social e das ações (daí o uso do radical *etno*); diz respeito à forma metódica de como os membros de uma sociedade aplicam aquele seu saber sociocultural (daí o radical *metodologia*). Com tal motivação, a AC estabeleceu desde o início sua preocupação básica com a vinculação situacional e, em consequência, com o caráter pragmático da conversação e de toda atividade linguística diária. Em outros termos, a vinculação contextual da ação e interação social faz com que toda atividade de fala seja vista ligada à realização local, mas de uma forma complexa, uma vez que a contextualidade é reflexiva e o contexto de agora é, em princípio, o emulador do contexto seguinte. Nesse processo, são os próprios interlocutores que fornecem ao analista as evidências das atividades por eles desenvolvidas. (MARCUSCHI, 2007, p.5).

A noção de que normas implícitas subjazem a formação dos comportamentos humanos influenciou o pressuposto fundamental da AC de que a fala cotidiana é um fenômeno altamente organizado e ordenado e, por isso, possibilita a compreensão de como os significados são determinados por realizações práticas, sociais e interacionais (HUTCHBY; WOOFFITT, 1998). De acordo com Marcuschi (2007), norteia a AC

[...] o princípio básico de que todos os aspectos da ação e interação social poderiam ser examinados e descritos em termos de organização estrutural convencionalizada ou institucionalizada. Isto explica a predominância dos estudos eminentemente organizacionais da conversação. (MARCUSCHI, 2007, p. 5).

O estudo desenvolvido por Sacks (1963), por meio de uma coleção de gravações de chamadas telefônicas de um centro de prevenção de suicídios, marca o momento de emergência da AC como disciplina. De sua análise resultou, por exemplo, a descoberta de algumas formas sutis por meio das quais pessoas evitavam fornecer seus nomes (HAVE, 2007).

De acordo com Sacks, um resultado importante para o profissional do atendimento é conseguir o nome do solicitante [...] a forma padrão de tentar atingir esse resultado de uma forma não explícita é fornecer seu próprio nome. Por fornecer seu próprio nome, o atendente projetava uma próxima ação natural [...] eles empregavam uma forma de solicitar o nome do outro sem, entretanto, fazer a pergunta: “qual o seu nome”. (HAVE, 2007, p.15).<sup>2</sup>

Perguntar sem fazer uma ‘pergunta’ induz a uma ação. Esse fato faz emergir a complexidade da relação entre ações conversacionais e formas conversacionais. Para Have (2007) esse é um fator importante que resulta da análise de Sacks, pois, em um nível mais geral, sua pesquisa demonstrou estratégias analíticas básicas da AC.

[...] tome o que as pessoas estão fazendo, o que estão dizendo, não dizendo, falando de uma maneira particular, em um momento particular, etc. e tente encontrar o tipo de problema para o qual isso pode chegar a uma solução. (HAVE, 2007, p.16).

Schegloff(2007) analisou 500 instâncias de aberturas de chamadas de telefones de um centro de desastres e identificou um dispositivo básico chamado sequência solicitação-resposta. A chamada do telefone funciona como a solicitação, para a qual elocução de abertura como ‘alô’, ou uma identificação, é a resposta (HAVE, 2007).

Uma pesquisa que segue a perspectiva da AC pode ser realizada sobre um evento que não possui uma base institucional ou pode focalizar “[...] atividades institucionais específicas e, especialmente, o modo pelo qual os participantes demonstram sua orientação para situação e suas exigências.” (HAVE, 2007, p. 8). Dessa forma, o interesse da AC se constitui na fala

---

<sup>2</sup>Todas as citações originais estão compiladas no ANEXO A, ao final deste trabalho.

em interação como base na vida social realizada, tanto no nível comum e ordinário do cotidiano como em situações regidas por regras específicas. De acordo com Have (2007), para isso são utilizados procedimentos específicos da AC, por exemplo, por meio das gravações; neste caso a análise ocorre de forma mais próxima do que outras abordagens porque registra e trabalha com detalhes próprios da interação humana. Os dados de fala são, portanto, naturais e não provocados.

Para Hutchby e Wooffitt (1998), talvez o traço mais distintivo da metodologia adotada nesse tipo de estudo é que a pesquisa é baseada em gravações e transcrições de interações naturais. O termo natural “[...] refere-se ao ideal de interação gravada deverá ser ocorrendo naturalmente, de forma que não seja experimental, não coproduzida ou provocada pelo pesquisador.” (HAVE, 2007, p. 68). A conversa registrada é sempre natural e próxima do processo comum e ordinário do desenrolar da vida das pessoas, em vez de pré-arranjada ou criada em laboratório, pois “[...] trata-se de ver, o mais objetivamente possível, a partir de corpora gravados e cuidadosamente transcritos, como são produzidos esses objetos particulares que são as conversações.” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p.16).

Uma importante premissa nesse tipo de estudo é que, para atingir uma comunicação ordenada e significativa, os participantes agem mutuamente (HUTCHBY; WOUFFITT, 1998). A perspectiva da AC é organizacional, dessa forma a conversa não é vista como uma série de atos individuais, mas como um evento coletivamente organizado. A produção da conversa é concebida como organização estratégica de formação e coordenação que ocorrem cooperativamente e não por decisão unilateral. “[...] a proposta analítica, portanto, não é “porque” as pessoas agem de determinada forma, mas explicar “como” elas os fazem” (HAVE, 2007, p. 9). Iniciar uma interação significa se dedicar a um evento cujas expectativas mútuas serão montadas (MARCUSCHI, 2007). Ou seja, “[...] em uma interação ao longo do desenrolar-se de uma troca comunicativa qualquer, os diferentes participantes exercem uns sobre os outros uma rede de influências mútuas. Falar é trocar, e mudar na troca.” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p.8).

Ancorado, então, na observação empírica dos aspectos sistemáticos recorrentes da conversa, o estudo pioneiro de Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) sobre a sistemática elementar da tomada de turnos de fala representa um marco inicial dos estudos da AC. O turno de fala consiste na produção de um falante enquanto ele está com a palavra e, dessa forma, é “[...] considerado espaço hospedeiro, no qual depósitos de linguagem são acomodados.” (SCHEGLOFF, 1996, p. 54). A expressão “[...] *ter o turno* equivaleria então a estar na vez, ter a palavra e estar de fato usando-a.” (MARCUSCHI, 2007, p.89, grifo do

autor). A tomada de turno, passagem da vez de falar de um interlocutor para outro em uma conversação, por sua vez, é considerada uma das mais fundamentais organizações de prática de fala em interação e é por meio dela que o outro falante é “[...] habilitado reconhecido ou permitido a próxima fala em pontos no desenvolvimento dos turnos.” (SCHEGLOFF, 2007, p. 1). Ou seja,

Cursos particulares de ações implementadas através de turnos de fala (como sequências de pedidos, sequências de reclamações, sequências de narrativas, etc.) implicam certas formas de compreensão do que está sendo dito que retribui de maneira significativa e conseqüente seleção entre expressões aparentemente equivalentes [...]. Como e o que alguém falará pode depender de quem o outro é e de todas as pessoas e categorias que poderiam ser utilizadas para caracterizar “o outro” que é relevante naquele momento de fala, ou pode ser relevante por construir o mesmo “dizível” deste ou de outro modo. (SCHEGLOFF, 2007, p. 1).

Nesse sentido, de acordo com Schegloff (2007), uma parte precisa falar após a outra, separadamente. Ocorre, portanto, um monitoramento do coparticipante para, então, verificar que tipo de resposta estará de acordo com o turno precedente do primeiro falante. De maneira eficiente, este princípio permite que a conversa seja produzida com longos trechos de turnos de fala com ocorrências mínimas de intervalos ou sobreposições entre eles.

Na perspectiva da AC, a conversa é, pois, tratada como um evento coletivamente organizado, composto por ações mútuas e ordenado por meio de turnos de fala, cujas regras são passíveis de serem descritas e analisadas (HAVE, 2007). Baseados em um vasto *corpus* de dados de interações espontâneas, Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) apontaram alguns fatos observados que estão na base da descrição do funcionamento dos turnos de fala. Dentre eles, destacamos os seguintes:

- a. A troca de falantes recorre ou pelo menos ocorre;
- b. Em qualquer turno, fala um de cada vez;
- c. Ocorrências com mais de um falante por vez são comuns, mas breves;
- d. Transições de um turno a outro sem intervalo e sem sobreposição são comuns; longas pausas e sobreposições extensas são a minoria;
- e. A ordem dos turnos não é fixa, mas variável;
- f. O tamanho do turno não é fixo, mas variável;
- g. A extensão da conversa não é fixa nem previamente especificada;
- h. O que cada falante dirá não é fixo nem previamente especificado;
- i. A distribuição dos turnos não é fixa;
- j. O número de participantes é variável;
- l. A fala pode ser contínua ou descontínua;
- m. São usadas técnicas de atribuição de turnos;
- n. São empregadas diversas unidades construtoras de turno: lexema, sintagma, sentença, etc.;

o. Certos mecanismos de reparação resolvem falhas ou violações nas tomadas. (MARCUSCHI, 2007, p. 18).

O analista da conversa tem como ponto de partida o interesse nos detalhes do comportamento humano e o intuito de elucidar práticas rotineiras e compreender o que as pessoas estão fazendo. De acordo com Psathas (1990),

[...] a variedade de fenômenos interacionais válidos para estudo não são selecionados a partir de alguma teoria pré-formulada a qual pode especificar questões de maior ou menor significância. É preferível que o primeiro estágio da pesquisa tenha sido caracterizado por um olhar não motivado. (PSATHAS, 1990, p. 45).

Esse olhar não motivado por uma conceitualização pré-formulada permite que o investigador esteja aberto para descobrir o fenômeno mais do que quando procura por instâncias especificadas previamente (PSATHAS, 1990).

Um analista da conversa pode começar seu projeto com perguntas de interesse geral, como, por exemplo, como a fala em interação é organizada; mas, ao realizar a análise, outras questões gradativamente serão elaboradas. Por esse motivo Have (2007, p. 68) propõe um esquema de quatro fases para realizações do projeto: “(1) realizar gravações de interação natural; (2) transcrever as gravações de forma completa ou em parte; (3) selecionar episódios para analisar; (4) realizar a pesquisa”. Have (2007) entende que a antecipação do que será seguido proporciona um trabalho exploratório para as próximas fases; nesse esquema de quatro fases a elaboração de questões e respostas analíticas ocorrerá, então, de maneira gradual.

Após coletar e transcrever eventos de fala, o trabalho real da AC pode ser iniciado e para isso é desenvolvida uma análise a partir da qual encontramos padrões e tentamos explicar sua lógica.

Isso significa que podemos começar por construir um argumento sobre algum aspecto da fala em interação. Mas que aspecto e onde começar e como fazer isso. Não há um melhor caminho. Alguém pode começar de uma questão pré-determinada, provavelmente inspirada pela literatura, algum pensamento teórico, interesse prático ou pressuposição de senso comum. (HAVE, 2007, p. 120).

Pomerantz e Fehr (1997, p. 71-74) oferecem aos leitores algumas ferramentas que auxiliam o desenvolvimento da análise da conversa: (a) selecione uma sequência: ao partir de uma sequência, localiza-se o turno por meio do qual os participantes iniciaram alguma ação;

(b) caracterize as ações em sequência tentando responder o que acontece neste turno com relação ao turno consecutivo; (c) considere como os falantes organizam suas ações, incluindo suas seleções de termos proporcionadas por certa compreensão de ações realizadas e sobre o que estão falando. Existe, por exemplo, uma variedade de formas de realizar um cumprimento; (d) considere como a regulação do tempo e tomada de turnos proporcionam certas compreensões de ações e sobre o que falam. Como o falante obtém o turno, o tempo de iniciação do turno, a finalização do turno, e se o falante selecionou um próximo falante; (e) considere como as formas de ações realizadas implicam certas identidades, papéis e ou relações para os participantes.

Além dos passos e sugestões descritas, especial atenção será despendida à transcrição. Acerca da transcrição é importante observar que, visto que a AC procede com material empírico, a reprodução das conversas reais deve considerar “[...] detalhes não apenas verbais, mas entonacionais, paralinguísticos e outros, algumas informações adicionais, quando as houver e devem aparecer na transcrição se forem relevantes.” (MARCUSCHI, 2007, p.9). Importante ressaltar que a transcrição

[...] como uma representação, é sempre uma nova entidade, distinta do que de fato ocorreu (o encontro gravado) sujeita a problemas de representação geral. Considera-se que uma transcrição não é o produto final, acabado, perfeito, e que permanecerá inalterado ao longo do tempo. Uma vez que depende da audição humana por natureza imperfeita cada nova audição poderá corresponder a nova representação dos fenômenos. O efeito do tempo também poderá contribuir para adicionarmos mais camadas de entendimento do fenômeno, tornando mais “espessa” nossa descrição deles. (GAGO, 2002, p. 91).

De acordo com Have (2007), cada tipo de transcrição tenta proporcionar acesso aos detalhes de como as coisas foram ditas de forma a tentar reproduzir o que ocorreu de fato, nenhuma transcrição é perfeita.

Não existe a melhor transcrição. Todas são mais ou menos boas. O essencial é que o analista saiba quais os seus objetivos e não deixe de assinalar o que lhe convém. De um modo geral, a transcrição deve ser limpa e legível, sem sobrecarga de símbolos complicados. (MARCUSCHI, 2007, p.99).

Levando-se em consideração os objetivos do analista, a transcrição é sempre e necessariamente seletiva e o sistema empregado especificamente pela AC é direcionado para revelar características sequenciais de fala (HAVE, 2007). Estudos nos moldes da AC se

mostraram, desde o início, orientados para a análise de ações em sequências, especificamente pares de ações.

Para Schegloff (2007), uma das mais relevantes características na organização de fala em interação é a relação de adjacência entretornos. Essa relação de adjacência é central para a compreensão da forma por meio da qual fala em interação é organizada e compreendida, pois “[...] [os] próximos turnos (que ocorrem após turno inicial) são compreendidos pelos coparticipantes para mostrar compreensão do turno inicial e para incluir uma ação que responde a este.” (HAVE, 2007, p. 15).

De fato, na descrição do sistema de tomada de turno em SSJ (1974), o turno de fala é descrito como projetado para lidar com sequências de turnos e seu potencial de se transformarem em uma sequência maior de ação como, por exemplo, uma *sequência de convite* para a qual poderemos ter vários turnos de fala devotados à essa tarefa. Os autores argumentam que os turnos de fala exibem características que refletem sua ocorrência em séries. Postulam uma estrutura de turno composta de *três partes*. Uma parte do turno corrente que faz a ligação com o turno anterior; uma outra que desenvolve a ação principal do turno, e uma terceira que relaciona o turno corrente com o turno seguinte. Segundo os autores, nem todo turno de fala exibe essas características simultaneamente e explicitamente, mas, quando ocorrem, são nessa ordem. (GAGO, 2002, p. 94).

Estes aspectos devem ser considerados na realização de transcrição em AC. De acordo com Have (2007), dentre as propriedades focalizadas por Schegloff (2007) acerca da sequência, é especialmente importante a relevância condicional. “Um primeiro par projeta uma relevância prospectiva, e não somente uma compreensão retrospectiva, isso faz relevante um limitado grupo de possíveis segundos pares.” (SCHEGLOFF, 2007, p.16). Ou seja, a ação implementada por meio de uma elocução depende de sua posição sequencial para se realizar. De acordo com Schegloff (2007,p.2), “[...] quando pensamos em grupos de turnos em termos de “ações”, estamos lidando com cursos de ações – com sequências de ações que tem alguma forma ou trajetória para elas as quais chamamos de “organização de sequência””. Dessa forma, a organização de sequência lida com os sucessivos turnos que são formados de forma coerente com o primeiro turno e investiga qual a natureza dessa coerência (SCHEGLOFF, 2007). Cabe ao analista da conversa procurar por algum tipo de padrão que possa ser isolado e descrito por meio desse tipo específico de análise: análise das sequências.

Os analistas da conversa entendem que uma vasta gama de tarefas cotidianas nas mais diversas instituições da sociedade é realizada e organizada com o uso da fala. Para reconhecer diferentes tipos de ações nos interessar, no âmbito da AC, se algum padrão de

estrutura –passível de ser descrito– é empregado na coprodução de uma extensão de fala produzida em sequências. Neste sentido, Schegloff (2007, p.3) afirma que, além de turnos, séries de turnos são também passíveis de monitoramento para que os participantes verifiquem que “[...] resposta possível pode ser tomada como relevante, quais efeitos estão sendo buscados, que “sequências” estão sendo construídas, efetivadas ou projetadas”. Tendo, pois, em vista que uma sequência consiste em um curso de ação implementada através da fala, os padrões de práticas configurados podem ser isolados e descritos para compreensão de como essas sequências são organizadas (SCHEGLOFF, 2007). A sequência construída gradativamente pelos participantes é também considerada por Kerbrat-Orecchioni (2006,p. 56), que a define como “[...] um bloco de trocas ligadas por um forte grau de coerência semântica ou pragmática, ou seja, trata-se de um mesmo tema ou centra-se sobre mesma tarefa”. A condução semântica ou pragmática, portanto, emerge na condução da sequencialidade, que pode demonstrar um padrão específico.

A ação que um falante realiza em uma elocução tem implicações para o tipo de ação que deverá ser realizada no próximo turno como resposta. A partir desta noção, entende-se, por exemplo, que

[...] ao produzir uma resposta, o falante exibe o entendimento de que o interlocutor produziu uma pergunta no turno anterior. Por outro lado, ao produzir uma ação relevante a seguir (ao produzir uma resposta, tornada pertinente pela pergunta), o falante exibe sua avaliação de que a ação anterior (a pergunta) era justificável, razoável, tinha razão de ser naquele ponto da interação. (LODER, 2006, p.48).

Se for, por exemplo, feito um pedido, isso pode ter, em seguida, como resposta, uma concessão ou recusa (SCHEGLOFF, 2007). A conversa é, pois, composta de uma série de turnos alternados que, por sua vez, compõem sequências em movimentos coordenados e cooperativos. Sobre a formação de sequências, Marcuschi (2007) afirma que

[...] é constituída por um par conversacional em que o primeiro turno tem alguma relevância sobre o segundo, como no caso dos cumprimentos e das despedidas, das perguntas e respostas e muitos outros. Neste caso, teríamos sequências pares que formariam os pares adjacentes. Em sentido amplo, uma sequência é uma série de turnos sucessivos que se ligam por alguma razão semântico-pragmática. (MARCUSCHI, 2007, p.89).

Os pares adjacentes são, portanto, ações em sequência altamente padronizadas quanto à sua estruturação em que a primeira parte do par projeta ações específicas como resposta para

uma segunda parte do par. Na descrição do par adjacente Marcuschi (2007) também ressalta que se trata de

[...] uma sequência de dois turnos que coocorrem e servem para a organização local da conversação. Muitas vezes eles representam uma coocorrência obrigatória, dificilmente adiável ou cancelável, como no caso dos cumprimentos:

A: oi Vera

V: oi Ana

sendo inadequado introduzir algo entre um turno e outro nesse caso.

Como exemplos de pares conversacionais podemos citar, entre outros:

- pergunta-resposta
- ordem-execução
- convite-aceitação/recusa
- cumprimento-cumprimento
- xingamento-defesa/revide
- acusação-defesa/justificativa
- pedido de desculpa-perdão. (MARCUSCHI, 2007, p. 35).

O par adjacente, em sua forma mínima, apresenta as características a seguir:

- a) Composto por dois turnos;
- b) Por diferentes falantes;
- c) Localizado de forma adjacente, ou seja, um após o outro;
- d) São diferenciados em primeira parte do par (PPP) e segunda parte do par (SPP). Primeira parte do par são elocuições do tipo perguntas, pedidos, ofertas, convites, etc. Segunda parte do par são elocuições do tipo resposta, concessão, rejeição, aceite, concordância/discordância, etc. tipos que são resposta para a ação implementada no primeiro turno;
- e) Tipo de par relacionado. Nem toda segunda parte do par pode propriamente seguir alguma primeira parte do par. Pares adjacentes compõem tipo de pares como cumprimento-cumprimento, pergunta-resposta, oferta-aceite/recusa. Para comporem um par adjacente PPP e a SPP devem ser do mesmo tipo. (SCHEGLOFF, 2007, p. 13).

A forma mínima do par adjacente é produzida pela prática básica: dada a produção reconhecível de uma primeira parte do par (PPP), em sua possível finalização o falante poderá encerrar; então um próximo falante poderá iniciar e produzir uma segunda parte do par (SPP) seguindo o mesmo tipo (SCHEGLOFF, 2007). Uma PPP projeta uma compreensão retrospectiva e uma relevância prospectiva. A organização do par adjacente, portanto, é responsável por limitar consideravelmente o número de possíveis segundas partes de pares e, “[...] desse modo, estabelece alguns dos termos pelos quais um próximo turno será compreendido.” (SCHEGLOFF, 2007, p. 16).

Schegloff e Sacks destacaram que pares adjacentes proporcionam uma ordem para fechamento de elocuições que fazem seu uso relevante para propósitos específicos, que é a criação de “implicações sequenciais” específicas, limitando o que pode ordenadamente ser feito na posição seguinte e por organização específica de tarefas, como aberturas ou fechamentos da conversa. (HAVE, 2007, p. 20).

Entretanto, de acordo com Marcuschi (2007), é importante destacar que a relevância condicional nos pares adjacentes não é estridente em todos os casos.

Mas a cada vez que A dirige uma pergunta a B e este demora um pouco para responder ou não responde, A infere algo de acordo com a atividade em curso. Se a resposta estiver fora do esperado, pode ocorrer a volta da pergunta ou um comentário sobre a qualidade da resposta. Neste sentido, aquela noção não prevê uma necessidade, mas organiza uma fatia da interação. (MARCUSCHI, 2007, p. 85).

Estudar a interação e a organização da fala explicitando as regras que sustentam o funcionamento das trocas comunicativas de todos os gêneros é, portanto, o objetivo de uma análise realizada nos moldes da AC. Com este intuito, analistas da conversa teceram um conjunto básico de regras que governam a construção e a sistemática das trocas de turno calcada em dois elementos: as unidades de construção de turno (UCT) e os lugares relevantes para transição do turno (LRT). De acordo com Schegloff (2007), os turnos de fala contêm unidades mínimas (UCTs), cujas formas básicas podem ser sentenciais, clausais, frasais e/ou lexicais; realizações fonéticas ou uma ação reconhecível no contexto. Para Schegloff (2007, p.4), mediante o funcionamento estrutural da fala, “[...] ao iniciar um turno de fala o falante tem direito e obrigação de produzir uma UCT a qual pode realizar uma ou mais ações.”<sup>3</sup>. Responsável pela projetabilidade de um turno de fala, cada UCT pode ser inspecionada por outro participante que, prevendo a trajetória em andamento, decide que ação, ou ações, pode ser realizada a partir dela. Assim, “[...] cada turno – na verdade, cada unidade construcional de turno – pode ser inspecionada pelo coparticipante para verificar que ação (ações) pode ser feita através dele.” (SCHEGLOFF, 2007, p.3). Schegloff (2007) também descreve importantes características da UCT. Como unidade de condução, uma UCT projeta a ação que está sendo implementada e projeta também sua eminente finalização. A transição de turno de um falante para outro é realizada após a possível finalização da UCT em progresso.

De acordo com Have (2007),

---

<sup>3</sup>“Como ações podemos nos referir a perguntas e respostas, desacordos, ofertas, contestações, solicitações, promessas, entre outras.” (SCHEGLOFF, 2007, p. 4).

Esse “sistema” de tomada de turnos tem propriedades interessantes, incluindo o fato de ser “localmente monitorado”, tanto quanto “interacionalmente” monitorado. O sistema trabalha novamente e novamente até cada possível próxima ponto de finalização após a produção de cada UCT, e esse monitoramento é interacional e envolve todas as partes na interação. (HAVE, 2007, p. 128).

Portanto, além de projetar uma eminente finalização, a UCT serve para selecionar alguém como próximo falante e o tipo de ação relevante para o próximo falante realizar. Estas duas últimas características compõem a organização central dos pares adjacentes, a unidade básica a partir da qual uma grande parte de tipos de sequências pode ser organizada. De acordo com Schegloff (2007), o par adjacente parece servir como recurso para a construção de sequência de forma comparável ao modo pelo qual UCT serve como recurso para a construção de turno.

Acerca da troca de turnos, especialistas da AC entendem que há um espaço possível para troca de falantes chamado lugar relevante para transição(LRT). O lugar relevante para transição é um período de tempo que dá início à iminência de uma possível finalização. Não que a transição entre falantes “[...] ocorra necessariamente neste ponto; a transição para o próximo falante é possivelmente relevante nele.” (SCHEGLOFF, 2007, p.4). O próximo falante reconhece, portanto, o LRT para que possa dar início ao próximo turno após a finalização da UCT. As UCT’s apresentam três sinais básicos de finalização, são eles:

- **Sinais de natureza verbal:** completude sintático-semântica do enunciado, ou natureza do ato de fala (alguns atos, como as perguntas, têm mais que outros a vocação de solicitar um encadeamento imediato); morfema que conota a conclusão (“bom”, “é isso”) ou expressão fática (como “hein?”, “não”etc.).
- **Sinais prosódicos:** curvatura entonativa marcada, redução da velocidade da elocução, queda da intensidade articulatória, depois pausa da voz.
- **Sinais de natureza mímico gestual:** olhar fixo lançado no fim do turno sobre o destinatário e parada da gesticulação em curso, finalizando por um relaxamento geral da tensão muscular. (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p.47,grifos do autor).

Para ter alcançado sua finalização, portanto, uma UCT deve apresentar indícios de sua completude de forma sintática, morfológica ou fática; um contorno prosódico característico ou sinais pragmáticos –cuja significação é partilhada pelos participantes. Estes sinais evidenciam a relevância para troca de turnos mantendo, assim, a regra básica de ‘fala um por vez’. Para Marcuschi (2007,p.86), a tomada de turno é uma operação crucial do processo

organizacional da conversa que, sobretudo “[...] providencia um caminho para a interpretação das funções das pausas, dos silêncios, das hesitações e sobreposições, etc.”. As sobreposições de vozes –ocorrências em que há mais de um falante por vez, podem ocorrer, por exemplo, quando o falante interpreta como lugar relevante para transição o que na verdade não é. A partir da observação de ocorrências de sobreposições, Jefferson (1984 citado por GAGO, 2006) apresenta três lugares de ocorrência no discurso:

- 1) a sobreposição que se dá por *reconhecimento* do que já foi dito, quando o próximo falante já identificou a trajetória da UCT em curso e começa a falar;
- 2) a sobreposição por *problemas de progressão* do turno do outro, quando o falante corrente se auto-interrompe para buscar uma palavra, e um outro falante adentra o seu espaço de fala, para completar-lhe o sentido da UCT.
- 3) sobreposição *transicional*, em que o próximo falante orienta-se para o final da UCT para começar a falar. Com esse mapeamento, a autora comprova o forte monitoramento que realizamos da fala, quando participamos de interações (JEFFERSON, 1984 citado por GAGO, 2006, p. 7, grifos do autor).

Quando ocorrem problemas de progressão fica claro que há o auxílio do outro falante para completar o sentido da UCT. Em termos de nomenclatura, de acordo com Dionísio (2004), a violação da regra básica ‘falar um de cada vez’ é caracterizada como um assalto ao turno. No assalto a transição de um turno a outro ocorre sem que haja pistas de LRT; “[...] um dos interlocutores invade o turno do outro, sem que a sua intervenção tenha sido solicitada ou consentida.” (GALEMBECK, 1990, p. 78 citado por DIONÍSIO, 2004, p. 82). Quando ocorre o assalto sem deixa, ou seja, sem que tenha ocorrido algum problema de progressão no turno do falante, como hesitação, alongamento, entonação descendente ou pausas, verifica-se uma intervenção brusca que acaba provocando sobreposição de vozes (DIONÍSIO, 2004). Assim como os participantes monitoram um turno de fala para examinar certas características, como finalização possível ou quem foi selecionado como próximo falante, nas ocorrências de sobreposições os participantes mantêm um alto monitoramento para atuar na interação. Esta observação, inclusive, ressalta a relevância da sobreposição como objeto de maiores investigações.

As descrições realizadas até aqui nos levam a compreender que

[...] fluxos de interação reconhecidos como, por exemplo, “conversa”, como “entrevista”, como “encontro”, como “palestra”, como fazer um “discurso”, como “interrogação”, etc., são constituídos por opções disponibilizadas nas formas e nas práticas como organizações de turno e tomada de turno, organização de sequência e do reparo, entre outras. (SCHEGLOFF, 2007, p. 1).

Os participantes estão, portanto, sempre realizando entendimentos, monitoramentos e avaliações da ação realizada no turno precedente para que possam produzir o seu próprio turno. Esta observação favorece o entendimento do que Schegloff (2007) denominou como coparticipação, uma ação contínua e mútua dos interagentes na construção da interação. Se, por exemplo, o início de um reparo é ratificado pelo primeiro falante, a oposição se desfaz. Entretanto, se o primeiro falante rejeita uma iniciação de reparo, isto mantém a oposição, o que pode ocasionar a construção de uma sequência específica denominada sequência de discordância, que será discutida a seguir.

### 5.1.1 Análise de discordâncias

A discordância<sup>4</sup> tem sido definida, de modo geral, a partir da noção de oposição e sequencialidade. Neste sentido, em interações de fala a construção da discordância ocorre quando duas posições distintas se confrontam com relação a algum tópico, gerando turnos sequencialmente adjacentes (JACOBS; JACKSON, 1982; LODER, 2006). É necessário, portanto, que haja uma oposição por parte do falante do segundo turno e “[...] é a posição assumida pelo interlocutor em relação a uma primeira posição o que torna a sequência uma discordância.” (LODER, 2006, p. 12).

A bibliografia demonstra que discordâncias ocorrem em, no mínimo, três turnos de fala. Um primeiro turno é proferido, há um desacordo no segundo turno e no terceiro turno o falante do primeiro turno apresenta uma réplica (GRUBER, 1998). Portanto, de acordo com Loder (2006), a passagem de uma oposição inicial para uma discussão mais prolongada depende de que o participante que teve seu turno discordado também questione, ele mesmo, o turno discordante, opondo-se a ele, o que indica o investimento dos participantes em uma crescente oposição. Estes movimentos favorecem a construção da sequência de discordância considerada expandida. Ou seja, quando os participantes insistem sequencialmente no desacordo, prolongando-o para além dos dois turnos iniciais, a sequência de discordância pode se tornar expandida ou, em outros termos, uma sequência de argumentação/discussão (JACOBS; JACKSON, 1982). No progresso de uma sequência de disputa extensa os participantes empregam recursos que sinalizam orientação para desenvolver a discordância

---

<sup>4</sup> O termo discordância será eventualmente substituído por disputa, divergência, contradição ou oposição, como sinônimos.

em vez de mitigá-la ou evitá-la, o que gera uma preferência por discordar. Dada a peculiaridade da motivação do encontro, visto que as oposições já estão estabelecidas de antemão, é possível que a sequência de discordância entre reclamante e reclamado, por exemplo, após iniciada, avance gradativamente para o agravamento.

Para Gruber (1998), em uma sequência de discordância o fator de insistência garante a repetição da elocução na tentativa de que o participante tente manter o piso conversacional e seja ouvido pela outra parte. Assim, quando movimentos de oposição ocorrem, eles “[...] geralmente elicitam uma sequência de sucessivos movimentos de oposição, que tendem a aparecer em grupos.” (VUCHINICH, 1984, p. 218). Desta forma, os participantes investem na discordância e a sequência se expande. No presente estudo o enfoque analítico será sobre este tipo de sequência de discordância, nas quais os participantes insistem no debate, avançando além do terceiro turno, e a discordância se estende por um número variado de turnos.

Para darmos início à nossa discussão sobre a relação entre discordância e correção inicialmente descreveremos como a correção pelo outro é inserida em estudos de reparo no âmbito da Análise da Conversa. Em seguida, obedecendo à perspectiva de uma análise sequencial do fenômeno, descreveremos os recursos que dão início a uma discordância, os que a fazem avançar, assim como os que propiciam o seu agravamento. E, ao fim deste capítulo, consideraremos procedimentos de encerramento da discordância.

#### 5.1.1.2 O reparo e sua relação com a correção pelo outro

O estudo do reparo, que teve como precursores Schegloff, Jefferson e Sacks (1977), contempla os procedimentos realizados na tentativa de resolver problemas envolvidos na atividade de compreensão e processamento da fala, como, por exemplo, dificuldade de escuta ou mau entendimento por parte do receptor. Se em uma conversa há identificação de um problema pode ocorrer a interrupção ou suspensão das ações em andamento para que ele seja resolvido. Neste sentido, à medida que algum empecilho for surgindo na interação, há a necessidade de haver algum recurso para eliminá-lo. A fonte do problema que será reparado é, então, denominada reparável e “[...] o reparo é o turno (ou parte do turno) em que o elemento problemático é substituído por outro.” (MAGALHÃES, T., 2008, p. 200). Acerca do fenômeno, Schegloff (2007, p. 100) também alerta para sua complexidade e afirma que este

“[...] não contempla somente problemas “óbvios”, mas que qualquer coisa na fala pode ser tratada como algo que necessita de reparo”.

Para descrever o fenômeno, Schegloff, Jefferson e Sacks (1977) observaram um grande volume de interações e identificaram recorrência sistemática de mecanismos utilizados para resolver problemas de escuta, produção e compreensão na fala em interação social. Da investigação resultou a descrição de um sistema denominado ‘organização do reparo’. Dessa organização, depreende-se, por exemplo, que o reparo é primordialmente constituído de duas partes: a iniciação e o resultado.

Um dos participantes, falante ou interlocutor, pode apontar o problema a ser sanado e, assim, iniciar o reparo. Em seguida, pode-se alcançar a solução do problema e o resultado do reparo, que também pode ser promovido pelo falante ou pelo interlocutor (LODER, 2006). Duas observações acerca de iniciação e resultado são apresentadas por Garcez e Loder (2005). Os autores consideram primeiro que, após iniciado o reparo, há a possibilidade de os interagentes não conseguirem atingir a resolução do problema –o que se configura como resultado de fracasso, e, segundo, que os movimentos de reparo estão condicionados à organização sequencial da fala-em-interação, visto que início e resultado não ocorrem aleatoriamente, “[...] mas dentro de um espaço sequencialmente restrito de oportunidades próximas à fonte de problema.” (GARCEZ; LODER, 2005, p. 74).

Para Schegloff (2007, p.101), nesse processo “[...] cada esforço para lidar com o “problema” de escuta ou compreensão são utilmente analisáveis em categorias”. A descrição dessas categorias contempla as ações de iniciação e resultado que constituem a base de diferentes combinações que, por sua vez, configuram quatro possibilidades básicas de trajetórias de reparo (ABREU, 2003; HUTCHBY; WOUFFITT, 1998; MAGALHÃES, T., 2008; MARCUSCHI, 2007; SCHEGLOFF, 2007; LEVINSON, 1983; LODER, 2006). São elas:

- a) Reparo iniciado e levado a cabo pelo falante da fonte de problema: o falante corrente inicia e promove o reparo (resultado) (EXEMPLO 1). Esse participante reformula sua fala com o objetivo comunicativo de garantir a compreensão do outro. Sinais como hesitações e/ou pausas possibilitam a reformulação da própria fala;

### EXEMPLO 1 - O falante corrente inicia e promove o reparo (resultado)

193 Júlia ah:: era assim (.) >várias cabines parecia um monte  
 194 box<, de:: de banheiro assim, aí::: você tinha que  
 195 que ficar parado porque tinha:: sensor na cabine  
 196 inteira (0,3) >então se você se mexesse tocava uma  
 197 campainha< (.) então <parou acabou>, não fa- não  
 198 respira não faz mais nada ((imita a cena)) (1,5) >o  
 199 Felipe<, >ficava assim< (.) erguia a blusa puxava a  
 200 calça puxava e nada de apitar (0,3) a Tatiana, fez  
 201 isso aqui (.) ((faz um pequeno movimento com a mão))  
 201 [pi↑ pi↑ pi↑] =

Fonte: Adaptado de Marega e Jung (2011, p. 326).

No EXEMPLO 1 os participantes conversam a respeito de uma prova entre participantes de um *reality show*. Júlia está descrevendo a prova e nas linhas 197 e 198 realiza um autoreparo, pois interrompe seu turno—‘não fa-’, indicando um problema que é reparado na sequência com: ‘não respira não faz mais nada’.

- b) Reparo iniciado pelo outro e levado a cabo pelo falante da fonte de problema: o falante pode se autoreparar (resultado) a partir da sinalização, verbal ou nãoverbal, produzida pelo outro que, neste caso, é o responsável pela iniciação do reparo (EXEMPLO 2);

### EXEMPLO 2 –Reparo iniciado pelo outro e levado a cabo pelo falante da fonte de problema

288 Lívia mas ontem ela falou que a Antônia (0,3) era uma  
 289 produção independente  
 290 Melissa ela quem?  
 291 Júlia a:: [a mãe da Antônia]  
 292 Lívia [a mãe da Antônia]

Fonte: Adaptado de Marega e Jung (2011, p. 327).

Neste momento da conversa, Livia comenta sobre uma cena que envolve personagens de uma minissérie. Para se referir a uma delas, Livia emprega o pronome ‘ela’ (linha 288). Na linha 290 Melissa, em seu turno, solicita o referente de ‘ela’ e inicia um reparo em forma de pergunta ‘ela quem?’. Livia, autora da fonte do problema, em sobreposição ao turno de Julia, leva a cabo o reparo, esclarecendo o nome da personagem e dando continuidade à conversa (linha 292).

- c) Reparo iniciado pelo falante da fonte de problema e levado a cabo pelo outro: o falante dá início ao apresentar sinais (verbais ou não verbais) que indicam necessidade de auxílio e, então, o ouvinte conclui o reparo (resultado) (EXEMPLO 3);

**EXEMPLO 3 – Reparo iniciado pelo falante da fonte de problema e levado a cabo pelo outro**

321 Melissa a Lúcia é uma::: [°outra atriz°]  
 322 Lívia [a mulher do médico]  
 323 Júlia a mulher do médico?  
 324 Lívia [é]  
 325 Melissa [é]

Fonte: Adaptado de Marega e Jung (2011, p. 326).

Neste fragmento da conversa Melissa comenta sobre a profissão de uma personagem da minissérie ‘Queridos amigos’ e produz uma hesitação (linha 321), sugerindo um reparável. Na linha 325, em sobreposição ao turno de Melissa, Lívia leva a cabo o reparo, apresentando o papel da personagem: ‘a mulher do médico’.

- d) Reparo iniciado e levado a cabo pelo outro: embora o que tenha sido indicado como problema tenha ocorrido no turno do falante, quem inicia e efetua o reparo é o interlocutor (EXEMPLO 4). Promover um reparo na fala do outro e, assim, corrigi-lo, é uma ação considerada por Schegloff (2007) como despreferida na conversa cotidiana.

**EXEMPLO 4 - Reparo iniciado e levado a cabo pelo outro**

666 Lívia [°como que é o nome dela?°] (0,3) como é o nome  
 667 dela?  
 668 Melissa Buzena?  
 669 Júlia Bozena  
 670 Lívia é. Bozena.

Fonte: Adaptado de Marega e Jung (2011, p. 327).

Neste excerto Lívia pergunta o nome de uma personagem de um programa humorístico. Melissa apresenta um nome: ‘Buzena’ (linha 668), iniciando um reparo. O reparo é levado a cabo por Júlia, que, na linha 669, corrige o item ‘Buzena’, apresentando, em substituição, o item ‘Bozena’. Júlia, portanto, inicia e leva a cabo um reparo ao turno de Melissa.

Em cada um dos exemplos apresentados ocorreram movimentos de identificação de um problema e a resolução desse problema, os quais acarretaram interrupções nas ações correntes. A troca entre participantes que realizam ações de iniciar ou levar a cabo o reparo resulta em diferentes combinações, as quais configuram as quatro categorias apresentadas.

No Brasil as categorias de reparo propostas por Schegloff, Jefferson e Sacks (1977) foram aplicadas no estudo de audiências de conciliação do PROCON por Magalhães, T. (2008). Nas conciliações do PROCON as partes estão em conflito e a crítica é mais evidente que a colaboração. Por este motivo, as categorias reparo iniciado pelo outro e levado a cabo pelo falante e reparo iniciado pelo falante e levado a cabo pelo outro, que implicam na ação conjunta dos participantes para sua realização, não aparecem neste tipo de interação (MAGALHÃES, T., 2008). Em se tratando de audiências, interessa-nos, portanto, duas categorias: reparo iniciado e levado a cabo pelo falante e o reparo iniciado e levado a cabo pelo outro. De acordo com Schegloff, Jefferson e Sacks (1977, p. 376), nas conversas espontâneas há preferência social e organizacional pelo autoreparo. Esta preferência é também confirmada na fala institucional nas audiências do PROCON, em que os participantes apresentam pontos de vista divergentes (MAGALHÃES, T., 2008). Entretanto, este autor acrescenta que, diferentemente da conversa espontânea, no contexto das audiências de conciliação, os reparos iniciados e levados a cabo pelo falante (autoreparo) são usados com funções diferentes, pois, além de garantir compreensão e manter o espaço interacional com o falante em curso, podem apresentar também a característica peculiar de agravar a crítica ao outro.

Para esta investigação destacamos especificamente o reparo iniciado e levado a cabo pelo outro. Esta categoria de reparo, que também ocorre em número elevado nas audiências, “[...] [tem] características sequenciais muito peculiares ao contexto de conflito, sequência essa que não permite produzir acordo entre as partes.” (MAGALHÃES, T., 2008, p. 203). Quando os participantes realizam reparos em contexto de conflitos, além de estar orientados para não colaborar caso um falante manifeste a busca por uma palavra, também estão orientados a não produzir o acordo ou até mesmo a agravar a crítica ao outro. Não produzir acordo é um resultado possível do reparo iniciado e levado a cabo pelo outro que também foi objeto de investigação em relação ao fenômeno da discordância.

Na ocorrência de um reparo iniciado pelo outro “[...] as operações de localizar o reparável e oferecer o reparo são separadas em turnos distintos.” (GOODWIN, 1983, p. 659). Desta forma se permite um espaço temporal para que o falante inicial realize a correção de si mesmo. Por outro lado, para produzir turnos discordantes Goodwin (1983, p. 659) observa

que “[...] o apontamento da fonte do problema e o fornecimento da correção podem estar fundidos em um único turno”. Corroboramos a observação de Loder (2006) de que há semelhança entre o tipo de ação descrita por Goodwin e o fenômeno da correção. Por exemplo, quando Júlia oferece um item para substituir outro no turno de Melissa –Bozena por Buzena (EXEMPLO 4), aquela o faz apontando o item ‘problemático’ e a correção no mesmo turno, sem dar espaço para que Melissa se autorepare.

Além disso, em fragmentos como o do EXEMPLO 4 fica claro que a substituição produzida por Júlia, como uma correção, em relação ao turno de Melissa, evidencia que, de modo diferente da definição de reparo, as participantes não estão engajadas em sanar um potencial problema de entendimento (LODER, 2006). Por assumirem que há entendimento mútuo, as participantes podem produzir correções pelo outro e, assim, promover o avanço da discordância. Segundo Loder (2006), a iniciação de reparo pode ser considerada uma forma de oposição ao turno anterior. Se o início do reparo é ratificado pelo primeiro falante, a oposição se desfaz. Entretanto, se o primeiro falante rejeita uma iniciação de reparo, isso mantém a oposição (MAYNARD, 1985 citado por LODER, 2006). Por manter uma oposição, a própria iniciação de reparo pelo outro pode consistir em recurso para fazer avançar uma discordância. Desta forma,

[...] no que diz respeito às relações entre reparo e sequências de discordância, o interesse especial recai nas trajetórias de reparo em que o interlocutor está implicado, isto é, nas ocasiões em que o interlocutor inicia um reparo sobre o falante do turno inicial ou em que realiza o reparo sobre o turno inicial (LODER, 2006, p.34).

As discussões acerca da ação do interlocutor sobre o turno no primeiro falante por meio de um reparo iniciado e levado a cabo pelo outro, por exemplo, e suas relações com as sequências de discordância, não são numerosas.

Destaca-se que o termo que tem sido “[...] mais abrangentemente empregado é “correção pelo outro” e não “reparo pelo outro”.” (LODER, 2006, p. 37). De acordo com Magalhães, T. (2008, p. 200), uma distinção entre o termo reparo e correção foi proposta por Schegloff, Jefferson e Sacks (1977), em que a correção “[...] seria um fenômeno voltado para a substituição de algo “errado” por algo que é “certo””. Por não estar associado apenas a erro ou substituição, o termo reparo se torna adequado em algumas discussões devido à sua abrangência. A correção pelo outro é vista como um componente possível em trajetórias de reparo pelo outro, portanto, quando a realização de um reparo implica na oferta de um novo item para substituir um item ‘problemático’, é possível afirmar que o reparo pelo outro ocorre

como uma correção, pois na ausência de problemas de escuta ou compreensão a ação de corrigir fica mais explícita (MAGALHÃES, T., 2008).

Acerca das trajetórias de reparo pelo outro, Garcez e Loder (2005) acrescentam a observação de que estas criam um constrangimento com o qual o participante reparado lida antes de a ação prosseguir. De forma similar, Goodwin (1983, p. 670) também descreve discordância e correção como tipos relacionados de movimentos que desafiam um elemento no turno do falante inicial ou uma ação realizada por este. O desafio proposto por Goodwin (1983) parece similar ao constrangimento considerado por Garcez e Loder (2005) e com o qual o reparado, falante inicial, tem que lidar. Além disso, de acordo com Barros (2003), considerando-se que corrigir o outro é uma forma de acentuar diferenças e discordâncias entre os interlocutores, a correção pelo outro demonstra, portanto, a discordância de maneira mais acentuada.

Analisada como um recurso possível para levar adiante uma discordância, a comparação com outros recursos

[...] evidenciou que a correção, diferentemente de outras possibilidades, implica uma negação da validade da afirmação do oponente ao promover modificações diretamente no turno do oponente, não lhe proporcionando a chance de alterar sua própria asserção antes de uma oposição direta, sendo, por isso, um recurso que produz sequências mais agravadas do que outros. (LODER, 2006, p. 125).

Acentuar a discordância e constranger o interlocutor podem ser consideradas ações que potencializam a tensão durante a interação. A maximização da tensão que ocorre entre os participantes de pontos de vista divergentes é considerada por Magalhães, T. (2008) a partir de ocorrências de reparo iniciado e levado a cabo pelo outro. Neste trabalho essa maximização será investigada sob o prisma da correção e do agravamento da discordância.

### 5.1.1.3 Discordância, preferência e agravamento

Um importante estudo sobre concordância e discordância é desenvolvido por Pomerantz (1984), a partir do qual a noção de preferência, inicialmente desenvolvida por Sacks (1987), é ampliada. Do estudo, que se centraliza na forma como a preferência influencia na produção de turnos concordantes ou discordantes, depreende-se que

[...] depois de um turno em que uma avaliação é proferida, espera-se que o interlocutor, a seguir, profira uma avaliação em resposta (trata-se, portanto de um par adjacente). Nesse caso, ele tem duas opções de ação: ou ele concorda com o que foi dito ou discorda. (LODER, 2006, p.15).

O interlocutor tem, portanto, opções alternativas na produção de ações seguidas ao turno do falante e “[...] [a] observação da não equivalência de opções na produção de ações a seguir é do que trata a noção de preferência.” (LODER, 2006, p.15). De acordo com Schegloff e Sacks (1973,p.314), “[...] as sequências são veículos para realizar alguma atividade e a resposta para uma PPP pode favorecê-la, ou seja, a consumação da atividade se dá com a SPP fornecida, ou em outros termos, preferida”. Exemplificando,

[...] a sequência convocação-resposta é designada para mobilizar, proteger ou estabelecer a disponibilidade, atenção, e alinhado receptividade do destinatário. Os dois tipos de resposta são: prontificar e recusar resposta. A primeira ratifica o que a sequência é designada a fazer, demonstra a atenção do falante; a segunda demonstra um problema na sua realização. A primeira é preferida, a segunda é despreferida. E esses diferentes “valores” são demonstrados em diferentes práticas pelas quais respostas preferidas e despreferidas são formadas. (SCHEGLOFF; JEFFERSON; SACKS,1977, p. 59).

Acerca da estrutura geral de preferência, Pomerantz (1984) apresenta considerações importantes. De uma maneira geral, entendemos que

[...] projetos interacionais e cursos de ação são implementados em uma organização de sequência de tal maneira que resposta como aceitações, concessões, acordos, etc., são preferidos e respostas como rejeições, recusa, desacordos, são despreferidos.(POMERANTZ, 1984, p. 83).

Mas há exceções e complicações para essa estrutura geral de preferência. Em casos específicos discordâncias podem se tornar ações preferidas como em resposta a uma “[...] auto depreciação, elogios, acusações, críticas ou pedido de desculpas.” (POMERANTZ, 1975, p.7) e, por esse motivo, ocorrem de maneira explícita. Entretanto, pesquisas apontam que, por manter a deferência à outra parte da interação, a concordância é preferida e a manifestação explícita de discordância é, normalmente, evitada (GOFFMAN, 1971; LABOV; FANSHEL 1977; BROWN; LEVINSON, 1987). Na realização da discordância, portanto, os turnos são estruturados de forma a minimizá-la, o que é possível por meio do uso de prefácios como ‘bem’ e ‘eu penso’, que “[...] são seguidos por realizações de discordância no mesmo turno.” (GOODWIN, 1983, 666). Loder (2006) observa que

[...] no caso dos dados observados por Pomerantz, constatou-se despreferência por discordância na vasta maioria dos casos. Nessas ocorrências, além de poder ser precedido por silêncio, o turno discordante pode iniciar com prefácios (“ã” ou “bem” ou uma concordância fraca) ou, ainda pode ser atrasado/postergado pela produção de uma pergunta ou solicitação de esclarecimento ao falante do turno inicial (uma iniciação de reparo pelo outro) e sua respectiva resposta. (POMERANTZ, 1984, p.77 citado por LODER, 2006, p.15).

Cabe a observação de que, no estudo de Loder (2006), a despreferência para a discordância ficou evidente não por meio de mitigações ou prefácios, mas pela incidência de atrasos com relação ao turno anterior (LODER, 2006). Portanto, prefácios ou atrasos são recursos por meio dos quais os participantes podem realizar ações de forma mitigada, eles funcionam como uma preparação para discordância e também evidenciam sua despreferência. Alternativamente, na ausência desses recursos a ação é realizada de um modo explícito, não mitigado, sinalizando preferência por discordar. Além disso, nos exemplos de discordâncias mitigadas nos dados de Schegloff, Jefferson e Sacks (1977) movimentos direcionados ao fechamento da sequência de discordância ocorrem mais rapidamente. Entretanto, se após a manifestação de prefácios, que precedem a discordância, ou de efetivação da correção, ocorrer uma revisão ou uma refuta por parte do falante inicial, os participantes podem se orientar para a manutenção de uma série contínua de discordância em vez do seu encerramento (GOODWIN, 1983).

Conforme Goodwin (1983), as mitigações dos desacordos e realizações preferenciais de reparos, recorrentes nas falas de adultos, não se mantêm, entretanto, em conversas de crianças, cujas discordâncias podem ser manifestadas até mesmo de forma bastante agravada. Em contraste com operações de reparo realizadas de forma mitigada, em que adultos normalmente apresentam o reparável e oferecem o reparo em turnos distintos, entre crianças apontar o problema e oferecer correção pode ocorrer no mesmo turno. Nesse caso, “[...] a correção é efetivada pelo outro participante de forma direta e explícita (não mitigada) e, portanto, mais agravada.” (GOODWIN, 1983, p. 658).

Goodwin (1983) descreve esse tipo de agravamento e sua progressão a partir de sequências de discordâncias em conversas espontâneas entre crianças negras na área urbana com idade entre quatro e 14 anos. A partir deste estudo foram analisadas discordâncias agravadas nas quais não há manifestação de prefácios ou atrasos com relação ao turno anterior e os participantes imediatamente emitem discordância. Dessa forma, proporcionam “[...] movimentos nos quais há inequívoco sinal de oposição ao turno inicial, como através de

expressão de polaridade.” (HALLIDAY; HASAN, 1976, p. 178 citado por GOODWIN, 1983, p. 669). Nas discordâncias agravadas descritas por Goodwin (1983) nenhuma oportunidade de autocorreção para o falante inicial é proporcionada e a ação do interlocutor demonstra diretamente um estado de contradição. O EXEMPLO 5, apresentado a seguir, demonstra o prolongamento de uma sequência de discordância entre crianças.

### EXEMPLO 5 - Sequência de discordância entre crianças

1. A: Você não ganhou uma bicicleta, Sharon  
(0.3)
2. B: Sim  
(0.4)
3. A: De que cor ela é.
4. B: É parecida com a bicicleta de Johnny.
5. É quente quente [ ( )
6. C: a bicicleta de Johnny é laranja, a sua é cor de ovo
7. D: É ouro.
8. C: A bicicleta de Johnny é laranja
9. D: [Our:o
10. B: = [Our:o] =
11. C: =é laranja.=
12. D: [Ou:ro.
13. = [Ou:ro.
14. C: A bicicleta de Johnny é laranja.
15. D: Ouro.
16. C: É laranja.
17. D: Não Terry.
18. C: A bicicleta de Johnny é laranja.  
(0.4)
19. D: Ou:ro  
(0.4)
20. C: Laranja.
21. D: É ouro.
22. A: É mistura [do
23. C: [ LARAN::JA::
24. D: Ou:ro
25. C: Laran:ja
26. B: [ Ou:ro.
27. D: [ OU:RO.
28. A: É mais laranja.
30. C: Eh- agora!
31. B: [ OURO.
32. D: [ OURO.
33. C: É laranja.
34. B: Dois contra dois.

Fonte: Adaptado de Goodwin (1983, p. 672-673).

Neste exemplo as similaridades entre correção e discordância ficam mais evidentes. Os movimentos que se opõem ao turno do falante inicial nesta sequência têm características de substituição de uma palavra em sequências de correção. Entretanto, não termina rapidamente como nas sequências de correção. Os participantes também não fazem uso de mitigações, mas, pelo contrário, lançam mão de formas muito agravadas para discordar. Além

da ausência de prefácio, a correção ocorre de maneira imediata, sem atrasos, e, desta forma, não proporciona ao falante inicial a autocorreção, o que sinaliza a preferência por discordar. O que se segue é a refuta do falante inicial, que instaura uma nova série de correções.

Em sequências de discordância expandida, classes de contrastes semânticos – bom/mau, leve/pesado, por exemplo, podem ser usadas para estabelecer uma negação por polaridade (GOODWIN, 1983). Nestes casos, a referência é localizada em um polo e a negação é localizada em outro. Se a referência está em forma negativa, então a oposição pode ser realizada em uma forma afirmativa, de modo a estabelecer a polaridade (VUCHINICH, 1984). A polaridade de termos é abordada por Goodwin (1990) como parte da reciclagem de oposições, termo proposto para evidenciar a ação dos participantes em repetir sua posição anterior com o intuito principal de explicitar uma posição de oposição (GOODWIN, 1990).

De acordo com Loder (2006), essa reciclagem pode ser produzida com termos polares –sim/não, é/não é, com a sucessiva repetição ou paráfrase de uma mesma elocução ou com uso do formato de substituição. Ao formato de substituição, Loder (2006) acrescenta a observação de que esta ocorre, na verdade, como uma correção. Ou seja, “[...] o turno se constitui de um termo alternativo, que é oferecido pelo falante oponente para substituir outro, usado pelo seu interlocutor no primeiro turno.” (LODER, 2006, p. 21), de forma similar com o que é proposto definição da correção.

A correção inicial pode ocorrer após manifestação de prefácios ou se efetivar de maneira direta, inclusive sem atrasos entre turnos. Se ocorrer uma refuta por parte do falante inicial há a possibilidade de se instaurar uma sequência de discordância extensa. Após uma série contínua de divergências, um dos participantes pode, enfim, orientar-se para o encerramento, como será considerado a seguir.

#### 5.1.1.4 Encerramento da discordância

O estudo da organização sequencial da discordância trata dos recursos empregados para dar início a uma discordância e fazê-la avançar, assim como para negociar seu encerramento. Em interações cotidianas há casos em que discordâncias com correção podem terminar em aberto, nas quais os participantes não convergem para um acordo e o silêncio das partes em oposição pode sinalizar que abriram mão de insistir na disputa. Os participantes podem, também, por exemplo, engajar-se em nova sequência com correção, abandonando a primeira (LODER, 2006). Nestes casos, o tratamento do questionamento mútuo da condição

dos participantes também fica em aberto. Com respeito ao fechamento de sequências de oposição, destacaremos especificamente a possibilidade de ocorrer o recuo de uma das partes. Conforme Loder (2006),

[...] nos casos de discordância com correção pelo outro em que se chega a uma solução, o necessário recuo de uma das partes, retirando sua proposta e, conseqüentemente, admitindo a imputação de falta de autoridade feita por seu interlocutor, parece seguir-se, muitas vezes, à apresentação de algum elemento novo, relevante à discussão, pela parte oponente. (LODER, 2006, p.96).

O recuo de uma das partes tem, portanto, a peculiaridade de ocorrer após um dos oponentes apresentar, em seu turno, além da insistência no item que defende, a incorporação de um novo elemento relevante à discussão.

A forma como o recuo é realizado sinaliza uma alteração na estrutura de preferência por discordar. Reiteraões de discordâncias não mitigadas consolidam um enquadre de disputa que modifica a estrutura de preferência, de forma que os participantes passam a se orientar para a discordância. Neste enquadre, para que as partes, enfim, aproximem suas posições, elas necessitam realizar uma preparação e sinalizar esta tendência de forma a alterar a estrutura de preferência em andamento. Recuos produzidos com hesitação indiciam a alteração nesta estrutura, que passa a ser despreferência por discordar (POMERANTZ 1984; LODER, 2006). Nesta análise a produção de hesitações é um índice relevante para observar o afastamento de um dos participantes da preferência por discordar. Importante observar que hesitações de uma das partes evidenciam não “[...] propriamente uma cedência, um recuo de uma das partes em relação a seus posicionamentos anteriores, mas isto, sim, uma desistência de persistirem no confronto.” (LODER, 2006, p.90). Loder (2006) observa que o participante que sinaliza a disposição para pôr fim à discussão também compromete a sua defesa sobre o tópico em discussão, assim como sua autoridade para defendê-lo ao longo da audiência.

As audiências de conciliação do PROCON, que consistem em um enquadre institucional, constituem terreno fértil para uma análise dos procedimentos para produzir e fazer avançar discordâncias cujas ocorrências tem sido tratadas em contexto de conversas espontâneas. Além disso, é relevante verificar o que promove e como ocorre o recuo de um dos participantes em um tipo de interação no qual a autoridade para afirmar pode, por vezes, ser disputada de forma bastante invasiva tanto pelo reclamado quanto pelo o reclamante, o que revela agravamento da disputa. Atos de fala que tornam a disputa mais agravada podem

ser considerados sob o viés da Teoria da Polidez, estudo que descreve as ações que podem ameaçar o valor social do outro e as formas de atenuação dessas ameaças.

## 5.2. TEORIA DA POLIDEZ

O homem é um ser inerentemente social. Assim, tudo o que é realizado cotidianamente sofre a influência das relações humanas. Brown e Levinson (1987) partem do ponto de vista de que descrever as relações sociais implica identificar princípios que regulam o uso da linguagem e, a partir deles, sugerem um instrumental para descrever esse fenômeno. No intuito de considerar alguns aspectos da linguagem que apresentam sistematicidade, estes autores propuseram um modelo de descrição como referência para estilos culturais específicos de interação verbal. O indivíduo-modelo (*model person*) consiste em um falante fluente de uma linguagem natural que possui duas propriedades especiais: racionalidade e face.

De acordo com Goffman (1980), em cada um dos contatos sociais aos quais as pessoas estão expostas elas tendem a pôr em ação uma ‘linha’, um padrão de atos verbais e não verbais através dos quais expressa sua visão da situação e, através disso, sua avaliação dos participantes, especialmente de si mesma. A noção de face está associada ao conceito de linha, pois ‘face’ é o valor positivo que uma pessoa realmente reivindica para si a partir da linha que os outros pressupõem que ela tenha adotado durante um contato específico. A linha seguida por uma pessoa é, portanto, resultado de um processo cooperativo.

O processo cooperativo perpetrado pelos estudos de face é de interesse de Brown e Levinson (1987). Para estes autores, os princípios da linguagem que explicam as relações sociais são entendidos como uma série de estratégias linguísticas que tendem a satisfazer fins comunicativos. Nesta perspectiva, a polidez consiste em uma representação dos padrões de construção de mensagem utilizados para determinado fim, ou seja, como uma das maneiras de conduzir as relações sociais a partir do mútuo suporte às faces. Os padrões de uso da linguagem são vistos, portanto, como largamente coincidentes com os princípios pelos quais as relações sociais são construídas e as dimensões pelas quais os indivíduos monitoram suas relações com os outros de modo particular (BROWN; LEVINSON, 1987).

As estratégias de polidez apresentadas por Brown e Levinson (1987) são direcionadas a dois tipos de face, que derivam de um sistema estritamente formal e racional. Os tipos de face apresentados são: (a) face negativa – que corresponde ao desejo de não sofrer

imposições, de ter sua liberdade respeitada; e (b) face positiva – desejo de ter suas ações aprovadas, ratificadas pelo menos por determinado grupo de pessoas.

Considerando-se que todo e qualquer ato de fala é potencialmente ameaçador aos desejos de face dos participantes de dado encontro social, Brown e Levinson (1987) argumentam que é necessário que haja uma ação reparadora para amenizar a imposição particular de ato de ameaça à face. Neste sentido, a modificação ou adição que é realizada para reparar um ato de ameaça à face pode ser dirigida ou à face positiva ou à face negativa do ouvinte. A estratégia de polidez direcionada à face positiva do ouvinte leva em consideração desejos de ser aprovado e aceito enquanto ator social. Associadas a uma linguagem íntima, as estratégias de polidez positiva não são utilizadas somente como reparo, mas como um tipo de acelerador social, sinalizando o desejo de construir uma relação de amizade ou camaradagem com o outro. As estratégias de polidez negativa, por sua vez, constituem uma ação reparadora direcionada à face negativa do ouvinte –seu desejo de ter sua liberdade de ação não impedida (BROWN; LEVINSON, 1987). Trata-se do “[...] coração do comportamento respeitoso, diferentemente da polidez positiva que é o núcleo do comportamento familiar, das “brincadeiras”.” (BROWN; LEVINSON, 1987, p. 52).

Na cultura ocidental a polidez negativa faz partedo grupo de estratégias linguísticas mais elaborado e convencionalizado para o reparo de um ato de ameaça à face. Existem graus de convencionalidade e, deste modo, as estratégias podem ser realizadas com maior ou menor diretividade ou indiretividade. O cerne do comportamento respeitoso indica, via estratégias de polidez negativa, a importância de se realizarem suposições mínimas sobre o que é relevante para os desejos do ouvinte, isto é, guardar uma distância ritual do outro. Não presumir/pressupor é a diretriz básica, da qual originam as estratégias de polidez negativa. Interessa especificamente destacar aquelas estratégias que têm como função interacional impessoalizar os atos de fala. Um exemplo de estratégia de polidez negativa é a ação de tornar o ato de fala impessoal, assim a intenção do falante não é claramente marcada, de forma a evitar imposições diretas (BROWN; LEVINSON, 1987, p. 52). Outro exemplo é empregar a frase ‘o pagamento não foi efetuado’, em vez de ‘você não pagou’. O falante age como se a ameaça não fosse endereçada a um ouvinte particular. Desta forma se evita que a imposição de pagamento seja feita de forma explícita.

Como qualquer outro tipo de interação, a audiência de conciliação do PROCON envolve uma série de atos que ameaçam a face do reclamante, assim como a face do próprio reclamado –representante da empresa. A implicação dos atos de ameaça à face, assim como

trabalhos de face nas audiências de conciliação do PROCON, será considerada no capítulo sete.

Apresentaremos, a seguir, observações sobre a metodologia, o ambiente natural onde foram realizadas as gravações e as anotações. Também descreveremos os procedimentos adotados pelo grupo para geração e transcrição dos dados.

## 6 INFORMAÇÕES SOBRE A METODOLOGIA

Tendo apresentado a principal perspectiva teórico-metodológica que orienta este trabalho no capítulo anterior, detalharemos, a seguir, os procedimentos metodológicos mais relevantes para as discussões propostas no capítulo de análise, relatando a geração dos dados e a caracterização dos cenários.

### 6.1A FALA EM CONTEXTO INSTITUCIONAL: PROCON

O estudo da conversa em audiências de conciliação do PROCON tem implicações diferentes das que são realizadas em situações cotidianas, pois o caráter institucional desse tipo contexto, no qual a conduta e a orientação dos participantes estão circunscritas, deve ser ressaltado. Entendemos que, em contexto institucional, os participantes realizam tarefas em um determinado encontro de trabalho ou prestação de serviços em que os atores sociais são representantes da instituição ou são clientes (SALLES; CUNHA, 2008). Ao desenvolverem suas atividades, os participantes constroem “[...] uma interação institucional que restringe suas possibilidades discursivas, revelando diferenças significativas em relação à estrutura da conversa cotidiana.” (LADEIRA, 2008, p. 76). Em audiências de conciliação a organização da interação é regulada por um mandato institucional que consiste em um enquadre específico, o qual conduz as ações dos participantes de uma interação em determinado contexto institucional (GARCEZ, 2002).

Os mediadores, representantes do PROCON, são estagiários, estudantes de direito, selecionados e treinados para exercerem esta função. A primeira ação realizada pelo mediador é tentar resolver, por telefone, o problema que motivou a reclamação apresentada pelo reclamante. Esta ação é realizada na presença do reclamante no ato da reclamação e “[...] segundo informação fornecida em entrevista, recentemente, 70% dos casos são resolvidos nessa fase.” (SALLES; CUNHA 2008, p. 14). Caso o problema não seja solucionado, uma notificação é encaminhada ao reclamado, intimando-o a um encontro face-a-face entre as partes, denominado audiência de conciliação.

De acordo com Ladeira (2008), no processo das audiências dois movimentos são realizados como resultado do monitoramento do mediador. No primeiro movimento o reclamante apresenta a questão em disputa. O segundo movimento é composto pela réplica do reclamado, no qual pode haver a apresentação de uma proposta ao reclamante a fim de que

tenha início a negociação propriamente dita e seja firmado o acordo. Este movimento nem sempre resulta em uma proposta, “[...] mas quase sempre é acompanhado por justificativas e uma nova narrativa dos acontecimentos.” (LADEIRA, 2008, p. 77).

No desenrolar de uma audiência ocorrem as seguintes opções:

- (i). O reclamante faz uma proposta que o reclamado aceita;
- (ii). O reclamante faz uma proposta que o reclamado não aceita;
- (iii). O reclamado faz uma proposta que o reclamante aceita;
- (iv). O reclamado faz uma proposta que o reclamante recusa;
- (v). Marca-se outra audiência de conciliação para dar continuidade à negociação;
- (vi). Direciona-se o processo para julgamento, perante a impossibilidade de acordo. (LADEIRA, 2008, p.77).

Visto que juridicamente o PROCON não tem poder coercitivo e decisório para obrigar a partes a assumirem um comprometimento legal, o caso pode ser encaminhado, portanto, para a justiça comum ou para os juizados especiais caso não seja resolvido. O *corpus* analisado neste trabalho é composto por transcrições de audiências de conciliação realizadas no PROCON da cidade de Juiz de Fora, estado de Minas Gerais. A seguir, apresentaremos um breve histórico deste contexto específico de interação.

## 6.2 DESCRICÃO DO *CORPUS*: AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO

Os dados analisados nesta pesquisa são compostos por audiências gravadas e transcritas pelos componentes do grupo de pesquisa científica que desenvolve o projeto ‘Linguagem e sociedade: aspectos teóricos e empíricos’, coordenado pela professora Dr.<sup>a</sup> Sônia Bittencourt Silveira, da Universidade Federal de Juiz de Fora, em Minas Gerais (UFJF-MG). O grupo tem realizado análises dos dados gerados em interações reais de fala relativas a audiências de conciliação ocorridas no PROCON daquela cidade. As informações sobre o ambiente natural de pesquisa, as regras que organizam o processo de audiência de conciliação, assim como todas as informações pertinentes acerca da geração de dados, transcrição e a formação do banco de dados foram retirados de trabalhos orientados e/ou organizados pela professora Sônia Bittencourt Silveira, que cedeu os dados para nossa pesquisa.

As informações que compõem a metodologia para a geração dos dados analisados foram retiradas da dissertação de mestrado ‘O uso de discurso reportado por reclamados e reclamantes em audiências de conciliação do PROCON’ (2009), de Carolina Peixoto Barros,

assim como do livro intitulado ‘A fala-em-interação em situações de conflito – recursos linguísticos e práticas discursivas’ (2008), do qual a professora Sônia Bittencourt é uma das organizadoras.

Segundo as informações coletadas, a escolha da metodologia de estudo de caso atende ao objetivo de descrição minuciosa e aprofundada de aspectos peculiares da intensificação do conflito. O estudo foi realizado de maneira global (CAMPOMAR, 1991), pois, embora focalize um recorte da audiência–discordância agravada –, abrangetodos os elementos envolvidos nesta sequência específica. Propomos, pois, com esse trabalho aprofundar a proposta de Loder (2006) de descrição da correção pelo outro e apresentar novos recursos que, de forma associada a este recurso, a torna ainda mais explícita e invasiva.

Tendo em vista que no início do encontro os participantes já estão previamente preparados para defender pontos de vista divergentes, entendemos que determinadas audiências de conciliação do PROCON constituem terreno fértil para compreensão da divergência e como se instaura a discordância agravada, ou, em outras palavras, o conflito e sua intensificação. Para isso, selecionamos uma audiência de conciliação a qual apresenta marcas não somente de conflito, mas de gradativa intensificação deste. A descrição minuciosa e aprofundada da intensificação do conflito presente na audiência selecionada, da Eletrocasas, pode proporcionar melhor entendimento de uma conversa coconstruída sob o eixo da divergência previamente declarada e em que a discordância se torna agravada. Esta audiência específica:

- a) Apresenta sequência de discordância com correção pelo outro e recursos de agravamento (intensificação do conflito);
- b) Na construção da discordância, os participantes empregam estratégias (discursivas?) relevantes de tentativas de sobreposição de argumento sobre o argumento do outro;
- c) Há interferência relevante do mediador para o andamento da audiência de forma que ambas as partes pudessem continuar a expor suas posições.

A inserção da audiência da Motocenter ocorreu posteriormente por apresentar categorias similares às que foram descritas na primeira audiência. Ressalta-se que com esta inserção não tivemos a intenção de confrontar os dois casos, nem de apresentar possibilidade de inferências de ordem numérica. A descrição da segunda audiência ocorreu de forma associada ao primeiro caso para possibilitar melhor descrição e compreensão dos fenômenos em destaque. Portanto, fazem parte da análise as duas audiências: Eletrocasas e Motocenter.

Inicialmente, apresentaremos informações importantes acerca da organização das audiências de conciliação.

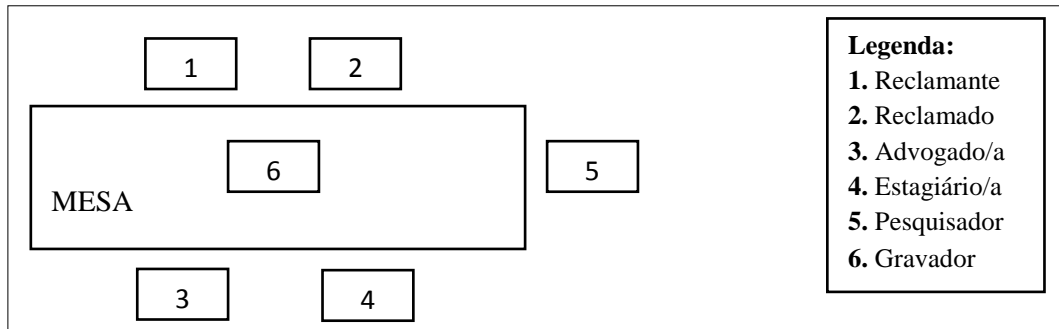
### 6.3 A GERAÇÃO DE DADOS

Tendo como objetivo compreender o papel da linguagem em uso e os processos interacionais envolvidos nas audiências de conciliação, o grupo de pesquisa ora citado realiza o trabalho de gravações de audiências na cidade mineira, Juiz de Fora. O PROCON desta cidade

[...] é considerado uma autarquia integrante da Administração Indireta Municipal, vinculada à Secretaria de Assistência Social. É dotado de autonomia administrativa, técnica e financeira, patrimônio próprio, possuindo sede e foro na cidade. (BARROS 2009, p.63).

De acordo com Barros (2009, p.63), no estabelecimento, que fica localizado em uma das principais avenidas da cidade, o público se dirige previamente ao balcão de atendimento, onde as audiências são marcadas e as reclamações dos consumidores são registradas. O ambiente onde ocorrem as sessões é descrito como pequenas salas separadas por divisórias que não favorecem o isolamento acústico de uma audiência com relação à outra. Sobre o posicionamento dos participantes, Barros (2009, p.64) afirma que, nas “[...] salas de audiência há uma mesa com seis cadeiras, nas quais, geralmente, senta de um lado a advogada e a estagiária do PROCON, do outro lado o reclamante e o reclamado”. Os pesquisadores ficam sentados em uma cadeira à parte e o gravador fica posicionado no centro da mesa. A FIGURA 1 apresenta *olayout* da sala.

A ata onde é registrada a reclamação do consumidor, em seu primeiro contato com o balcão de atendimento, fica sobre a mesa, próxima ao mediador. Importante ressaltar que, nessas audiências pode haver a presença de outros participantes, além dos mencionados, tais como representantes de assistência técnica, advogado de alguma das partes, ou mesmo acompanhantes (amigo ou familiar), normalmente do reclamante.

**FIGURA 1 - Posição dos participantes nas audiências do PROCON**

Fonte: Adaptado de Barros (2009).

Cumprir observar que,

As audiências de conciliação são uma atividade de fala marcadas por um conflito aberto de interesses entre as partes. A linguagem desempenha um papel central na negociação, sendo uma verdadeira “ferramenta” de trabalho, pois é através dela que todo o processo de argumentação e convencimento se dará. (SALLES; CUNHA, 2008, p. 14).

É preciso, portanto, ter um olhar atento no momento de gerar os dados. Por este motivo, o grupo de pesquisa de iniciação científica adotou a proposta de substituição do termo coleta de dados por geração de dados.

O termo coleta de dados, assim como proposto por Mason (1998), foi aqui substituído por geração de dados, pois, como nossa pesquisa é de natureza qualitativa, o pesquisador não pode estar completamente neutro durante sua geração no mundo social em análise. (BARROS, 2009, p. 64).

A ação do investigador é importante nesta concepção. De acordo com Mason (1996), os dados são gerados quando em seu processo o pesquisador realiza um exame minucioso do contexto de investigação. Para isso, a pesquisa qualitativa se baseia em métodos de geração de dados flexíveis e sensíveis ao contexto social em que o dado foi gerado (MASON, 1996). Para De Grande (2011), este processo envolve preocupações intelectuais, filosóficas, técnicas, práticas e éticas, para que o pesquisador possa agir estrategicamente, estando consciente de suas decisões e consequências.

Seguindo a perspectiva da geração de dados, os alunos que participam do referido projeto realizaram gravações e notas de campo. Estas ações ocorreram tendo como base a técnica de observação passiva, visto que “[...] as audiências são apenas observadas e gravadas,

sem nenhuma participação nas atividades realizadas naquele ambiente.” (BARROS, 2009, p. 63).

De acordo com Barros (2009), as gravações foram realizadas por meio de aparelhos que permitiram o armazenamento em formato digital. A descrição do evento, em si, é realizada de forma escrita nas notas de campo. São anotadas, por exemplo, informações como entrada ou saída de pessoas do ambiente onde ocorre a conciliação. Havia, portanto, a preocupação em anotar tudo o que fosse relevante para a transcrição do áudio, “[...] como, por exemplo, a conversa da mediadora com alguém que não estava presente durante a audiência.” (BARROS, 2009, p.62).

Desta forma, o grupo registrou detalhes gerais do processo da conciliação no intuito de proporcionar uma descrição aprofundada que permite que o pesquisador tenha acesso aos pormenores que constituem e podem influenciar a interação a ser analisada.

#### 6.4 O BANCO DE DADOS

As audiências de conciliação realizadas no PROCON são registradas e arquivadas pelo grupo de pesquisa e vêm sendo objeto de estudo desde 1996. O banco de dados atualmente conta com 37 audiências gravadas em áudio e transcritas segundo a orientação da Análise da Conversa (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974).

A transcrição dos dados obedece a uma série de convenções que sinalizam os diferentes aspectos que permearam a sessão de conciliação (ANEXOB). Cada turno transcrito é especificado com o nome do respectivo falante, participante da conciliação—reclamante, reclamado e conciliador. Para isso foram utilizados nomes fictícios que garantem a preservação da identidade dos participantes.

Como foi descrito no item anterior, durante as gravações no PROCON foram realizadas também anotações de campo, como as referentes a comportamento não verbais considerados relevantes durante as audiências, como entrada ou saída de alguém da sala e conversas direcionadas a alguém que não participava da conciliação.

## 6.5 ENTREVISTAS

O grupo de pesquisa também tem realizado entrevistas desde 2005. Um dos objetivos das entrevistas está relacionado à análise de informações pertinentes sobre a forma como os consumidores vêm sua participação nesse evento de fala. Outro objetivo das entrevistas está associado à necessidade de obter, junto ao PROCON, informações específicas, relativas ao funcionamento do órgão. Por meio da entrevista com Norma Affonso, Chefe do Departamento de Estudos e Pesquisas e Projetos (DEPP) do PROCON de Juiz de Fora, em agosto de 2007, foi possível, aos componentes do grupo, elucidar diversas dúvidas. A transcrição desta entrevista é apresentada em texto de Salles e Cunha (2008). Selecionamos algumas das informações apresentadas, como, por exemplo, a seleção e o treinamento dos mediadores, estrutura das audiências e influência do mediador sobre a realização de um acordo entre as partes.

De acordo com Norma Affonso, os estagiários são submetidos a uma prova de seleção na qual demonstram conhecimento das normas do CDC. Se houver tempo, os estagiários selecionados realizam um treinamento. Caso contrário, acompanham atendimentos realizados por estagiários mais antigos e são acompanhados também pela supervisora de atendimento. Com relação à estrutura da audiência de conciliação, Norma Affonso afirma que o correto é “[...] dar a palavra primeiro ao consumidor e depois ao reclamado.” (SALLES; CUNHA, 2008, p. 17-21). O mediador não deve falar em nome do reclamante apresentando a reclamação, a ideia é permitir que o participante apresente a sua versão original dos fatos. Entretanto, caso o reclamante esteja nervoso e, desta forma, não consiga externar sua reclamação de forma adequada, o mediador pode iniciar a audiência explicando o que o consumidor está reivindicando.

Ainda segundo Norma Affonso, um bom conciliador não pode interferir na decisão do consumidor, a não ser em casos extremos ou absurdos. Portanto, não há estímulo para que o consumidor entre em acordo. Se houver recusa, ele pode recorrer à justiça comum se quiser. Nas palavras de Norma Affonso, “[...] é essa a nossa função, conciliar.” (SALLES; CUNHA, 2008, p. 21).

O grupo tem recorrido a entrevistas com o objetivo de estabelecer algum grau de parceria entre os pesquisadores e o PROCON. Com a troca de conhecimentos e experiências é possível construir maior e melhor entendimento da ecologia do contexto das audiências de conciliação, em termos das normas e sistema de valores que orientam seu funcionamento e também em termos de suas práticas comunicativas.

## 6.6 DESCRIÇÃO DAS AUDIÊNCIAS SELECIONADAS

Utilizando os dados das conversas transcritas nos dois casos analisados – Eletrocasas e Motocenter, descrevemos a forma como a conciliação foi construída, explicitamos a reclamação que motivou a discordância e os pontos de vista divergentes.

- a) Audiência Motocenter (ANEXOC) - o reclamante alegou que deveria receber R\$ 52 reais a que tinha direito, referente ao fundo de reserva do consórcio de motocicletas, mas afirma não ter recebido, anteriormente, nenhum informativo sobre o recebimento desse valor e resolveu dar início a um processo de restituição. As informações sobre o valor a ser recebido foram repassadas por meio de carta somente após o reclamante ter recorrido ao PROCON. A situação de conflito que será descrita se refere ao momento em que o reclamado contesta a reclamação do reclamante e apresenta justificativas para o atraso do informativo. O reclamado ressaltou que o contrato não estipulou um prazo para a devolução do fundo de reservas. Diante dessa posição, o reclamante questionou, afirmando que constava no contrato um prazo de 30 ou 90 dias. O reclamado contestou e disse que o prazo de 90 dias se refere apenas aos consorciados que solicitaram cancelamento e não para os que permaneceram até a conclusão do referido consórcio. O reclamado alegou que o atraso do informativo pode ter ocorrido devido ao grande número de inadimplentes no grupo de consorciados em questão, o que atrasou os cálculos. O reclamante continuou afirmando que só foi comunicado após contato com o PROCON. Então, o reclamado apresentou a hipótese de que o recebimento da carta, em data posterior ao seu comparecimento ao PROCON, pode ter sido uma coincidência, pois esta foi enviada pela própria fábrica de motos e, segundo ele, todos os outros participantes do consórcio a receberam na mesma data. A situação de conflito que emergiu desta divergência será descrita, a seguir.

Participaram da audiência de conciliação: conciliadora 1: Eva; conciliadora 2: Ana; reclamado: Paulo; reclamante: Marcos.

- b) Audiência Eletrocasas (ANEXO D) - a reclamante afirma que comprou uma máquina de lavar roupas e já pagou três prestações de uma compra realizada a prazo. A máquina apresentou problemas no seu funcionamento nos primeiros dias

de uso. De acordo com a reclamante, na primeira vez em que foi utilizá-la, a referida máquina não centrifugou e o amaciante não desceu para o compartimento das roupas. Na segunda vez os problemas se repetiram. Além disso, na terceira vez em que utilizou a máquina, ocorreu transbordamento. Na loja em que efetivou a compra a reclamante foi orientada a recorrer à assistência técnica autorizada. Os técnicos foram à sua casa e, de acordo com a reclamante, realizaram testes na máquina sem roupas. Durante esse teste a máquina não transbordou e um dos técnicos atribuiu o vazamento à possibilidade de um ‘pelinho’ da roupa ter obstruído um pequeno orifício da máquina, o que a fez transbordar. Segundo os técnicos, existe, portanto, a possibilidade de transbordamento, mas que esse não aconteceria sempre. Ainda insatisfeita, a reclamante retornou à loja e reclamou que a máquina não centrifugava satisfatoriamente e o gerente, então, afirmou que o problema seria resolvido em 72 horas. Ao fim deste período, quando a reclamante retornou à loja, o mesmo gerente disse que nada poderia ser feito porque, após a visita dos técnicos, foi registrado, de forma escrita, que a máquina não apresentava problemas. De acordo com a reclamante, quando questionou sobre a solução do problema que havia sido prometida, o gerente agiu de forma grosseira. A reclamante, então, resolveu enviar mensagem para o endereço eletrônico da assistência técnica autorizada. Foi, então, oferecida nova visita para testar a máquina. A reclamante não aceitou e resolveu pedir o cancelamento da compra, solicitando a devolução das três prestações já pagas e, por este motivo, resolveu recorrer ao PROCON. A reclamante alegou que, além de o funcionamento da máquina não ser satisfatório, também causou prejuízos, pois, como fica instalada em um quarto, seu transbordamento danificou seus pertences, inclusive livros que ficam no mesmo cômodo. Durante a conciliação o reclamado enfatizou normas que, segundo ele, devem ser obedecidas na construção do local de instalação da máquina. Dessa forma, ele pressupôs como problema a inadequação do local em que a máquina foi instalada e defendeu que o produto não apresentou defeitos técnicos. A reclamante discordou do ponto de vista do reclamado e insistiu na devolução da máquina e das três prestações já pagas.

Participaram dessa audiência de conciliação: conciliadora: Rita; reclamada: Vânia, representante da loja Eletrocasas; reclamado: Celso, representante da autorizada Eletrix; reclamante: Elaine.

No capítulo seguintes análises de sequências de discordância levadas adiante por correções pelo outro e recursos de agravamento são discutidas.

## 7 ANÁLISE DOS DADOS

A discordância construída com correção pelo outro é considerada recurso agravado para discordar por ser mais explícito e invasivo (LODER, 2006). A partir desta ideia apresentamos, no presente capítulo, novas categorias de recursos que, associados à correção pelo outro, tornam a discordância com correção pelo outro ainda mais explícita e invasiva, maximizando o seu agravamento. Inicialmente, apresentamos o recurso correção pelo outro com termos polares também como responsável por dar início à sequência de discordâncias agravadas que estão em foco neste trabalho.

Outras regularidades na organização das sequências analisadas também serão apresentadas neste início. Posteriormente, e obedecendo a sequência apresentada, descreveremos, além da correção pelo outro com termos polares, outros recursos empregados na maximização do agravamento da discordância. São eles: sobreposições e engatamentos contíguos; coconstrução desafiliativa e coconstrução afiliativa como parte da sequência de discordância e com função de agravamento.

No encerramento da discordância, verificamos que o recuo de um dos participantes, o reclamante, ocorre após a apresentação de elemento novo relevante à discussão por parte do reclamado (LODER, 2006). Neste trabalho empregamos a extensão do turno como forma de se verificar e descrever a construção desse recuo. A partir da análise do elemento novo, que promove o recuo do interlocutor, verificamos o uso de estratégia argumentativa, que promove o enfraquecimento do discurso do oponente. Por fim, outras estratégias argumentativas de sobrepor o próprio argumento em detrimento do outro também são apresentadas e discutidas.

### 7.1 CORREÇÃO PELO OUTRO COM TERMOS POLARES

A correção pelo outro pode desencadear o início de uma discordância ou pode surgir como novo movimento opositivo que faz avançar a discordância em uma sequência de disputa já iniciada (LODER, 2006). No início da audiência de conciliação os participantes já estão previamente orientados para a defesa de pontos de vista divergentes, portanto, destacaremos as sequências em que a correção pelo outro ocorre como recurso que dá início a uma sequência de discordância com recursos de agravamento. As divergências tratadas aqui serão, pois, descritas como sequências de discordâncias extensas, com correção pelo outro e recursos de agravamento.

Cabe a observação prévia de que as indexações constantes antes de cada excerto seguem a seguinte estrutura: primeira linha:(1) Numeração sequencial do fragmento conforme ordem de apresentação no capítulo; segunda linha: nome da audiência, número da página inicial (2): (intervalo) número da linha onde inicia o recorte (08) – número da página final (03): número da linha onde termina o recorte (09).

Exemplo:

(1)

Motocenter, 02:08-03:09

Conforme será descrito detalhadamente nesta seção, além de promover a anulação das afirmações de parte a parte de maneira direta, a correção pelo outro com termos polares maximiza a redução de atrasos entre os turnos dos participantes. Trata-se, pois, de uma forma explícita de discordar e que foi responsável por dar início à sequência de discordância a qual nos dedicamos. Verificamos também outras regularidades com relação à organização da sequência.

Por este motivo apresentamos, inicialmente, a forma como ocorreu essa organização:

- a. Correções pelo outro com termos polares;
- b. Correções pelo outro com termos polares + recursos de agravamento;
- c. Apresentação de novo elemento relevante à discussão;
- d. Recuo –de uma das partes / autoridade para defender sua posição –da outra parte;
- e. Intervenção da conciliadora.

A sequência de turnos revela muito sobre a organização de determinadas conversas, uma das práticas mais fundamentais para a fala em interação. A partir dessa organização é possível a um participante orientar sua fala ou sua ação de acordo com o que o outro participante está dizendo e fazendo (SCHEGLOFF, 2007). A sequência de discordância com correção pelo outro e recursos de agravamento, especificamente, inicia-se com correção pelo outro construída com termos polares. Em seguida, recursos como sobreposições, engatamentos e coconstrução desafiativa são empregados pelos participantes para levar adiante a discordância e maximizar ainda mais seu agravamento. A introdução de novo elemento, relevante à discussão, promove o recuo do interlocutor e a consequente legitimidade da autoridade do falante para defender sua posição. Em seguida ocorre a

intervenção da conciliadora. A intervenção confirma que, nesse ponto da discussão, uma das partes, a que recuou, teve sua afirmação/oposição enfraquecida.

A correção pelo outro com termos polares, recurso que dá início à sequência descrita anteriormente, implica no apontamento de um item no turno anterior –do oponente– e a oferta de um substituto de maneira explícita. Para melhor definirmos essa categoria, recorreremos ao conceito de reciclagem de posições.

A reciclagem de posições (GOODWIN,1990) consiste na repetição que cada um dos participantes faz de sua posição anterior com o intuito principal de explicitar uma posição de oposição. Essa reciclagem pode ser produzida com termos polares –sim/não, é/não é –, com a sucessiva repetição ou paráfrase de uma mesma elocução ou com uso do formato de substituição. Quando emprega o formato de substituição o interlocutor oferece um item específico como uma alternativa para substituir o que foi usado pelo falante oponente no primeiro turno. Por esse motivo, segundo Loder (2006) este último recurso está mais próximo de uma correção.

Como resultado desta análise, propomos três observações:

- a) O uso de termos polares tem seu funcionamento similar ao de uma correção;
- b) Diferentes elocuições podem ser empregadas como paráfrases dos termos polares, pois elas mantêm a oposição semântica desses termos;
- c) A correção pelo outro com termos polares, ou suas paráfrases, constitui recurso para dar início a uma sequência de discordância com agravamento.

Verificaremos essas observações a partir dos exemplos apresentados a seguir. O primeiro exemplo é de uma sessão de conciliação da Motocenter, na qual os participantes Marcos (reclamante) e Paulo (reclamado) se encontram no ponto de definir se há no contrato um prazo específico para o pagamento da quantia do fundo de reserva após o término do consórcio. A existência ou não de prescrição de um prazo, que se tornou o motivo da discussão, é um tópico propício ao aparecimento de questões polares.

Marcos afirma que há um prazo previsto no contrato para a entrega de uma quantia em dinheiro, relativa à sua parte da divisão do fundo de reserva. Paulo se opõe e inicia a discordância afirmando que não há prazo especificado nos contratos antigos– dos quais o contrato de Marcos faz parte, e que se houver prazo este se refere somente a consorciados que foram cancelados.

(1)

Motocenter, 02:08-02:18

08 Paulo [agora inclusive] nessa época, por exemplo HOje já existe,  
 09 o seu contrato é antigo  
 10 Marcos→ exato=  
 11 Paulo→ =ele determina:va..- ele num tinha prazo pra pra devo-  
 12 → devolução desse fundo de reserva.  
 13 Marcos→ tinha. trinta: [d i a s] ( )  
 14 Paulo→ [não não] esse é só pros cancelados.  
 15 Marcos→ noventa [d i a s]  
 16 Paulo→ [os cancelados] ou seja se ( ) paga três quatro  
 17 → ou cinco parcelas e desiste, então havia esse prazo para  
 18 → os cancelados=

Paulo afirma que, no contrato assinado por Marcos, não havia prescrição de prazo para devolução do fundo de reserva (linhas 11-12, =*ele determina:va..- ele num tinha prazo pra pra devo- devolução desse fundo de reserva.*). Embora Marcos tenha apresentado uma concordância inicial ao turno anterior de Paulo, alinhando-se ao reclamado(linha 10, *exato*), posteriormente inicia a polaridade afirmando que *tinha* e completa com a informação sobre o prazo: *trinta dias* (linha 13). Antes que Marcos possa concluir seu turno, em sobreposição ao último item proposto, Paulo realiza sua oposição com um termo polar (*não* em contraste com *tinha* (sim)), e complementa com a informação: *esse é só pros cancelados*.

Marcos insiste em sua oposição e sugere novo prazo (linha 15, *noventa [dias]*), iniciando, assim, mais um par de oposições/correções mútuas. Novamente em sobreposição final com o último turno de Marcos, Paulo reafirma que o prazo defendido se refere aos consorciados que foram cancelados. Desta forma, para dar prosseguimento à sua oposição, Marcos produz uma modificação: não repete o verbo *tinha* (de tinha trinta dias (linha 13)) e apenas fornece outro prazo: *noventa dias* (linha 15). Paulo também altera os itens da sua oposição e não repete o advérbio *não* (linha 14), em vez disso reitera a informação *os cancelados* (linha 16). Com essa afirmação Paulo defende que se há algum prazo, 30 ou 90 dias, este se refere apenas aos consorciados que foram cancelados.

Apesar da alteração dos itens, os participantes mantiveram semanticamente suas respectivas posições. Inicialmente os turnos dos participantes se opõem por meio de termos polares: *tinha/não tinha prazo*; e, em seguida, com paráfrases da mesma elocução/oposição: *90 dias/os cancelados*. Quando Marcos se posiciona apresentando prazos específicos, está implícito que se refere aos consorciados de modo geral e não somente aos cancelados. Em substituição, Paulo afirma que qualquer prazo citado se aplica aos contratos dos consorciados que foram cancelados e apresenta a definição de ‘cancelados’ (linhas 16-18 [*os cancelados*],

ou seja, se ( ) paga três quatro ou cinco parcelas e desiste, então havia esse prazo para os cancelados=). Com esta ação Paulo se reveste de autoridade competente para apresentar essa definição, pois demonstra que tem conhecimento para isto. A atividade de fornecer informações e definições projeta a identidade de conhecedor/*expert* sobre o assunto. Isso demonstra disputa pela autoridade para defender seus argumentos por parte desse participante.

Posteriormente Paulo sugere que Marcos não leu o contrato de maneira correta, apresentando uma advertência.

(2)

Motocenter, 02:25-02:30

25 Paulo→[Presta atenção] no consórcio direitinho no  
 26 → contrato que você vai vê= ((fala com tom de ironia))  
 27 Marcos→ = trouxe prá ela direitinho, mostrei a:: a:: a página que  
 28→se referia, (peguei) mostrei prá ela seria é: noventa dias 29  
 → o: (2) [o prazo]=  
 30 Paulo [o prazo]para os cancelados

Nas linhas 25-26 o reclamado adverte: *Presta atenção no consórcio direitinho no contrato que você vai vê*=. Dessa forma, o conhecimento que o reclamante tem para argumentar é questionado. Simultaneamente, o próprio posicionamento de Paulo como *expert* é reafirmado, o que promove a caracterização de si próprio como detendo *status* de conhecimento superior ao do interlocutor. Em seguida Marcos reivindica para si o *status* de conhecedor do contrato e dos seus direitos mencionando, inclusive, o conhecimento acerca da página do contrato (linhas 27-29, = *trouxe prá ela direitinho, mostrei a:: a:: a página que se referia, (peguei) mostrei prá ela seria é: noventa dias o: (2) [o prazo]=*). Verifica-se, portanto, que ocorre uma disputa não somente sobre o que está sendo dito, mas sobre quem tem mais competência e conhecimento sobre o fato que está em discussão. Assim, na medida em que substituí 'num tinha' por 'tinha' prazo para devolução (excerto 2), Marcos coloca em dúvida a condição de Paulo para coproduzir o relato. Da mesma maneira, quando substituí 90 dias por os cancelados, Paulo questiona a autoridade de Marcos para narrar o fato. Por fornecer o item 'adequado' em substituição ao item 'problemático', o interlocutor não somente questiona a autoridade do falante inicial, mas promove a caracterização de si próprio como detendo *status* de conhecimento superior ao do interlocutor.

A discordância progride de termos polares opostos por meio de paráfrases dessas oposições. Em ambos os casos ocorre substituição de um item (ponto de vista) negativo por outro positivo, ou vice e versa. Nesse sentido, propomos que esse recurso seja tratado também

como um tipo de correção pelo outro. E, visto que consiste em negar a posição do outro sem possibilidade de mitigações, trata-se de uma forma mais explícita/invasiva para discordar.

O excerto a seguir, da audiência da Eletrocasas, também exemplifica este recurso.

(3)

Eletrocasas, 03:14-03:52

14 Rita =mas não apresentou outro defeito tirando esse [( )]  
 15 Elaine [( )] porque eu  
 16 não usei porque eu fiquei com medo porque onde ela fica é em um  
 17 quarto que é:: a lavanderia, e nesse quarto tem umas caixas,  
 18 inclusive no dia eu perdi vários livros. então foi até o senhor  
 19 que falou comigo que teria que ter um lugar para a água  
 20 transbordar, assim, para a água correr. e isso não existe.  
 21 Celso toda a lavadora de roupa ( ). toda a lavadora de roupa, eu  
 22 → inclusive entendo que é meu direito de explicar=  
 23 Elaine→ =que tem a área.=  
 24 Celso → =toda a lavadora de roupa ela tem que ser instalada na área de  
 25 → serviço.=  
 26 Elaine→ =ela ta na área de serviço.=  
 27 Celso → =então, toda a área de serviço, ela obrigatoriamente pelas normas  
 28 → técnicas de construção civil, ela tem que ser rebaixada.=  
 29 Elaine→ =ela é rebaixada.=  
 30 Celso =então se ela é rebaixada qualquer vazamento não é permitido. isso  
 31 [hipoteticamente se acontecer]  
 32 Elaine [ tem porque ] tem porque o ( )  
 33 Celso então a área de serviço de qualquer construção ela é rebaixada um  
 34 centímetro e meio a três centímetros. toda a aérea de serviço.  
 35  
 36 Elaine =é:  
 37 Celso =e ali tem um ralinho. e essa área de serviço é onde se fica o  
 38 tanque,> a lavadora, a lava-louça<. esse rebaixamento é que se  
 39 caso haja um vazamento muito grande ou qualquer outro produto, ele  
 40 vai escoar para o esgoto, porque normalmente tem um ralinho de  
 41 esgoto lá. é, neste local que esta o produto. e se houver e-ven-  
 42 tual-men-te em qualquer desses produtos, vazamento, não vai  
 43 acontecer um acidente em relação a casa porque ela vai cobrir  
 44 normal, porque o ralinho=  
 45 Rita =[ta, qual é o nome do senhor?]  
 46 Elaine [ celso ]  
 47 Rita como é que é o nome do Senhor?  
 48 Celso Celso.  
 49 Rita sr. celso, eu concordo com o senhor sim, mas neste caso a gente  
 50 não está nem entrando na análise técnica da construção não. ela  
 51 comprou o produto e o produto tem que estar funcionando,  
 52 independente de estar na área da [( )]=

Verificamos que, na construção da correção pelo outro com formato de termos polares, o item problemático, ao qual se dirige a correção, pode ser apresentado por meio de um ato de fala indireto, como uma implicatura<sup>5</sup>, por exemplo. Elaine (reclamante) relatou que a máquina

<sup>5</sup>A implicatura conversacional, nos moldes da Pragmática, é o implícito linguístico, surge justamente quando o falante deseja fornecer ao ouvinte algo a mais do que está literalmente expresso na sentença,

de lavar, cujos problemas de funcionamento foram apresentados, está instalada em um ‘quarto’ (linha 17). A informação ‘quarto’ é utilizada por Celso (reclamado) para construir seu ponto de vista discordante, visto que este sugere, indiretamente, que o local de instalação da máquina é inadequado: ‘quarto’ não é área de lavar. A adequação, ou inadequação, do local de instalação da máquina passa a ser o ponto de divergência que motiva a sequência de discordância.

Na linha 22, Celso afirma que tem o direito de explicar (*inclusive entendo que é meu direito de explicar*). Que tem o direito de explicar tem autoridade e conhecimento para isso. Novamente Celso reivindica para si o papel/identidade de *expert* sobre o assunto, fortalecendo, desta forma, sua autoridade para apresentar afirmações.

Em engatamento ao turno de Elaine (indicado pelo símbolo ‘=’), Celso apresenta uma regra para instalação da máquina asseverando que: *=toda a lavadora de roupa ela tem que ser instalada na área de serviço.=* (linhas 24-25). Esta afirmação implica que a máquina em questão não cumpre a regra. Fica implícito, portanto, que a máquina não está instalada em ‘área de serviço’ (quarto). Em seguida, em engatamento ao turno de Celso, Elaine apresenta uma correção: *ela ta na área de serviço.* (linha 26). A discordância é construída, portanto, com correção pelo outro com termos polares não está /sim está (na área de serviço)

Em seguida, e, novamente, em engatamento ao turno de Elaine, Celso insiste no uso de uma implicatura (linhas 27-28, *=então, toda a área de serviço, ela obrigatoriamente pelas normas técnicas de construção civil, ela tem que ser rebaixada.=*). Para reafirmar sua posição de que a máquina está em local inadequado, desta vez, Celso especifica uma característica: tem que ser rebaixada; que, segundo ele, obrigatoriamente, toda área de serviço deve atender, de acordo com regras também específicas: normas técnicas de construção civil. Desta forma, o reclamado parece tentar fazer com que o local de instalação da máquina não esteja enquadrado em regras mais específicas. Posteriormente, em engatamento ao turno de Celso, Elaine apresenta renovada correção à implicatura de Celso defendendo que a ‘área’ de sua casa é rebaixada (linha 29, *=ela é rebaixada.=*). A interlocutora (Elaine) corrige o turno do primeiro falante (Celso), novamente, com formato de termos polares: *(não) é rebaixada/(sim) é rebaixada.*

Verificamos que, para dar início a uma sequência de discordância agravada, os participantes empregaram termos polares, sim/não, ou elocuições que mantêm a polaridade

---

de forma proposital, com uma intenção agregada, uma inferência. De maneira geral, é possível querer dizer mais do que realmente se diz. Na verdade, muitas vezes utilizamos aquilo que é não dito como base da informação a ser veiculada. A esse fenômeno linguístico damos o nome de implicatura. (CARVALHO DO BÚ, 2011).

semântica desses termos que, por esse motivo, optamos por denominar paráfrases de termos polares. Nas audiências do PROCON, consideradas interação entre adultos em contexto institucional, embora haja orientação para o uso de falas mais complexas do que as verificadas em interações entre crianças, os participantes constroem sequências de discordância extensas repetindo a posição anterior, com a reiteração de paráfrases de termos polares.

Verificamos também que o item problemático ‘não,não está em área de lavar, que motiva a correção inicial, tem a peculiaridade de ser apresentado de forma indireta por meio de uma implicatura, o que não torna explícita a defesa de Celso de que o local de instalação da máquina na casa de Elaine não atende às regras. Verificamos, portanto, que sequências de discordância, construídas com correção pelo outro com formato de paráfrases de termos polares,pode ter início com uma oposição/correção de um item problemático apresentado por meio de uma implicatura.

Para Loder (2006), a correção pelo outro é considerada recurso mais explícito/invasivo e, portanto, mais agravado. O agravamento da discordância também pode ser evidenciado por meio da redução de atrasos, que indicam despreferência por discordar (LODER, 2006). A correção construída com formato de termos polares, e/ou paráfrases, torna-se mais agravada, pois, além de promover a anulação das afirmações de parte a parte, de maneira explícita, também maximiza a redução de atrasos entre os turnos dos participantes. A orientação dos participantes para a redução dos atrasos entre turnos é evidenciada também pela ocorrência de sobreposições e engatamentos que serão discutidos a seguir.

## 7.2 SOBREPOSIÇÕES E ENGATAMENTOS CONTÍGUOS

Em sequências de discordância com correção pelo outro e recursos de agravamento a diminuição progressiva dos atrasos pode culminar com sobreposições que evidenciam a preferência por discordar (LODER, 2006). Assim como as sobreposições, os engatamentos de turnos também promovem a diminuição de atrasos que indiciam a orientação para a discordância. Como uma forma de avançar nesta teoria, discutiremos a relevância de número de sobreposições e engatamentos realizados de forma contígua.

Na sequência de discordância com correção pelo outro da audiência da Motocenter destacada em nossa análise (02:08-03:09), entre os turnos do reclamante e reclamado ocorreram dez sobreposiçõesao todo.Das dez sobreposições verificadas, sete ocorreram de

maneira contígua, formando pares ou trios de sobreposições – as quais estão indicadas com colchetes [ ] (ANEXO C). O excerto a seguir exemplifica a contiguidade.

(4)

Motocenter, 02:44-02:51 (grifo nosso)

44 Paulo→ não deu tanto, que cê recebeu a [carta já, ué?]  
 45 Marcos→ [n ã o]. eu  
 46 → recebi dia 0:Nze depois do reclamado [a q u i:]=  
 47 Paulo → [pode ter sido]=  
 48 Marcos→ =[ ( ) ]  
 49 Paulo→ =[uma coincidência] isso aqui iss isso é automático (.)  
 50 isso aqui não é porque você veio aqui no procon que cê  
 51 recebeu um fundo de reserva ( )=

Neste excerto, em um pequeno intervalo da sequência de discordância, oito linhas, há ocorrência de três sobreposições de forma contígua.

A ocorrência de sobreposições é considerada comum em conversas cotidianas. Embora, de forma semelhante, ocorram sobreposições de forma recorrente nas audiências do PROCON (ANEXOS C e D), é importante ressaltar que, nas sequências de discordância com correção pelo outro agravadas, as sobreposições ocorrem com um formato diferente, de maneira contígua. Este tipo de ocorrência também revela a orientação dos participantes para o agravamento.

Na mesma sequência de discordância verificamos também 12 engatamentos de turnos, indicados com o sinal ‘=’, dos quais cinco deles ocorreram de forma contígua, como está demonstrado mais adiante.

Sobreposições e engatamentos favorecem a manutenção da redução de atrasos que indicia a preferência por discordar. A contiguidade descrita evidencia, contudo, não somente a orientação para a discordância, mas também a orientação para o progressivo agravamento da discordância.

(5)

Motocenter, 02:16-02:30 (grifo nosso)

16 Paulo [os cancelados] ou seja se ( ) paga três quatro  
 17 ou cinco parcelas e desiste, então havia esse prazo para  
 18 → os **cancelados**=  
 19 Marcos→ **=exato**  
 20 Paulo→ agora para os os que terminaram o **consórcio**, =  
 21 Marcos→ **=antigamente tinha**=  
 22 Paulo→ **=nã:o** [tem. isso inclusive HOje já existe]  
 23 Marcos [noventa dias eu já passei]

24 → [prá pra Fabiana (**o contrato**)]=  
 25 Paulo→ **=[Presta** atenção] no consórcio direitinho no  
 26 → contrato que você vai **vê=** ((fala com tom de ironia))  
 27 Marcos→ **= trouxe** prá ela direitinho, mostrei a:: a:: a página que  
 28 se referia, (peguei) mostrei prá ela seria é: noventa dias  
 29 o:(2) [o prazo]  
 30 Paulo [o prazo]para os cancelados

Em outro excerto, da audiência da Eletrocasas, verificamos uma sequência de seis engatamentos contíguos.

(6)

Eletrocasas, 03:21-03:31 (grifo nosso)

21 Celso toda a lavadora de roupa ( ). toda a lavadora de roupa, eu  
 22 → inclusive entendo que é meu direito de **explicar=**  
 23 Elaine→ **=que** tem a **área.=**  
 24 Celso → **=toda** a lavadora de roupa ela tem que ser instalada na área de  
 25 → **serviço.=**  
 26 Elaine→ **=ela** ta na área de **serviço.=**  
 27 Celso → **=então,** toda a área de serviço, ela obrigatoriamente pelas normas  
 28 → técnicas de construção civil, ela tem que ser **rebaixada.=**  
 29 Elaine→ **=ela é rebaixada.=**  
 30 Celso → **=então** se ela é rebaixada qualquer vazamento não é permitido. isso  
 31 [hipoteticamente se acontecer]

A sequência de discordância com engatamentos contíguos foi construída com correção pelo outro com formato de paráfrases de termos polares –aspecto de construção interna do agravamento. Isso pode legitimar nosso argumento de que os engatamentos descritos estão não somente em consonância com o agravamento proporcionado por pares de oposições diretas, mas, possivelmente, intensifica-os ainda mais. Mais do que a orientação para diminuir atrasos, característica da preferência por discordar, propomos em nosso estudo que as sobreposições e/ou engatamentos, ao ocorrerem de maneira contígua, revelam também a orientação dos participantes para a maximização do agravamento da discordância já instaurado pelo uso da correção pelo outro.

A sequência de discordância com correção pelo outro, com outros recursos de agravamento, nesse tipo de interação, revela mais do que uma discussão por termos adequados a uma versão correta dos fatos. Em uma análise mais detalhada, concluímos que a correção pelo outro, associada a outros recursos de agravamento da discordância, implica em um questionamento direto que um participante realiza sobre a autoridade do outro para afirmar o que afirma. Em seu estudo, Loder (2006) discute o questionamento da autoridade do outro a partir de sua análise de correções pelo outro em conversas cotidianas.

As audiências do PROCON parecem ter como peculiaridade a prévia preferência por discordar antes mesmo de que a interação tenha seu início. Nesse *corpus* específico, verificamos que, juntamente com a correção, os recursos de agravamento descritos promovem o questionamento da legitimidade do outro de apresentar afirmações de forma ainda mais explícita e invasiva. Consequentemente, a disputa pelo *status* de conhecedor/*expert* sobre o assunto debatido também ocorre de maneira mais incisiva. Diferentemente da discussão de Loder (2006), em que a disputa pela autoridade entre os interlocutores pode até se tornar o foco interacional, nas audiências do PROCON o *status* de saber mais sobre o assunto parece ser disputado como uma forma de sobrepor a defesa da sua posição sobre a do outro e, assim, atingir um acordo da forma que mais lhe favoreça.

Os recursos que foram descritos constituem formas mais explícitas e invasivas para discordar. A disputa pela autoridade para afirmar o que afirma entre participantes pode se intensificar a ponto de estes empregarem recurso por meio do qual há orientação para interferir diretamente na fala do outro chegando a tentar silenciá-la. Talvez o recurso que melhor exemplifica esta orientação seja a coconstrução desafiliativa, que será discutida a seguir.

### 7.3 COCONSTRUÇÃO DESAFILIATIVA

A análise dos excertos anteriores comprova a correção pelo outro como uma forma de construir discordâncias em que, ao identificar um item ‘problemático’ no turno do falante inicial, o interlocutor apresenta uma correção, fornecendo o item que considera ‘adequado’. Verificamos também que há casos específicos em que, antes que seja apresentado pelo falante inicial, o item ‘problemático’ é previsto pelo interlocutor que, em assalto ao turno, corrige-o. Nestes casos ocorre uma coconstrução na fala do outro que, no entanto, não promove alinhamento ou colaboração, mas efetiva a ação de corrigir, com substituição, o item problemático, alterando o sentido da frase antes que esta seja finalizada.

Aqui retomamos o excerto da audiência da Motocenter em que os participantes discordam se há ou não prescrição em contrato de prazo do pagamento da quantia a que o reclamante tem direito.

(7)

Motocenter, 02:16-02:22

16 Paulo [os cancelados] ou seja se ( ) paga três quatro  
 17 ou cinco parcelas e desiste, então havia esse prazo para  
 18 os cancelados=  
 19 Marcos =exato  
 20 Paulo→ agora para os os que terminaram o consórcio, =  
 21 Marcos→ =antigamente tinha=  
 22 Paulo→ =nã:o [tem. isso inclusive HOje já existe]

Paulo (reclamado) afirma que para os consorciados *cancelados* (linha 16) havia um prazo estipulado. Na linha 20 o reclamado se orienta para defender a posição de que no contrato de Marcos (reclamante) não há previsão de data (*agora para os que terminaram o consórcio, =*). Antes que Paulo pudesse concluir seu turno, Marcos apresenta uma correção com a informação *antigamente tinha* (linha 21). Com os itens ‘antigamente tinha’ Marcos altera o sentido da afirmação intencionada por Paulo, pois este defende que os contratos antigos não tinham prazo. Marcos coconstrói a frase de Paulo de maneira desafiliativa, pois, prevendo o item que considera ‘problemático’, corrige-o antes mesmo que seja pronunciado.

O objetivo deste tipo de acesso normalmente é o de prestar auxílio para que o falante possa finalizar sua construção (JEFFERSON, 1984). Porém, a versão de Marcos de que ‘antigamente tinha’ prazo especificado não é ratificada pelo reclamado no próximo turno, visto que apresenta uma negação (nã) como correção do turno do reclamante (linha 22, =*nã:o [tem. isso inclusive HOje já existe]*). A correção de Paulo no turno seguinte corrobora o que optamos por descrever como coconstrução desafiliativa<sup>6</sup>, pois Marcos coconstruiu o turno de Paulo, promovendo uma correção pelo outro e não um alinhamento.

O excerto a seguir exemplifica outra ocorrência de correção pelo outro com coconstrução desafiliativa.

(8)

Motocenter, 02:27-02:33

27 Marcos→ = trouxe prá ela direitinho, mostrei a:: a:: a página que  
 28 → se referia, (peguei) mostrei prá ela seria é: noventa dias  
 29 → o:(2) [o prazo]=  
 30 Paulo→ [o prazo]para os cancelados  
 31 Marcos→ =nã:o pelo o que eu passei prá ela aqui, deve ter até  
 32 → anotado para o encerramento e para uma comunicação ao menos  
 33 → e não houve da parte da motocicleta: para comigo.

<sup>6</sup>A coconstrução com afiliação/desafiliação é também considerada por Barreto e Silveira (2012, p.189). As autoras observaram que, na coconstrução do humor, por exemplo, através da realização interacional os participantes podem indexar posturas afiliativas e/ou desafiliativas em suas relações, como uma ação na interação.

Nas linhas 27 a 29 Marcos reitera sua defesa sobre a prescrição de prazo em contrato. Ao defender sua posição ele entra em problemas de progressão, motivado pelo alongamento de vogal no final do item 'o:', que sinaliza a atividade de busca de uma palavra. Em seguida apresenta o item 'prazo' (= *trouxe prá ela direitinho, mostrei a:: a:: a página que se referia, (peguei) mostrei prá ela seria é: noventa dias o: (2) [o prazo]=*). Em sobreposição final com o último item do turno de Marcos (*prazo*), Paulo produz o mesmo item (*prazo*) e, em seguida, completa a frase defendendo a posição de que se há prazo, este se refere somente aos consorciados cancelados (linha 30, *[o prazo]para os cancelados.*).

A atividade de busca de uma palavra por Marcos, juntamente com elementos pragmáticos, permitiram a Paulo projetar o item que seria introduzido. Visto que o espaço de fala é de Marcos, Paulo faz uso do acesso a um turno em andamento e completa a frase do reclamante corrigindo-a, pois este participante empregou o mesmo item com sentido diferente do que seria efetivamente apresentado. O reclamado especifica em sua correção que há prazo somente para cancelados, o que não é ratificado por Marcos no próximo turno, visto que este apresenta uma negação (não) ao turno anterior (linhas 31-33, =*nã:o pelo o que eu passei prá ela aqui, deve ter até anotado para o encerramento e para um comunicação ao menos e não houve da parte da motocicleta: para comigo.*).

O que emerge novamente na superfície de um discurso 'colaborativo' é, na verdade, a introdução de um dissenso. A sobreposição com o item 'prazo' ocorre como correção pelo outro com uso de coconstrução desafiliativa. Neste excerto o interlocutor completa a frase do falante inicial, mas não produz alinhamento; pelo contrário, produz alteração no sentido desejado por este ao apresentar o mesmo item 'prazo' com um significado substituto, ou seja, usando a mesma palavra com significado diferente.

Goodwin (1990) descreve o entrelaçamento de formatos como um recurso a partir do qual pode haver um aproveitamento da fala do falante inicial no turno do interlocutor. Para se opor à ação implementada pelo falante, o interlocutor mantém a organização sintática do turno do falante e substitui alguns elementos em destaque explorando, dessa forma, o padrão linguístico do primeiro turno em seu favor. No entrelaçamento de formatos a modificação no turno do oponente ocorre no próximo turno, o do interlocutor. Não tivemos notícia, entretanto, de recurso que aproveite a fala do outro antes que esta seja concluída, de forma que o interlocutor a coconstrua de uma maneira desafiliativa.

De acordo com Loder (2006), em comparação com outros recursos para levar adiante uma discordância, a correção pelo outro nega a validade da afirmação do oponente e promove modificações diretamente no turno deste. Desta forma, não proporciona chance ao falante

inicial de alterar sua própria asserção antes que ocorra uma oposição direta, “[...] por negar a validade da posição apresentada pelo oponente (e por conseguinte sua autoridade), é um recurso bastante explícito (agravado) para discordar.” (LODER, 2006, p. 125).

No excerto apresentado, a correção pelo outro por meio de uma coconstrução desafiliativa não somente não proporcionou chance para que o outro pudesse alterar sua própria asserção como também não permitiu que o falante pudesse concluir seu turno. Por ser uma forma mais invasiva para discordar, este recurso sinaliza a orientação dos participantes não somente para a discordância, mas também para a intensificação de seu agravamento, o que, conseqüentemente, faz com que a disputa de autoridade de cada parte seja construída de forma mais explícita.

Visto que a disputa pela autoridade e a própria discordância é construída de forma explícita e com agravamentos, discutiremos, a seguir, este tipo de agravamento na perspectiva da teoria da polidez.

### **7.3.1 Estratégias de polidez e a polidez como elemento de valor**

A teoria da polidez de Brown e Levinson (1987) descreve as maneiras como os participantes de uma interação conduzem as relações sociais com o objetivo de manter o mútuo suporte às faces. Ações reparadoras que amenizam a imposição particular de um ato de ameaça à face constituem, portanto, as estratégias de polidez. Essas estratégias podem ser direcionadas a dois tipos de face: negativa— que corresponde ao desejo de não sofrer imposições, de ter sua liberdade respeitada; e positiva— desejo de ter suas ações aprovadas, ratificadas pelo menos por determinado grupo de pessoas.

A orientação para discordar sem atrasos e com recursos de agravamento, descrita anteriormente, favorece um tipo de discordância mais explícito/invasivo e sem ações reparadoras de manutenção de face. Esse tipo de discordância, que nega o turno do outro, em alguns casos por meio da interrupção, tende a limitar a liberdade do outro de expor suas ideias e, por esse motivo, consiste em um ato de ameaça à face negativa.

Entretanto, apesar do crescente agravamento da discordância e ameaças às faces observados na análise das audiências do PROCON, verificamos que um atenuante à face do reclamado é empregado pelo reclamante em forma de uma ‘concordância fraca’. Pomerantz (1984) considera que um prefácio de turno discordante pode ser constituído de uma

concordância fraca, que é quando ocorre o reconhecimento do ponto de vista do outro para depois atacá-lo.

Esse tipo de prefácio, tipicamente caracterizado pela expressão ‘sim, mas’, não constitui oposição direta ao turno anterior, mas antecede a discordância propriamente dita. O prefácio proposto por Pomerantz (1984) parece demonstrar uma concordância, de fato, mais fraca, visto que, inclusive, a conjunção adversativa ‘mas’ já demonstra uma orientação para oposição. Com esse tipo de prefácio o reclamante sinaliza uma concordância e um alinhamento que, contudo, é desfeito em seguida.

(9)

Motocenter, 01:22-01:39

22 Marco→ =exato  
 23 Paulo e então o quê que aconteceu no seu caso? foi feito o  
 24 rateio (.) a sua assembléia terminou dia do:ze do seis  
 25 (1.5) doze de junho (2.5) e:: ((raspa a garganta)) ficou  
 26 um resíduo de ZEro dezesseis por cento esse resíduo já  
 27 pode ser proveniente de um pequeno aumento desse período  
 28 de moto, que >a prestação< já havia sido:: emitida, pode  
 29 se:r de uma parcela paga menor, algum centavos, entendeu?  
 30 então o quê que a motocicleta fez? no SEu fundo de reserva  
 31 descontou: seis reais e vinte e seis centavos. entendeu, o  
 32 seu fundo de reserva aqui: é de cinqüenta e dois e noventa  
 33 menos seis reais e vinte e seis centavos, ficou um saldo  
 34 de quarenta e seis reais e sessenta e quatro centavos  
 35 Marco→ = mais aí: no caso, é:: como consta aqui tá junto o fundo  
 36 de reserva e o fundo (1.5) de reserva e o fundo (3.0) ( )  
 37 tá aqui (.)aqui tá calculado os dois fundos juntos(.)sendo  
 38 que no: no contrato (reside) que é um: né ? é separado do  
 39 outro, num concorda comigo?

Na linha 22 Marcos inicia seu turno com a expressão afirmativa ‘exato’. Dessa forma ele não apresenta uma oposição direta ao turno anterior, de Paulo, e atenua o ato de ameaça à face negativa do reclamado. Trata-se, pois, de uma concordância fraca, visto que em seguida (linha 35) a conjunção adversativa ‘mas’ demonstra orientação para a oposição. Neste caso a expressão ‘sim, mas’ ocorreu com a variação para: ‘exato, mas’.

O uso da expressão afirmativa, que sinaliza concordância fraca com o termo ‘exato’, se repete nas linhas 10 e 19 do próximo excerto.

(10)

Motocenter, 02:10-02:22

10 Marco→ exato=  
 11 Paulo =ele determina:va..- ele num tinha prazo pra pra devo-  
 12 devolução desse fundo de reserva.  
 13 Marco tinha. trinta: [d i a s] ( )  
 14 Paulo [não não] esse é só pros cancelados.  
 15 Marco noventa [d i a s]  
 16 Paulo [os cancelados] ou seja se ( ) paga três quatro ou  
 17 cinco parcelas e desiste, então havia esse prazo para os  
 18 cancelados=  
 19 Marco→ =exato  
 20 Paulo agora para os os que terminaram o consórcio, =  
 21 Marco→ =antigamente tinha=  
 22 Paulo =nã:o [tem. isso inclusive HOje já existe]

Embora tenha apresentado a concordância ‘exato’ (linhas 10 e 19), trata-se de uma concordância fraca, pois Marcos nega a posição de Paulo com a informação ‘antigamente tinha’ (linha 21). Os exemplos citados descrevem a orientação do reclamante para concordar de maneira fraca com o ponto de vista do reclamado e, desta forma, atenuar a oposição e a ameaça à face deste participante.

Na audiência da Eletrocasas, Elaine (reclamante) identificou o local em que a máquina foi instalada como um ‘quarto’ e apresentou a observação deque ‘é a lavanderia’. A ocorrência do item ‘quarto’ pareceu problemática para Celso (reclamado) que, a partir desta informação, passou a considerar como inadequado o local de instalação da máquina na residência de Elaine. O reclamado defende, então, que a máquina não apresentou defeito técnico e que se há algum problema este é decorrente da pressuposta inadequação do local de instalação da máquina na residência de Elaine.

(11)

Eletrocasas, 03:15-03:25

15 Elaine [( )] porque eu  
 16 não usei porque eu fiquei com medo porque onde ela fica é em um  
 17 quarto que é:: a lavanderia, e nesse quarto tem umas caixas,  
 18 inclusive no dia eu perdi vários livros. então foi até o senhor  
 19 que falou comigo que teria que ter um lugar para a água  
 20 transbordar, assim, para a água correr. e isso não existe.  
 21 Celso → toda a lavadora de roupa ( ). toda a lavadora de roupa, eu  
 22 → inclusive entendo que é meu direito de explicar=  
 23 Elaine→ =que tem a área.=  
 24 Celso =toda a lavadora de roupa ela tem que ser instalada na área de  
 25 serviço.=

A inadequação já havia sido considerada anteriormente por Celso, por esse motivo Elaine já previa sua reiteração. Nas linhas 21 e 22 Celso inicia sua fala: *toda lavadora de*

*roupa. toda a lavadora de roupa, eu inclusive entendo que é meu direito de explicar. A informação que completaria a fala intencionada por Celso é prevista por Elaine, que a coconstrói de maneira afiliativa: ‘que tem a área’ (linha 23). Essa coconstrução consiste em uma concordância fraca, pois, em seus próximos turnos a reclamante apresenta afirmações de que o local de instalação da máquina atende às exigências de caráter técnico, divergindo, dessa maneira, da defesa de Celso.*

Embora introduza no debate uma concordância à fala de Celso, afirmando que tem a área, posteriormente Elaine demonstra não se alinhar à fala do reclamado. Por este motivo a concordância fraca empregada por Elaine pode ser identificada como um trabalho de face direcionado à face negativa de Celso, visto que, dessa forma, a oposição ao turno deste participante não é apresentada de forma direta.

O termo face se refere ao valor social positivo que as pessoas atribuem a si próprias através daquilo que entendem ser o alinhamento adotado por outras pessoas em determinados contatos. Depreende-se que as pessoas desejam ser aprovadas por seus interlocutores e trabalham no sentido de construir identidades sociais aprováveis. Na audiência da Eletrocasas a preservação da face é tratada como elemento de valor no momento de apresentação das reclamações.

(12)

Eletrocasas, 01:13-01:34

13 Elaine o meu problema é desde que eu comprei a máquina eu to tendo  
 14 problema. comprei numa época é:: me entregaram no dia primeiro  
 15 do sete(.), eu não usei nos dois primeiros dias. no primeiro dia  
 16 que eu usei a máquina:: não centrifugou e o amaciante não  
 17 desceu. na terc- segunda vez a mesma coisa (...). na terceira vez  
 18 que eu fui usar no máximo ela transbordou.  
 19 Rita a senhora levou para a autorizada?  
 20 Elaine aí eu fiquei apavorada, aí eu liguei e fui nas eletro casas, me  
 21 → deram o cartãozinho onde a funcional foi, eles foram até muito  
 22 → educado, eles olharam (.)e↑ só que quando tava chegando no  
 23 rápido ela tava enchendo, e eles colocaram sem roupa, aí eu  
 24 falei “oh ela vai vazar”, não aí ele ficava apertando o  
 25 botãozinho dizendo que não ia vazar(.). mas aí ficaram uma hora  
 26 lá, fizeram todos os testes, falaram que o que poderia ter  
 27 acontecido um pelinho ter feito ela transbordar, eu falei “isso  
 28 não existe”. e o que o a- a minha reclamação dela também que  
 29 ela não centrifuga, ela fica 14 minutos centrifugando e a roupa  
 30 não sai seca=  
 31 Rita = mas só teve uma visita da autorizada feito para senhora?  
 32 Elaine hamham,é uma vista só. aí eu voltei e fui nas eletro easas e  
 33 → conversei com o senhor Ernesto. (.)que no primeiro dia foi muito  
 34 → educado comigo e falou que em 72 horas resolveria para mim.

Após a apresentação reclamação sobre o funcionamento da máquina de lavar na loja Eletrocasas, Elaine recebeu, em casa, a visita de técnicos responsáveis pela avaliação técnica da referida máquina. Durante a descrição do procedimento realizado pelos técnicos, Elaine considerou o tratamento que recebeu por parte dos técnicos observando que eles foram muito educados (linhas 21-22, *eles foram até muito educado*). Segundo a reclamante, o gerente da loja também foi educado.

(13)

Eletrocasas, 01:32-01:34

32 Elaine hamham, é uma vista só. aí eu voltei e fui nas eletro easas e  
33 → conversei com o senhor Ernesto. (.)que no primeiro dia foi muito  
34 → educado comigo e falou que em 72 horas resolveria para mim.

O advérbio ‘muito’ intensifica o tratamento polido que a reclamante afirma ter recebido tanto por parte dos técnicos quanto por parte do gerente da loja (linhas 33-34, *conversei com o senhor Ernesto. (.) que no primeiro dia foi muito educado comigo e falou que em 72 horas resolveria para mim*). Dessa forma a reclamante valoriza estratégias direcionadas à sua face positiva durante o tratamento das reclamações apresentadas.

A polidez como um valor positivo é apresentada, também, pelo reclamado.

(14)

Eletrocasas, 02:20-02:36

20 Celso a-:: a lavadora dela realmente não é a top, (.) mas ela tem umas  
21 opções, ela tem a (front ), tem a top e tem a::- a top mais  
22 comum.(0.2) a mais comum ( ) ela tem uma característica  
23 diferente realmente. então seja, existem n modelos e:: elas - o  
24 modelo que ela escolheu nós verificamos, foi da eletrix ta? o  
25 produto dela a:: possibilidade de haver realmente um  
26 transbordamento é:: momentâneo e não retornar mais é possível  
27 sim, porque entre o dente a:- e o cubo eletrostático, é onde o  
28 ar passa para acionar o eletrostático é um orifício é como uma  
29 ponta de caneta, ele não pode ser maior. isso aí é técnico ta?  
30 então às vezes se um- uma naquele momento é:: uma:: coisa  
31 qualquer tampou aquele orifício ele pode momentaneamente  
32 transbordar e não vir a transbordar mais. e aí depois ele passa  
33 e sai vai embora. Isso é normal ta? e:: com relação ao meu  
34 pessoal, sou da funcional ta, agora respondendo a pergunta, com  
35 → relação a ( ) você me foi muito gentil no telefone, respondi até  
36 você por telefone.=

Na linha 34 Celso afirma que Elaine foi muito gentil ao telefone (*você foi muito gentil no telefone*). Verificamos, portanto, que a polidez positiva – que é o desejo de ser aceito e ter suas ações aprovadas– é tratada como um elemento de valor, tanto pelo reclamado quanto

pela reclamante. Em contraposição, Elaine, a reclamante, destaca ocorrências de impolidez, ou seja, atos de ameaça à face explícitos e sem atenuantes por parte do gerente da loja.

(15)

Eletrocasas, 01:36-01:45

36 Elaine → quando deu 72 horas eu liguei para ele, já mudou completamente a  
 37 → conversa, já foi sem educação comigo, falou que a eletrix (.)  
 38 → tinha mandado para ele um e-mail falando que a máquina não tinha  
 39 → nada, e que o problema já estava resolvido, não era problema dele.  
 40 eu falei mas o senhor falou que ia resolver, que inclusive o  
 41 senhor falou que esse - o que aconteceu com a minha máquina  
 42 → poderia acontecer outras vezes. ele falou oh uma máquina para mim  
 43 → a mais ou a menos é indiferente, já que a senhora entende de leis  
 44 → a senhora procura seus direitos, seus advogados que eu não vou  
 45 → fazer mais nada.(.) foi curto e grosso.

Segundo Elaine, após o prazo solicitado pelo gerente, de 72 horas, quando entrou novamente em contato para tratar dos problemas apresentados pela máquina de lavar, não recebeu tratamento adequado. Em seu relato a reclamante afirma que o gerente foi ‘sem educação’ e afirmou que o problema não era dele (linhas 36-39, *quando deu 72 horas eu liguei para ele, já mudou completamente a conversa, já foi sem educação comigo, falou que a eletrix (.) tinha mandado para ele um e-mail falando que a máquina não tinha nada, e que o problema já estava resolvido, não era problema dele*).

Nas linhas 42 e 43, Elaine também relata que o gerente demonstrou desvalorização das reclamações, pois, segundo ela, o gerente afirmou que o problema de uma máquina para ele era indiferente (*uma máquina para mim a mais ou a menos é indiferente*). Ainda segundo relato de Elaine, após a desvalorização das reclamações, o gerente teria sugerido que ela procurasse seus direitos por intermédio de advogados, pois ele não prestaria mais nenhum auxílio (Linhas 44-45 *procura seus direitos, seus advogados que eu não vou fazer mais nada*). O tratamento inadequado que recebeu por parte do gerente da loja, que evidenciam atos diretos de ameaça à face, sem atenuantes, é também apresentado como uma das reclamações que motivaram a ida da reclamante ao PROCON.

(16)

Eletrocasas, 02:45-02:47

45 Elaine = é::, e eu quero e:: principalmente cancelar das eletro casas  
 46 porque o que o gerente fez comigo acho que ele não deveria  
 47 fazer=

Elaine afirma, nas linhas 45-46, que deseja cancelar sua compra na Eletrocasas, principalmente pela insatisfação ao tratamento recebido pelo gerente (*é::, e eu quero e:: principalmente cancelar das eletro casas porque o que o gerente fez comigo acho que ele não deveria fazer=*). A reclamação ao tratamento inadequado do gerente ocorre, portanto, de maneira explícita.

Embora na audiência da Eletrocasas a polidez seja apresentada como elemento de valor por ambos os participantes –principalmente pela reclamante, mas também considerada pelo reclamado (excerto 14), o uso de atenuantes à ameaça à face é empregado somente pelos reclamantes nas duas audiências. O alinhamento dos reclamantes aos reclamados e sua orientação inicial pela despreferência por discordar consiste em estratégia de polidez negativa, pois, por não se opor de forma direta, atinge-se a atenuação dessa oposição. Por outro lado, o alinhamento não é realizado pelos reclamados, que demonstram estar mais orientados para a negação direta e para o enfraquecimento dos argumentos do reclamante.

Aspecto importante, relativo às sequências de discordâncias com correção pelo outro e recursos de agravamento, que será tratado a seguir, refere-se ao encerramento desse tipo de discordância, a partir do qual também é possível compreender formas de questionar a autoridade da outra parte e reivindicar legitimidade de sua posição.

#### 7.4 ENCERRAMENTO DE DISCORDÂNCIAS COM CORREÇÃO PELO OUTRO

Em sequências de discordâncias com correção pelo outro e um dos participantes sinaliza a disposição para pôr fim à discussão isto pode comprometer a sua defesa sobre o tópico em discussão, assim como sua autoridade para defendê-lo ao longo da audiência. Em uma disputa em que as oposições implicam na anulação das afirmações de parte a parte é relevante observar o que propicia o recuo de um dos participantes. Segundo Loder (2006), o recuo, normalmente, ocorre após um dos oponentes apresentar, em seu turno, a insistência no item que defende e, principalmente, incorporar um novo elemento relevante à discussão que confere um reforço para a defesa da posição do falante. A instância a seguir exemplifica essa ocorrência.

A sequência de discordância com correção pelo outro e recursos de agravamento, na audiência da Motocenter, ocorreu devido ao impasse entre Marcos (reclamante) e Paulo (reclamado) sobre a especificação, ou não, de um prazo em contrato para a entrega de quantia relativa ao fundo de reserva. Os itens opostos (há prazo/não há prazo) passam a ser o foco do

debate, o que promove uma sequência de divergência com correção pelo outro, construída com termos polares. No excerto a seguir Marcos introduz um novo argumento na sequência de discordância.

(17)

Motocenter, 02:40-03:02

40 Marcos→ =no contrato reside que ele TEM que me dar uma posição do  
 41 → meu direito, do que eu tenho do que eu num tenho o o: a  
 42 → motocicleta administradora não me deu nenhuma posição. o  
 43 senhor concorda?  
 44 Paulo→ não deu, tanto que cê recebeu a [carta já, ué?]  
 45 Marcos→ [nã o]. eu  
 46 → recebi dia O:Nze depois do reclamado [a q u i:]=  
 47 Paulo [pode ter sido]=  
 48 Marcos =[ ( ) ]  
 49 Paulo→ =[uma coincidência] isso aqui iss isso é automático (.)  
 50 isso aqui não é porque você veio aqui no procon que cê  
 51 recebeu um fundo de reserva ( )=  
 52 Marcos→ =(aí)mais é. mais é.  
 53 Paulo→ ah ((risos))  
 54 Marcos porque depois que a moça ligou prá lá=  
 55 Paulo =não mais não foi isso aqui sai de lá, não sai nem da  
 56 minha loja. isso aqui, isso aqui vem direto lá da fábrica  
 57 (2.0) entendeu? isso quando você recebeu cê pode vê se  
 01 todos receberam juntos.  
 02 Ana que dia que ele fez a reclamação aqui?

O reclamante assevera que a empresa deve apresentar uma posição sobre seus direitos, destacando o verbo ‘tem’ com volume de voz (linhas 40-42, *=no contrato reside que ele TEM que me dar uma posição do meu direito, do que eu tenho do que eu num tenho o o: a motocicleta administradora não me deu nenhuma posição.*). Desta forma, Marcos destaca o fornecimento de informação, por parte da empresa, sobre a quantia reclamada, como um dever. Em seguida, Paulo usa uma ironia, pois ao observar *não deu* (linha 44) implica querer dizer que, sim, a informação já foi dada.

Dessa forma, Paulo não apresenta uma resposta direta à pergunta do reclamante, mas se orienta para o argumento de que ele já recebeu a carta (linha 44, *não deu, tanto que cê recebeu a [carta já, ué?]*). De acordo com a lógica do argumento do reclamado, presume-se que se a carta foi recebida, a empresa a enviou, cumprindo seu dever, portanto não haveria motivos para reclamação. Em seguida, em sobreposição ao final do turno de Paulo, Marcos se opõe com uma negação direta ‘não’ (linha 45) e apresenta a informação de que recebeu a carta somente após ter apresentado reclamação no PROCON (linhas 45-46, *[não]. eu recebi dia O:Nze depois do reclamado [aqui:]*). O reclamante sugere, desta forma, que o envio da

carta, realizado pela empresa, se deu como consequência de uma exigência institucional: a notificação do PROCON.

Os dois movimentos realizados por Marcos, inicialmente o argumento sobre o dever da empresa e, em seguida, a observação de que recebeu a carta somente após a reclamação, parece legitimar e fortalecer sua posição. É neste ponto da discussão que Paulo apresenta um novo elemento. Na linha 49 o reclamado afirma que a ação de envio da informação é realizada de forma automática (= [*uma coincidência*] *isso aqui iss isso é automático*). O envio da carta de forma automática é impessoal e, portanto, impossibilita que a ação tenha sido realizada pela empresa como resultado de uma imputação. Portanto, de acordo com Paulo, o fato de ter recebido a carta de forma sucedida à reclamação no PROCON pode ser tratado como uma coincidência.

A informação sobre o envio automático da carta constitui o novo elemento que, segundo Loder (2006), atribui legitimidade ao falante. Ao produzir correções sobre o turno de Marcos, Paulo questiona a posição daquele para afirmar o que afirma e, ao agregar à sua posição um novo aspecto relevante à discussão, fortalece sua defesa, respaldando-a e acentuando ainda mais a potencial falta de autoridade que está sendo atribuída ao reclamante. O recuo que se segue, por sua vez, evidencia um progressivo enfraquecimento da posição de Marcos para tratar sobre o assunto. Este parece não encontrar sustentação para a sua posição e, em lugar de produzir uma oposição, frente ao elemento novo apresentado por Paulo, produz uma hesitação.

A hesitação construída com a reduplicação da conjunção ‘mas’ e do verbo ‘é’, seguido de micropausas, sinaliza um recuo (linha 52, =(aí)mais é. mais é.). Em seguida, na linha 53, Paulo ri e os risos após a hesitação de Marcos estão alinhados à ironia apresentada anteriormente pelo reclamado. Isso reforça a defesa de autoridade e *dostatus* de *expert* para o reclamado, visto que uso de ironia e risos provê desvalorização dos argumentos do outro, o reclamante. Marcos não investe mais na oposição e a hesitação demonstra recuo deste participante. A seguir apresentamos outro exemplo em que movimento de ceder de uma das partes sucede à apresentação de novos elementos relevantes à discussão.

Na sequência de discordância da audiência da Eletrocasas que destacamos, momento da fala sobre o local de instalação da máquina, os participantes construíram as oposições com termos polares (não está/sim está na área de serviço). Estavam, pois, engajados em construir pares de oposições/correções mútuas que implicam a anulação das afirmações de parte a parte.

(18)

## Eletrocasas, 03:26-03:45

24 Celso =toda a lavadora de roupa ela tem que ser instalada na área de  
 25 serviço.=  
 26 Elaine =ela ta na área de serviço.=  
 27 Celso → =então, toda a área de serviço, ela obrigatoriamente pelas normas  
 28 → técnicas de construção civil, ela tem que ser rebaixada.=  
 29 Elaine→ =ela é rebaixada.=  
 30 Celso → =então se ela é rebaixada qualquer vazamento não é permitido. isso  
 31 → [hipoteticamente se acontecer]  
 32 Elaine→ [ tem porque ] tem porque o ( )  
 33 Celso → então a área de serviço de qualquer construção ela é rebaixada um  
 34 → centímetro e meio a três centímetros. toda a aérea de serviço.  
 35 Elaine→ =é:  
 36 Celso =e ali tem um ralinho. e essa área de serviço é onde se fica o  
 37 tanque,> a lavadora, a lava-louça<. esse rebaixamento é que se  
 38 caso haja um vazamento muito grande ou qualquer outro produto, ele  
 39 vai escoar para o esgoto, porque normalmente tem um ralinho de  
 40 esgoto lá. é, neste local que esta o produto. e se houver e-ven-  
 41 tual-men-te em qualquer desses produtos, vazamento, não vai  
 42 acontecer um acidente em relação a casa porque ela vai cobrir  
 43 normal, porque o ralinho=  
 44 Rita =[ta, qual é o nome do senhor?]

Quando Celso (reclamado) afirma que toda área de serviço, obrigatoriamente, deve ser rebaixada, Elaine (reclamante) alega que a ‘área’ de sua residência é rebaixada (linha 29) em uma correção com termos polares ((*não*) é rebaixada/(*sim*) é rebaixada) que evidencia novo par de oposições mútuas. Nas linhas 30 e 31 Celso retoma a informação apresentada por Elaine e, a partir dela, apresenta uma conclusão iniciada com a conjunção conclusiva ‘então’: =*então se ela é rebaixada qualquer vazamento é permitido. isso [hipoteticamente se acontecer]*. Celso constrói a conclusão a partir de um silogismo<sup>7</sup>: se área é rebaixada, há previsão de vazamentos; se há previsão de vazamentos, não há motivo para reclamar.

O silogismo construído por Celso constitui um novo elemento relevante à discussão que confere um reforço para autoridade do reclamado para afirmar o que afirma e legitimar sua posição. Em seguida, sem acrescentar mais movimentos à discordância, Elaine produz um recuo indiciado por uma hesitação (repetição de termos com alongamento de som) (linha 32, [*tem porque*] *tem porque o: ( )*).

No turno seguinte, orientando-se novamente para a especificação de uma regra, Celso apresenta a medida exata de rebaixamento da área (Linhas 33-34,*então a área de serviço de qualquer construção ela é rebaixada um centímetro e meio a três centímetros. toda a aérea de serviço.*). Em seguida (linha 35), Elaine produz o que parece ser uma confirmação ao usar

<sup>7</sup>Por silogismo se entende um tipo de raciocínio que pode emergir da construção: se ‘a então b’, que implica no uso de proposições hipotéticas ou de um entimema, quando das proposições presentes no silogismo uma ou mais estão subtendidas (FERREIRA, 2008).

o verbo ser no presente de indicativo: ‘é’; contudo, a fala reduzida e o alongamento de voz projetam também uma nova hesitação (=é:).

Nesse excerto Celso reivindica novamente sua autoridade para apresentar afirmações. Nas linhas 27-28 o reclamado se apresenta como o participante que tem conhecimento sobre as normas de construção civil (=então, toda a área de serviço, ela obrigatoriamente pelas normas técnicas de construção civil, ela tem que ser rebaixada.=). Nas linhas 33-34 ele apresenta medidas exatas de rebaixamento da área: ‘um centímetro e meio a três centímetros’. Conhecimentos precisos sobre as normas de construção civil demonstram a reiteração da reivindicação para si do papel/identidade de *expert* sobre o assunto, o que fortalece sua autoridade para apresentar afirmações.

As reiterações de discordâncias apresentadas até aqui consolidam um enquadre cuja estrutura de preferência está orientada para a discordância não mitigada e agravada. De acordo com a literatura, para ocorrer o encerramento da discordância deve haver uma preparação para alterar a estrutura de preferência que estava vigente até então. Recuos produzidos com hesitação indiciam a alteração nessa estrutura, que passa a ser de despreferência por discordar (POMERANTZ 1984; LODER, 2006). Nesta análise, a produção de hesitações, como prefácios, é um índice relevante para observar o recuo de um dos participantes e, portanto, seu afastamento da preferência por discordar. Da análise das sequências de discordâncias com correção pelo outro e fatores de agravamento que compõem o *corpus* deste trabalho propomos também outro fator que evidencia o recuo de um dos participantes: a extensão do turno.

#### **7.4.1 Extensão do turno: agravamento e indício de recuo**

Os estudos conversacionais podem ser enriquecidos pela análise da composição interna dos turnos (hesitação, prefácio) e pela análise externa, de ordem temporal (atrasos entre turnos), como proposto por Pomerantz (1984). Sugerimos acrescentar também outro aspecto externo para o procedimento de análise da discordância: a extensão do turno observada na transcrição. Destacamos que o tempo em que o falante permanece com o piso conversacional não é, normalmente, registrado. Por esse motivo propomos, como fator relevante para a análise, que se observem os números de linhas da transcrição ocupadas por cada turno.

Na audiência da Eletrocasas, ao se iniciar a sequência de correção pelo outro com termos polares, além de ocorrer maior número de engatamentos de turnos, instaura-se, também, uma sequência de turnos de menor extensão: menos de quatro linhas<sup>8</sup>. A extensão reduzida dos turnos, neste caso, fica mais evidente em contraste com os turnos extensos que iniciam a sessão de conciliação. No início da interação os participantes apresentam suas posições por meio de turnos mais fluentes, sem interrupções, como mostra o excerto a seguir.

(19)

Eletrocasas, 01:01-02:38

01 Rita >bom dia a todos, sejam bem-vindos, meu nome é rita, sou a  
 02 conciliadora dessa audiência (...)< senhora é representante  
 03 (0.5) do marcos?  
 04 Elaine é, porque ele quem comprou (0.5) a máquina para mim né [então]  
 05 Rita [a senhora ta com a procuração dele?]  
 06 Elaine a procuração ta aí?  
 07 Rita tá aqui.  
 08 Elaine aham (0.5) a reclamante sou eu.  
 09 Rita como é que é o nome da senhora?  
 10 Elaine elaine.  
 11 Rita dona elaine, resume para mim qual é o seu pedido por favor.  
 12  
 13 Elaine o meu problema é desde que eu comprei a máquina eu to tendo  
 14 problema. comprei numa época é:: me entregaram no dia primeiro  
 15 do sete(.), eu não usei nos dois primeiros dias. no primeiro dia  
 16 que eu usei a máquina:: não centrifugou e o amaciante não  
 17 desceu. na terc- segunda vez a mesma coisa (...). na terceira vez  
 18 que eu fui usar no máximo ela transbordou.  
 19 Rita a senhora levou para a autorizada?  
 20 Elaine→ aí eu fiquei apavorada, aí eu liguei e fui nas eletro casas, me  
 21 deram o cartãozinho onde a funcional foi, eles foram até muito  
 22 educado, eles olharam (.)e↑ só que quando tava chegando no  
 23 rápido ela tava enchendo, e eles colocaram sem roupa, aí eu  
 24 falei "oh ela vai vazar", não aí ele ficava apertando o  
 25 botãozinho dizendo que não ia vazar(.). mas aí ficaram uma hora  
 26 lá, fizeram todos os testes, falaram que o que poderia ter  
 27 acontecido um pelinho ter feito ela transbordar, eu falei "isso  
 28 não existe". e o que o a- a minha reclamação dela também que  
 29 ela não centrifuga, ela fica 14 minutos centrifugando e a roupa  
 30 → não sai seca=  
 31 Rita = mas só teve uma visita da autorizada feito para senhora?  
 32 Elaine hamham,é uma vista só. aí eu voltei e fui nas eletro easas e  
 33 conversei com o senhor Ernesto. (.)que no primeiro dia foi muito  
 34 educado comigo e falou que em 72 horas resolveria para mim.  
 35 Rita Ham.  
 36 Elaine→ quando deu 72 horas eu liguei para ele, já mudou completamente a  
 37 conversa, já foi sem educação comigo, falou que a eletrix (.)  
 38 tinha mandado para ele um e-mail falando que a máquina não tinha  
 39 nada, e que o problema já estava resolvido, não era problema

<sup>8</sup> Maior número de linhas ocupadas na transcrição de um turno revela que o falante em questão ocupou o espaço interacional durante período de tempo mais extenso em comparação com outros cuja transcrição ocupou menor número de linhas. Adotamos o número de quatro linhas como parâmetro, assim, turnos com quatro ou mais linhas são considerados extensos.

40 dele. eu falei mas o senhor falou que ia resolver, que inclusive  
 41 o senhor falou que esse - o que aconteceu com a minha máquina  
 42 poderia acontecer outras vezes. ele falou oh uma máquina para  
 43 mim a mais ou a menos é indiferente, já que a senhora entende de  
 44 leis a senhora procura seus direitos, seus advogados que eu não  
 45 vou fazer mais nada.(.) foi curto e grosso. aí eu mandei vários  
 01 e-mails para a eletrix (.) e- a eletrix eu falei inclusive que  
 02 eu colocaria no jornal o ponto e tudo. quando eles receberam a  
 03 notícia aí já ligaram e falaram que não precisava ter ligado,  
 04 que teriam entrado em um acordo comigo, se eu queria que  
 05 mandassem que uma pessoa fosse olhar a máquina de novo. eu falei  
 06 que não, que eu queria um cancelamento, eu quero as 3 prestações  
 07 que eu paguei de volta, que eu não quero essa máquina, porque  
 08 ela mesma falou comigo que eu não comprei uma máquina que não é  
 09 de boa qualidade, que a centrifugação dela é D. mas eu falei ué,  
 10 mas não foi isso que me falaram, eu não comprei a máquina em  
 11 promoção. eu comprei por modelo, porque a própria vendedora  
 12 falou que ela lava a roupa dela de trabalhar, que no outro dia  
 13 tá seco, e não é o que acontece.(.) então a roupa sai molhada e  
 14 eu não posso pô- aí ainda falou, a- a moça da eletrix falou que  
 15 era para mim não colocar o amaciante no compartimento, ou diluir  
 16 → porque:: os amaciante tão vindo muito grosso e pode no[( )]  
 17 Rita [( )]  
 18 Celso o- é e posso [responder a essa pergunta dela?]  
 19 Rita pode, pois não, fique à vontade.  
 20 Celso → a-:: a lavadora dela realmente não é a top,(.) mas ela tem umas  
 21 opções, ela tem a (front ), tem a top e tem a-:- a top mais  
 22 → comum.(0.2) a mais comum ( ) ela tem uma característica  
 23 diferente realmente. então seja, existem n modelos e:: elas - o  
 24 modelo que ela escolheu nós verificamos, foi da eletrix ta? o  
 25 → produto dela a:: possibilidade de haver realmente um  
 26 → transbordamento é:: momentâneo e não retornar mais é possível  
 27 → sim, porque entre o dente a:- e o cubo eletrostático, é onde o  
 28 ar passa para acionar o eletrostático é um orifício é como uma  
 29 ponta de caneta, ele não pode ser maior. isso aí é técnico ta?  
 30 então às vezes se um- uma naquele momento é:: uma:: coisa  
 31 qualquer tampou aquele orifício ele pode momentaneamente  
 32 transbordar e não vir a transbordar mais. e aí depois ele passa  
 33 e sai vai embora. Isso é normal ta? e:: com relação ao meu  
 34 pessoal, sou da funcional ta, agora respondendo a pergunta, com  
 35 relação a ( ) você me foi muito gentil no telefone, respondi até  
 36 → você por telefone.=  
 37 Rita =foi.  
 38 Celso se tinha voltado a acontecer qualquer problema.=

Da linha 20 a 30 o turno de Elaine (reclamante) ocupou o espaço interacional com um total de 11 linhas. O turno de Elaine, por meio do qual ela explica detalhadamente os problemas com a máquina de lavar (01: 36-02: 16), ocupou 26 linhas. Em seguida, Celso (reclamado) apresenta um turno de 17 linhas (02:20-03:36) para argumentar que a máquina de lavar adquirida por Elaine é 'mais comum' (linha 02:22) e, por esse motivo, possui, como característica, a possibilidade de vazamento (linhas 02:25-27, *possibilidade de haver realmente um transbordamento é:: momentâneo e não retornar mais é possível sim*). Os turnos descritos são, portanto, extensos.

Ao longo da sequência de discordância construída com o auxílio da correção pelo outro e recursos de agravamento, o número de turnos reduzidos aumenta. Nesse *corpus*, com recursos de agravamento mais explícitos/invasivos, como engatamentos, sobreposições e coconstrução desafiliativa, a redução de atrasos entre um turno e outro é maximizada, o que gera turnos de menor extensão. Neste sentido, apresentamos, em sequência de discordância agravada, a relevância da extensão do turno como fator que sinaliza o recuo de um dos participantes. Desenvolveremos esta discussão a partir da instância a seguir.

No decorrer da sequência de discordância com correção pelo outro com recursos de agravamento os participantes estavam orientados para oposição imediata. Isto é evidenciado pelos recursos: correção com termos polares, engatamentos e, conseqüentemente, diminuição de atrasos entre turnos –preferência por discordar. Entretanto, após Celso ter apresentado novo elemento relevante ao debate, a orientação de Elaine para a oposição e a discordância é substituída por um recuo indiciado por hesitações.

(20)

Eletrocasas, 03: 30-03:45

30 Celso =então se ela é rebaixada qualquer vazamento não é permitido. isso  
 31 [hipoteticamente se acontecer]  
 32 Elaine [ tem porque ] tem porque o ( )  
 33 Celso então a área de serviço de qualquer construção ela é rebaixada um  
 34 centímetro e meio a três centímetros. toda a aérea de serviço.  
 35  
 36 Elaine→ =é:  
 37 Celso → =e ali tem um ralinho. e essa área de serviço é onde se fica o  
 38 tanque,> a lavadora, a lava-louça<. esse rebaixamento é que se  
 39 caso haja um vazamento muito grande ou qualquer outro produto, ele  
 40 vai escoar para o esgoto, porque normalmente tem um ralinho de  
 41 esgoto lá. é, neste local que esta o produto. e se houver e-ven-  
 42 tual-men-te em qualquer desses produtos, vazamento, não vai  
 43 acontecer um acidente em relação a casa porque ela vai cobrir  
 44 → normal, porque o ralinho=  
 45 Rita → =[ta, qual é o nome do senhor?]]

Na linha 36 a hesitação de Elaine, construída com alongamento de som e fala concisa (=é:), sinaliza um recuo. Em seguida, em contraste ao turno reduzido de Elaine, Celso apresenta um turno com maior extensão, superior a quatro linhas (linhas 37-44, =e ali tem um ralinho. e essa área de serviço é onde se fica o tanque,> a lavadora, a lava-louça<. esse rebaixamento é que se caso haja um vazamento muito grande ou qualquer outro produto, ele vai escoar para o esgoto, porque normalmente tem um ralinho de esgoto lá. é, neste local que esta o produto. e se houver e-ven-tual-men-te em qualquer desses produtos, vazamento, não

*vai acontecer um acidente em relação a casa porque ela vai cobrir normal, porque o ralinho=).*

A hesitação com fala concisa de Elaine contrasta com o turno seguinte de Celso, que é extenso. O aumento na extensão do turno de Celso parece corroborar recuos anteriores de Elaine, produzidos com hesitação, quando ela perde o piso conversacional. Neste ponto a reclamante demonstra não estar orientada para manter a sequência de discordância com correção ao turno do outro com engatamentos contíguos, por exemplo. Consequentemente, com maior ocupação do espaço interacional, Celso tem sua posição fortalecida. Por fim, o recuo de Elaine fica mais evidenciado com a intervenção da mediadora na linha 45, que interrompe o turno extenso de Celso (= [*ta, qual é o nome do senhor?*])). A intervenção parece ter início frente à impossibilidade de Elaine manter sua defesa. A mediadora intervém no ponto em que a reclamante demonstra perder autoridade para legitimar sua posição, pois ficaram evidentes os pontos fracos de sua argumentação e sua incapacidade de defendê-los a contento.

No encerramento de uma discordância agravada a ocorrência de um turno extenso de um dos participantes além de evidenciar o fortalecimento da posição deste, também pode sinalizar o recuo do oponente, o que demonstra sua desistência de persistir no confronto. Outro exemplo de como o movimento de ceder de uma das partes pode ser sinalizado a partir da extensão do turno do outro será apresentado a seguir.

No fragmento analisado da audiência da Motocenter, em que os participantes discutem se há ou não prescrição de prazo para a devolução da quantia do fundo de reserva, o recuo de Marcos (reclamante) sucede a apresentação de novo elemento por parte de Paulo (reclamado).

(21)

Motocenter, 02:45-03:02

45 Marcos [n ã o]. eu  
 46 recebi dia 0:Nze depois do reclamado [a q u i:]=  
 47 Paulo [pode ter sido]=  
 48 Marcos =[ ( ) ]  
 49 Paulo→ =[uma coincidência] isso aqui iss isso é automático (.) isso  
 50 aqui não é porque você veio aqui no procon que cê recebeu um  
 51 fundo de reserva ( )=  
 52 Marcos→ =(aí)mais é. mais é.  
 53 Paulo ah ((risos))  
 54 Marcos→ porque depois que a moça ligou prá lá=  
 55 Paulo→ =não mais não foi isso aqui sai de lá, não sai nem da minha  
 56 loja. isso aqui, isso aqui vem direto lá da fábrica (2.0)  
 57 entendeu? isso quando você recebeu cê pode vê se todos  
 01 → receberam juntos.  
 02 Ana → que dia que ele fez a reclamação aqui?

A introdução de novo elemento, a informação do envio automático da carta, na linha 49, confere um reforço para a versão do fato que Paulo está defendendo e evidencia o conhecimento que tem para dizer o que diz e asseverar sua posição. A seguir, Marcos produz uma hesitação construída com a reduplicação da conjunção ‘mas’ e do verbo ‘é’ seguido de micropausas (linha 52, = *(aí)mais é. mais é.*). Esta hesitação, por sua vez, sinaliza um recuo. Após os risos de Paulo (linha 53), Marcos tenta retomar seu argumento (linha 54, *porque depois que a moça ligou prá lá=*). Em seguida, antes que Marcos concluísse seu turno, Celso insiste na impessoalidade do envio da informação, reiterando que todos receberam ‘juntos’, visto que o envio é automático (Linhas 55-01=*não mais não foi isso aqui sai de lá, não sai nem da minha loja. isso aqui, isso aqui vem direto lá da fábrica (2.0) entendeu? isso quando você recebeu cê pode vê se todos receberam juntos.*).

Marcos tem sua fala interrompida, e, em seguida, não dá prosseguimento à sequência de discordância agravada que vinha sendo realizada com sobreposições e engatamentos. A maior extensão do turno de Paulo, quatro linhas da transcrição, reforça a evidência do recuo de Marcos, que demonstra desistir de permanecer no debate. Novamente, segue-se a intervenção da mediadora, que parece concluir que o reclamado conseguiu fortalecer seus argumentos frente à posição do reclamante (linha 02, *que dia que ele fez a reclamação aqui?*).

Apresentamos indícios de que sequências de discordâncias com correção pelo outro e recursos de agravamento apresentam peculiaridades com relação à sinalização do recuo também. Recursos de agravamento associados à correção pelo outro promovem a construção de turnos não extensos, com menos de quatro linhas. Por outro lado, se a sequência de turnos de menor extensão, característica de discordância agravada, for interrompida por um turno mais extenso de uma das partes, essa ocorrência evidencia não somente fortalecimento da posição de uma das partes, mas também o recuo do seu oponente.

Em contextos institucionais há uma tendência de os participantes terem suas possibilidades discursivas restringidas, isso ocorre devido a um mandato institucional que conduz as ações dos participantes. A despeito desse mandato institucional, as audiências de conciliação do PROCON analisadas apresentaram semelhanças com a fala espontânea. São exemplos dessas semelhanças: o número considerável de sobreposições de falas, além das sobreposições contíguas verificadas no momento de intensificação do conflito; a ausência de prefácios ou outros tipos de atrasos entre os turnos, o que evidenciou a preferência por discordar; e os atos de fala ameaçadores, tanto à face positiva quanto à face negativa do ouvinte. Portanto, as características verificadas sobre estudos de discordância em conversas

espontâneas (GARCEZ; LODER, 2005; GOODWIN, 1990; LODER, 2006; POMERANTZ, 1984) também são presentes no contexto institucional audiências do PROCON.

Contudo, a descrição dos encerramentos da discordância de cada um dos dois contextos diverge em um aspecto. Nos eventos de fala cotidianos/espontâneos o recuo de uma das partes no encerramento é tratado como evidência de que houve não uma cedência de sua posição, mas uma desistência de continuar investindo no debate (LODER, 2006). O mesmo não se pode afirmar com relação à audiência do PROCON em que o recuo de um dos participantes, quando ocorre, não evidencia a desistência deste de permanecer na disputa. Ao PROCON não é dado poder coercitivo e decisório de obrigar as partes a assumir um comprometimento legal; o caso que não for resolvido no âmbito do PROCON pode ser encaminhado à justiça comum ou para os juizados especiais. Assim, nas audiências analisadas, portanto, não há evidência de que o recuo de uma das partes sinalize desistência, pois há a possibilidade de o debate permanecer em outra instância. Na audiência, o recuo de um dos participantes pode indicar sua incapacidade de defender argumentos a contento em momento específico, como o momento de intensificação do conflito. Por este motivo, a interferência do mediador se torna mais relevante, como um auxílio à parte que recuou.

Em sequências de discordância os participantes lançam mão de estratégias que garantam a legitimidade de sua posição e autoridade para defendê-la (LODER, 2006). No caso das audiências de conciliação, o uso de estratégias para levar adiante a discordância e o seu agravamento parece fazer com que a manutenção dessa legitimidade e autoridade ocorra de forma mais incisiva. Nos casos analisados o objetivo de cada parte, de garantir sua autoridade, motivou a construção das sequências de discordâncias agravadas em que os participantes constroem seus turnos em uma situação de tensão que promove o alto monitoramento da fala. O objetivo para o qual os participantes estão orientados é o de defender sua posição/autoridade e, simultaneamente, enfraquecer a posição/autoridade do outro. Para atingir este objetivo os participantes lançam mão de estratégias discursivas que emergem de uma análise conversacional. A seguir, passaremos a considerá-las.

## 7.5 ESTRATÉGIAS ARGUMENTATIVAS NA SEQUÊNCIA DE DISCORDÂNCIA COM CORREÇÃO PELO OUTRO E RECURSOS DE AGRAVAMENTO DA DISCORDÂNCIA

O estudo da argumentação tem sido objeto de estudo desde a Grécia antiga e não perdeu sua relevância para os dias atuais. Magalhães, R. (2008), por exemplo, descreveu

operações semilógicas do argumento em audiências de conciliação do PROCON considerando que, neste tipo de interação, “[...] os agentes são confrontados com interesses conflitantes e têm de persuadir um mediador do PROCON, e mesmo seu oponente, a se alinhar, ou aceitar em termos, o seu enquadramento dos fatos”. Neste contexto, a busca pela adesão do ouvinte se manifesta por meio de estratégias eivadas de modalidades de argumentação lógica, não somente com o objetivo de manter a compreensão, mas principalmente como propulsora de persuasão. “Uma aparência lógica é condição para um silogismo passar de uma possibilidade de verdade à sua aceitação como verdadeiro (válido e virtualmente persuasivo).” (MAGALHÃES, R., 2008, p. 124).

Em seu estudo sobre a construção da evidencialidade em audiências de conciliação do PROCON, Ferreira (2008) apresenta o silogismo como um tipo de raciocínio a que os participantes podem recorrer para embasar suas afirmações durante a interação e chegar a conclusões a respeito dos fatos em discussão nas audiências.

De acordo com Magalhães, R. (2008, p.126), o tipo de retórica mais presente nas audiências é de caráter judiciário, na qual os participantes tentam fazer “[...] a reconstrução persuasiva mais eficaz de cada caso, com vistas à obtenção de um acordo mais favorável”. Neste sentido, o silogismo é empregado nas audiências com o objetivo de persuadir, e para construí-lo adequadamente é preciso “[...] pensar nos argumentos que podem influenciar seu interlocutor, preocupar-se com ele, interessar-se por seu estado de espírito.” (PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA, 2002, p. 18).

A partir dos dados analisados elementos variados poderiam ser discutidos em termos de estratégias argumentativas. Concentrar-nos-emos, entretanto, em aspectos que consideramos mais relevantes para defender a tese de que sequências de discordância com correção pelo outro e recursos de agravamento, descritas com auxílio do aparato teórico da AC, inseridas especificamente em situação de conflito de contexto institucional, constituem terreno fértil para estudos de argumentação relevantes ao discurso persuasivo.

Retomamos aqui a audiência da Eletrocasas, em que Celso (reclamado) emprega, como elemento novo, relevante à discussão, um silogismo que precede o recuo de Elaine (reclamante).

Após Elaine afirmar que sua área é rebaixada (linha 29), Celso apresenta a conclusão: então se ela é rebaixada qualquer vazamento é permitido (linha 30). Isso implica a construção do raciocínio lógico: se a área é rebaixada, o rebaixamento da área indica previsão de vazamentos. Se há previsão de vazamentos, conclui-se que não há motivos para reclamar.

Seguido a construção deste silogismo, ocorre, enfim, o recuo da reclamante na sequência de discordância descrita.

Em seu tratado da argumentação Perelman e Olbrechts-Tyteca (2002, p.528) defendem que “[...] seja qual for a complexidade dos elementos intervenientes, uma coisa é certa: é que, na prática, distinguem-se argumentos fortes e argumentos fracos”. Neste sentido, os autores ressaltam, como item básico para garantir a força dos argumentos, a intensidade da adesão do ouvinte às premissas apresentadas e também a relevância dos argumentos no debate em curso. Portanto, a “[...] força de um argumento se manifesta tanto pela dificuldade que haveria para refutá-lo como por suas qualidades próprias.” (PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA, 2002, p. 524).

A resistência do argumento a possíveis objeções, portanto, garante a sua força. No exemplo descrito acima há dificuldade, por parte da ouvinte, em refutar o argumento, visto que uma das premissas que compuseram o silogismo foi apresentada por ela mesma: é rebaixada. Celso parece atingir, ao mesmo tempo, dois objetivos: a adesão do ouvinte e a dificuldade de refuta.

Outra estratégia argumentativa é apresentada no excerto a seguir. De acordo com Elaine, a máquina de lavar apresentou três problemas: não centrifugou, o amaciante não desceu para o compartimento das roupas, e, na terceira vez em que utilizou a máquina, ocorreu vazamento. Além disso, os dois primeiros problemas se repetiram.

(22)

Eletrocasas, 01:13-01:18

13 Elaine o meu problema é desde que eu comprei a máquina eu to tendo  
14 problema. comprei numa época é:: me entregaram no dia primeiro  
15 do sete(.), e não usei nos dois primeiros dias. no primeiro dia  
16 que eu usei a máquina:: não centrifugou e o amaciante não  
17 desceu. na terc- segunda vez a mesma coisa (...). na terceira vez  
18 que eu fui usar no máximo ela transbordou.

Elaine também afirma que não recebeu tratamento adequado por parte do gerente da loja.

(23)

Eletrocasas, 02:45-02:46

45 Elaine = é::, e eu quero e:: principalmente cancelar das eletro casas  
46 porque o que o gerente fez comigo acho que ele não deveria fazer=

A reclamante apresentou, portanto, quatro reclamações. Entretanto, na sequência de discordância analisada, Celso desconsidera as quatro reclamações apresentadas por Elaine e mantém, como tópico conversacional, o local de instalação da máquina de lavar. A mudança de foco das reclamações para o local de instalação da máquina consiste em uma preparação para o fortalecimento dos argumentos persuasivos de Celso ao defender a ideia de que a reclamante não tem motivos para reclamar.

Elaine apresenta reclamações que parecem ser legítimas, entretanto, se ficar comprovado que ela está apenas insatisfeita com o produto, ela pode perder o direito que teria de devolução do mesmo e do recebimento das parcelas já pagas, o que, inclusive, estava sendo solicitado. Contudo, no processo da audiência, em um ponto da discussão anterior à sequência de discordância agravada, ela se declara insatisfeita com o produto, pois desconhece a norma que possivelmente a prejudicaria<sup>9</sup>.

(24)

Eletrocasas, 02:38-02:47

38 Celso se tinha voltado a acontecer qualquer problema.=  
 39 Elaine = eu creio que não porque não estou usando a [máquina.]  
 40 Celso [isso], exatamente, então o que há é uma insatisfação dela em  
 41 relação ao produto que ela escolheu=  
 42 Elaine→ = ao produto.=  
 43 Celso =ela escolheu um produto que ela não ta satisfeita e quer um  
 44 outro produto diferente, ou então seja, não é técnico=  
 45 Elaine→ = é::, e eu quero e:: principalmente cancelar das eletro casas  
 46 porque o que o gerente fez comigo acho que ele não deveria  
 47 fazer=

Inicialmente Celso afirma que Elaine está insatisfeita com o produto (linhas 40-41, *isso, exatamente, então o que há é uma insatisfação dela em relação ao produto que ela escolheu*=) e esta afirmação é ratificada pela reclamante na linha 42 (*ao produto*) e 45 (*é::, e eu quero e*). A reclamante demonstrou não dominar normas legislativas importantes para que pudesse fazer valer seus próprios direitos. Isto pode evidenciar que o desconhecimento das normas, por exemplo, constitui importante informação que o reclamado tem a respeito da reclamante antes mesmo do início da sequência de discordância agravada. O silogismo empregado pode ter sido direcionado a um agente da interação que demonstrou não estar adequadamente preparado para defender seus argumentos a contento.

---

<sup>9</sup>A norma fica esclarecida, também para o analista, que, de acordo com a legislação vigente, a reclamante não poderia devolver o produto declarando apenas insatisfação (conf. Eletrocasas, 05:10-05:22).

Conhecer o ouvinte, suas fraquezas argumentativas e prezar pela sua adesão são requisitos para melhor persuadir, pois “[...] o conhecimento daquele que se pretende conquistar é, pois, uma condição prévia de qualquer argumentação eficaz.” (PERELMAN;OLBRECHTS-TYTECA, 2002, p. 524). Para persuadir é preciso influenciar seu interlocutor, interessar-se por ele, em outras palavras, saber quem ele é.

Propomos que, no caso das audiências analisadas aqui, um dos objetivos dos participantes é promover o recuo do seu oponente, o que indica que este desiste de permanecer no confronto de oposições. Na sequência de discordância agravada da audiência da Eletrocasas Celso conseguiu seu objetivo– fazer Elaine recuar, após a realização de um silogismo específico, que empregou como uma das premissas a fala da própria reclamante. Importante destacar que esta estratégia argumentativa ocorreu após Elaine apresentar sinais de vulnerabilidade por desconhecer normas pertinentes ao andamento da audiência. Em outras palavras, Celso teve acesso a um conhecimento relevante sobre sua ouvinte.

Na audiência da Motocenter o mesmo parece não ocorrer. Nesta audiência Marcos (reclamante) mantém uma defesa coerente acerca de seus direitos sobre a qual Paulo (reclamado) parece não conseguir refutar. Inicialmente, para construir sua argumentação, Paulo recorre às normas escritas, registradas em contrato. Entretanto, não ocorre uma convergência quanto ao prazo de devolução da quantia referente ao fundo de reserva (conf. 4.1.). Segue-se, então, uma sequência de discordância com correção pelo outro agravada em que as oposições implicam a anulação das afirmações de parte a parte.

Marcos refutou as observações do reclamado e apresentou uma reclamação que parece ser legítima, pois insiste em dizer que deveria ter recebido um parecer, uma informação, independentemente de um prazo estipulado. Neste ponto da interação Paulo afirma que, no grupo de consorciados do qual Marcos faz parte, houve número elevado de inadimplentes, o que poderia ter promovido um atraso na informação sobre o fundo de reserva. Desta forma, Paulo recorreu a um conhecimento não partilhado pelos outros participantes: número elevado de inadimplentes no grupo em questão.

Em seguida, diante de nova refuta por parte do reclamante, Paulo afirma que o envio das cartas é feito de forma automática (elemento novo que antecede o recuo do reclamante) Desta forma, o reclamado apresenta, novamente, um conhecimento não partilhado pelos outros participantes da conciliação: envio de cartas de forma automática. Tanto o reclamante quanto a conciliadora não partilham dos conhecimentos apresentados pelo reclamado. Parece não haver como verificar, durante o processo da audiência, se os conhecimentos apresentados pelo reclamado são verdadeiros ou falsos. O reclamado não pode

legitimá-los, mas os outros participantes também não podem refutá-los. Desta forma o reclamado parece conseguir garantir força para sua argumentação, pois, em seguida ocorre um recuo do reclamante.

Possivelmente, ao reconhecer que Marcos defendia seus direitos a contento, Paulo experimenta formas de atribuir força à sua própria argumentação e emprega estratégias para fortalecer seus argumentos. Uma delas é a gradação do conhecimento de regras escritas para o conhecimento não partilhado, referente à sua prática profissional. Paulo tenta legitimar sua própria autoridade para afirmar o que afirma. Sobre autoridade, Perelman e Olbrechts-Tyteca (2002, p.348) a consideram como o argumento de prestígio mais nitidamente caracterizado, “[...] o qual utiliza atos ou juízos de uma pessoa ou de um grupo de pessoas como meio de prova a favor de uma tese”. No caso em questão, o reclamado reivindica a autoridade como conhecedor sobre o número elevado de inadimplentes e sobre o processo de envio automático das cartas com a informação solicitada pelo reclamante.

A segunda informação, apresentada como elemento novo relevante à discussão, inclusive, persuadiu o reclamante a recuar de sua posição, o que atesta a ideia de que a linguagem “[...] não é só meio de comunicação, é também instrumento de ação sobre as mentes.” (PERELMAN;OLBRECHTS-TYTECA, 2002, p. 524). Entende-se, pois, que o discurso persuasivo, por meio de uma informação relevante, produz efeitos por sua inserção, como um todo, numa situação, ela própria o mais das vezes bastante complexa.

Quando a persuasão é empregada em discurso publicitário ou jornalístico, por exemplo, depreende-se, a priori, que não é tão impositiva quanto a argumentação tecida em um momento com tempo delimitado e cuja tensão é garantida e mantida por recursos conversacionais de agravamento. Defendemos, pois, que há muita relevância em se estudar o discurso persuasivo em discordância agravada, visto que essa característica específica da interação pode garantir ao discurso ser tão mais persuasivo quanto mais tenso e conflitante no momento. A adesão, normalmente obtida por meio de uma persuasão racional, apela à liberdade de juízo do ouvinte. Entretanto, quando a persuasão ocorre em sequência de discordância agravada, talvez ao ouvinte não seja atribuída a liberdade de juízo, ou a tranquilidade, necessária para decidir se adere ao discurso ou não.

Visto que Elaine recebeu de volta as parcelas já pagas e Celso ratificou a reclamação quanto à falta de informação sobre o fundo de reserva, a persuasão que garantiu o recuo dos reclamantes em ambas as audiências não atingiu seu objetivo mais abrangente: o de favorecer o emissor da persuasão no acordo final. Entretanto, a análise permitiu verificar as estratégias

empegadas por um dos participantes, o reclamado ou o próprio reclamante, para enfraquecer os argumentos do outro, fortalecendo, dessa maneira, os seus próprios argumentos.

Direcionamos a análise de dados a partir da ideia de que a discordância construída com correção pelo outro é considerada como recurso mais explícito e invasivo e, portanto, mais agravado para discordar (LODER, 2006). Utilizamos exemplos de sequências de discordâncias e, a partir dessas, descrevemos outros recursos que, associados à correção pelo outro, tornam as discordâncias ainda mais agravadas. O que, por sua vez, intensifica o conflito. Inicialmente verificamos que a correção pelo outro realizada com termos polares deu início às sequências analisadas.

Após esta verificação inicial, conferimos a organização de sequência que se manteve nas discordâncias em foco. Além de apresentar essa organização sequencial, também passamos a obedecer a sequencialidade apresentada na organização da análise dos dados. Seguidos da correção pelo outro realizada com termos polares, apresentamos outros recursos que maximizam o agravamento da discordância. Verificamos que as sobreposições e engatamentos contíguos, mais do que a orientação para diminuir atrasos entre os turnos, em uma orientação para preferência por discordar, revelam-se como recursos que maximizam o agravamento da discordância por meio de uma invasão explícita ao turno do outro. A característica de contiguidade favorece, inclusive, a manutenção do agravamento. A coconstrução desafiliativa, por sua vez, demonstra orientação para o agravamento da discordância de uma forma ainda mais invasiva, visto que a invasão à fala do outro ocorre antes que o item 'problemático' seja pronunciado. A coconstrução ao turno do outro, em discordâncias, também pôde ser verificada de forma mais complexa.

A polidez foi apresentada como elemento de valor por ambos os participantes, contudo, o uso de atenuantes à ameaça à face é empregado somente pelos reclamantes. O alinhamento do turno do reclamante ao turno do reclamado, na forma de uma concordância fraca, sinaliza a orientação inicial pela despreferência por discordar para depois construir a discordância de fato. A despreferência consiste em estratégia de polidez negativa, direcionada à face dos reclamados. Por não se opor de forma direta, atinge-se a atenuação dessa oposição. Por outro lado, esse tipo de alinhamento inicial não é realizado pelos reclamados, que demonstram estar mais orientados para o enfraquecimento dos argumentos do reclamante.

Da análise do encerramento das sequências de discordância pudemos comprovar que o recuo do interlocutor ocorre após a apresentação de um elemento novo relevante à discussão, como proposto por Loder (2006). Avançamos nessa discussão por apresentar o recuo por meio da verificação da extensão do turno. Ou seja, após uma sequência em que turnos mais

extensos se mantêm, o surgimento de um turno de extensão reduzida pode demonstrar que o falante deste turno recua de sua posição de permanecer na disputa.

Em um dos casos o falante empregou como elemento novo, um tipo de silogismo em que uma das premissas consistia na fala do próprio interlocutor. Esse exemplo configurou um tipo de estratégia não somente invasiva, mas ao mesmo tempo persuasiva para que o outro participante cedesse de sua posição. Além do silogismo, o uso de mudança de foco e o uso de conhecimento não partilhado funcionaram como estratégias de enfraquecimento dos argumentos do outro. Este enfraquecimento é evidenciado pelo recuo, descrito aqui como redução na extensão da fala.

As audiências de conciliação do PROCON analisadas apresentaram semelhanças com a fala espontânea/cotidiana. São exemplos dessas semelhanças: o número considerável de sobreposições de falas; a preferência por discordar sinalizada pela ausência de prefácios ou outro tipo de atraso entre os turnos; e atos de fala ameaçadores, tanto à face positiva quanto à face negativa do ouvinte. As semelhanças descritas comprovam que a tendência de o mandato institucional restringir as possibilidades discursivas dos participantes não se efetiva por completo. As falas dos participantes das audiências ficam, pois, muito semelhantes às conversas cotidianas/espontâneas.

Entretanto, uma diferença foi verificada. Enquanto nos estudos sobre conversas espontâneas o recuo de uma das partes é tratado como desistência de persistir no conflito, no caso das audiências o mesmo não ocorre, pois há a possibilidade de o debate prosseguir em outra instância. Nas audiências do PROCON o recuo de um dos participantes não sinaliza desistência de permanecer no debate, mas pode indicar incapacidade de defender seus argumentos. Por este motivo a interferência do mediador se torna mais relevante como um auxílio à parte que recuou.

A seguir apresentamos as considerações finais.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo apresentado, no capítulo anterior, a análise de sequências de discordâncias levadas adiante por correções pelo outro e recursos de agravamento, cabe agora apresentarmos as respostas às perguntas de pesquisa apresentadas no capítulo introdutório, entremeadas por discussões relevantes e mais amplas. Corroboramos a observação de Loder (2006) de que, nas sequências de discordância, o emprego da correção pelo outro parece não estar implicado em uma sequência de reparo, pois não está direcionado a resolver problemas de entendimento, mas fazer avançar o conflito entre os participantes. O avanço da oposição em audiências de conciliação pode ocorrer de maneira agravada e é esta observação a que nos dedicamos inicialmente.

De acordo com Loder (2006), por não permitir oportunidade ao falante de reformular sua posição antes que a oposição seja explicitamente apresentada, a correção é tratada como um recurso invasivo e agravado para discordar. Nas sequências estendidas de discordância, analisadas no contexto institucional do PROCON, pudemos verificar que, além de já propiciar construção de discordância agravada, este tipo de correção, quando construída em determinados formatos, ou associada a outros recursos, pode maximizar ainda mais esse agravamento. Conceituamos aqui, portanto, como sequência de discordância agravada, aquela que é construída com correção pelo outro e outros índices de agravamento. Das análises dessas sequências obtemos as seguintes respostas:

- a) Como ocorrem as correções pelo outro que dão início a uma sequência de discordância cujo agravamento é progressivamente maximizado por outros recursos?

Como resultado da análise, verificamos que a correção pelo outro no *corpus* analisado ocorre de maneira muito próxima aos recursos apresentados por Goodwin (1983) para construir discordâncias. A correção pelo outro tem sido tratada, objetivamente, como o apontamento de um item no turno anterior, do falante inicial, e a oferta de um substituto (correção), empregada como recurso que faz avançar a discordância.

Loder (2006) acrescenta a observação de que o recurso intitulado ‘formato de substituição’, apresentado por Goodwin, (1990) é, na verdade, uma correção, porque neste caso ocorre também a ação de substituição de um item por outro. O formato de substituição, por sua vez, é uma das formas pelas quais pode ocorrer a reciclagem de oposições, recurso

por meio do qual cada uma das partes oponentes repete sua posição anterior. Propomos como avanço para esta discussão outra forma de correção pelo outro: a que é realizada por meio de termos polares (sim/não) e que constitui uma forma de os participantes reciclarem suas oposições. Ao apresentar o termo polar ‘sim’ em substituição a uma negação, o participante substitui/corrigi, com o termo positivo, um ponto de vista negativo.

Verificamos, contudo, que a correção pelo outro com termos polares não ocorre necessariamente com o emprego dos itens sim/não de forma literal, mas que a discussão pode avançar com reiterações da polaridade por meio de paráfrases desses itens. Parece que, diferentemente das interações entre crianças, os adultos devem atender às expectativas de apresentar suas oposições de forma linguisticamente mais elaborada. Na audiência da Motocenter, por exemplo, quando a prescrição do prazo para devolução da quantia referente ao fundo de reserva emerge como o tópico da divergência, os participantes inicialmente apresentam suas correções por meio de termos polares explicitamente (tinha /não tinha). Em seguida, o debate progride para a correção pelo outro com formato de reciclagem de oposições com paráfrases da mesma elocução/oposição. Ao descrever um prazo o reclamante afirma a prescrição deste.

Em oposição, ao considerar que, se há prazo estabelecido, este se refere somente aos consorciados cancelados, o reclamado nega a existência do prazo defendido pelo seu opositor. O interlocutor (reclamado), com o termo ‘os cancelados’ corrige o prazo ‘noventa dias’ apresentado pelo falante (reclamante) e as elocuições noventa dias/os cancelados semanticamente substituem os pares opositivos ‘tinha/não tinha prazo’ como reciclagem dessas oposições.

Da análise realizada aqui resulta outra observação acerca do item ‘problemático’ que motiva a correção. Na audiência da Eletrocasas verificamos que semanticamente também ocorre a correção com substituição de um item por outro por meio de termos polares: não está/sim está na área de serviço. Além disso, o item problemático ‘não’ é apresentado por meio de uma implicatura conversacional, pois a afirmação do reclamado de que toda máquina tem que estar em área de lavar implica que a máquina em questão não está em área de lavar, então, por este motivo, o local é inadequado.

O uso de uma implicatura é reativado em seguida, pois o falante inicial (reclamado), por meio de uma nova regra, especifica que toda área deve ser rebaixada e, dessa forma, mantém a implicatura de que, não sendo rebaixada, a máquina não está instalada em local adequado—toda área deve ser rebaixada, se não é rebaixada não é adequada. O interlocutor (a reclamante), então, corrige essa informação/implicatura asseverando que a ‘área é rebaixada’.

Verificamos, portanto, que o item apresentado pelo falante, e que motiva a correção, pode ter a peculiaridade de ser apresentado de forma indireta por meio de uma implicatura conversacional. Por consequência, o interlocutor se orienta para corrigir o item ‘problemático’, o qual foi apresentado de maneira indireta. O uso de uma ação indireta, por exemplo, revela a complexidade desse tipo de interação em que, embora sejam construídas oposições e a negação de oposições de parte a parte, há o cuidado para não se comprometer diretamente com o que se afirma.

Apresentamos, também, a observação de que as correções descritas são similares às que são construídas com termos polares—não é rebaixada/ é rebaixada. Ocorrência em que os itens em oposição são apresentados de forma explícita/invasiva, não mitigada, e demonstram evidência da orientação para o agravamento da discordância. Talvez seja por este motivo que este tipo de correção tenha sido verificado em ambas as audiências como um recurso para dar início à sequência de discordância que avança com agravamento.

- b) Quais são os principais recursos que, associados à correção pelo outro com polarização, promovem a maximização do agravamento da discordância?

Além da correção pelo outro com termos polares, considerada anteriormente, verificamos evidências de que outros recursos estão implicados no agravamento desse tipo de correção, como, por exemplo, ocorrências de sobreposições e engatamentos. À medida que o debate prossegue a diminuição dos atrasos entre turnos discordantes pode culminar com sobreposições entre turnos, o que evidencia um fortalecimento da preferência por discordar. A redução de atrasos entre turnos, que indicia o fortalecimento da discordância, e possivelmente seu agravamento, é evidenciada não somente por meio de sobreposições, mas também pelos engatamentos. Estes fatores corroboram a importância da análise de organização temporal na produção de turnos discordantes como evidência da preferência por discordar (LODER, 2006; KOTTHOFF, 1993).

Propomos, como contribuição para a teoria, a análise de sobreposições e engatamentos que foram realizados de forma contígua. O número de sobreposições e engatamentos realizados de forma contígua parece ser relevante não somente como manutenção da redução de atrasos entre turnos, mas também como orientação para a interferência efetiva no turno do outro. Por esse motivo, as sobreposições e engatamentos contíguos podem ser recursos que evidenciam não somente a orientação para a discordância, mas também para o seu agravamento.

As ocorrências de sobreposições e engatamentos de forma contígua ocorreram entre turnos nos quais os participantes construíram sequências de correções pelo outro com termos polares e suas paráfrases. Isso pode fortalecer o argumento de que os recursos de ordem temporal descritos estão não somente em consonância com o agravamento. Possivelmente intensifica-os ainda mais, pois revelam a orientação dos participantes para a maximização do agravamento da discordância já instaurada pelo uso da correção pelo outro.

Neste ponto da discussão é relevante destacar um importante aspecto implicado no agravamento da discordância: a disputa pela autoridade entre os participantes. Corroboramos a observação de Loder (2006) de que na sequência de discordância com correção pelo outro os participantes estão empenhados não somente em uma discussão por termos adequados a uma versão correta dos fatos. O emprego deste recurso permite, ao interlocutor, negar a validade da posição apresentada pelo oponente e, por conseguinte, também a autoridade deste. Além disso, é importante ressaltar que, ao realizar uma correção, o interlocutor questiona a autoridade do falante e também atribui a si próprio um *status* de conhecimento superior ao do interlocutor (GARCEZ; LODER, 2005).

Os recursos que foram descritos, associados à correção pelo outro, favorecem uma forma mais explícita e invasiva para discordar. Isso pode indicar não somente a disputa pela autoridade para afirmar o que afirma, mas, como resultado da maximização dessa disputa, verificamos a orientação para interferir diretamente na fala do outro a ponto de tentar silenciá-lo. Talvez o recurso que melhor exemplifique esta orientação seja a coconstrução desafiliativa. Para fornecer o item que considera 'adequado' há casos específicos em que, antes que seja apresentado pelo falante inicial, o item 'problemático' é previsto pelo interlocutor que, em assalto ao turno, corrige-o. Nesses casos ocorre uma coconstrução na fala do outro que não promove alinhamento ou colaboração, mas efetiva a ação de corrigir, com substituição, o item problemático, alterando o sentido da frase antes que esta seja finalizada. Na audiência da Motocenter, em assalto ao turno, o interlocutor (reclamante) apresenta os itens 'antigamente tinha' e, dessa forma, completa a frase alterando o sentido intencionado pelo falante (reclamado).

Em outro exemplo da mesma audiência, o interlocutor (reclamado), também em assalto ao turno, completa a frase do falante inicial (reclamante) corrigindo o sentido do termo 'prazo'. O reclamado o emprega com outro valor semântico, afirmando que o prazo era para os cancelados e não para o reclamante. Nestes exemplos o interlocutor prevê o item 'problemático' que seria apresentado pelo falante inicial e o corrige antes mesmo de ser pronunciado. Optamos por descrever este recurso como coconstrução desafiliativa, pois se

trata de um recurso por meio do qual, embora o interlocutor coconstrua o turno do falante, promove uma correção pelo outro de maneira desafiliativa e não um alinhamento. O que emerge, portanto, na superfície de um discurso ‘colaborativo’ é, na verdade, a introdução de um dissenso.

Loder (2006) observa que, em comparação com outros recursos para levar adiante uma discordância, a correção pelo outro é considerada um recurso bastante explícito para discordar, pois nega a validade da afirmação do oponente, promovendo modificações diretamente no turno antes que este pudesse alterá-la. Neste trabalho a correção pelo outro por meio de uma coconstrução desafiliativa apresentada deixa claro que, além de não proporcionar chance para que o outro possa alterar sua própria asserção, também não permite que o falante conclua seu turno e, portanto, sua oposição. Por ser uma forma bastante invasiva para discordar, descrevemos a coconstrução desafiliativa como um recurso utilizado em sequências de discordância com correção pelo outro para maximizar o agravamento. Esse recurso sinaliza a orientação dos participantes não somente para a discordância, mas também para a intensificação de seu agravamento. Consequentemente isso faz com que a disputa de autoridade de cada parte seja construída de forma mais explícita.

Verificamos também que, embora, a polidez tenha sido apresentada como elemento de valor por ambos os participantes, o uso de atenuantes à ameaça à face é empregado somente pelos reclamantes. O atenuante à ameaça à face negativa do reclamado é realizado por meio de uma concordância fraca. Por não se opor de forma direta, o reclamante atenua a oposição. O alinhamento inicial, proporcionado pela concordância fraca, não é realizado pelos reclamados, que demonstram estar mais orientados para o enfraquecimento dos argumentos do reclamante.

- c) De que forma os participantes se orientam para o encerramento de uma discordância com correção pelo outro e recursos de agravamento?

Em uma disputa em que as oposições implicam na anulação das afirmações de parte a parte, é relevante observar o que propicia o encerramento da sequência de discordância. No estudo de discordância em conversas espontâneas realizado por Loder (2006) o encerramento ocorre após o recuo de uma das partes. Esse recuo, por sua vez, ocorre após um dos oponentes apresentar, em seu turno, a insistência no item que defende e, principalmente, incorporar um novo elemento relevante à discussão. O novo elemento confere, portanto, um reforço para a defesa do participante assim como para sua autoridade para afirmar o que afirma. E, frente ao

novo elemento, o oponente recua não propriamente por ceder de sua posição, mas por desistir de permanecer no debate. Importante ressaltar que o participante que sinaliza a disposição para pôr fim à discussão também compromete a sua defesa sobre o tópico em discussão, assim como sua autoridade para defendê-la ao longo da audiência.

Na audiência da Motocenter o reclamante apresenta dois movimentos que parecem legitimar sua defesa, um deles se refere à observação quanto ao dever da empresa de apresentar uma posição a respeito da quantia reclamada, independentemente de prazo. Além disso, o reclamante afirma que recebeu uma carta somente após ter apresentado uma reclamação no PROCON. Neste ponto da discussão o reclamado afirma que o envio da carta ocorre de forma automática e, portanto, impessoal, o que impossibilita que a ação tenha sido realizada pela empresa como resultado de uma imputação. A informação sobre o envio automático da carta constitui o novo elemento que atribui legitimidade ao falante. Por agregar à sua posição um novo aspecto relevante à discussão, o reclamado fortalece sua defesa, respaldando-a e acentuando ainda mais a potencial falta de autoridade que está sendo atribuída ao reclamante. Em seguida, ocorre o recuo do reclamante que, por sua vez, evidencia um progressivo enfraquecimento da posição deste para tratar sobre o assunto. O reclamante não investe mais na oposição e a hesitação demonstra sua desistência de persistir no confronto.

Na progressão do debate da audiência da Eletrocasas a reclamante afirma que a ‘área’ de serviço é rebaixada. Diante dessa observação o reclamado conclui que não há motivos para reclamar de vazamentos porque o rebaixamento da área, garantido pela própria reclamante, confirma a previsibilidade de ocorrência destes. Celso apresenta um silogismo<sup>10</sup>: se área é rebaixada, há previsão de vazamentos; se há previsão de vazamentos, não há motivo para reclamar. O elemento novo é apresentado aqui por meio de um silogismo que parece promover o recuo do outro participante de forma mais incisiva, visto que se retoma a própria fala deste, não há como negá-la. Em seguida ocorre o recuo da reclamante, evidenciado por meio de hesitações.

Da análise das sequências de discordâncias com correção pelo outro agravadas que compõem o *corpus* deste trabalho propomos também outro fator que evidencia o recuo de um dos participantes: a extensão do turno, observada na composição da transcrição. Nesses dados, em consequência de oposições com termos polares, ocorrências de sobreposições,

---

<sup>10</sup>Por silogismo se entende como um tipo de raciocínio que pode emergir da construção se ‘a então b’ que implica no uso de proposições hipotéticas ou um entimema, quando das proposições presentes no silogismo uma ou mais estão subtendidas (FERREIRA, 2008).

engatamentos ou coconstrução desafiliativa, verificamos que a discordância agravada é levada adiante também com manutenção da redução da extensão dos turnos. Turnos reduzidos são construídos ao longo das manifestações de oposição de parte a parte. Por este motivo a ocorrência de um turno de maior extensão pode sinalizar que há o surgimento de um novo movimento. Percebemos, por exemplo, que o turno de maior extensão do interlocutor sucede a hesitação e a fala reduzida do falante.

Nesse caso, a hesitação e a fala reduzida do falante contrastam com a fala seguinte do interlocutor, que apresenta maior extensão. Visto que o interlocutor, ao ceder de sua posição, não apresenta argumentos contrários e também não mantém a sequência de oposições imediatas que vinham reduzindo os atrasos, ocorre uma quebra de expectativa. Por este motivo, o aumento da extensão do turno de uma das partes, além de evidenciar o fortalecimento da posição desta, também pode sinalizar o recuo do oponente, que demonstra sua desistência de persistir no confronto.

As audiências analisadas apresentaram semelhanças com relação às conversas espontâneas. Isso ocorre porque o mandato institucional, nesses casos, não restringe as possibilidades discursivas dos participantes. Entretanto, o recuo de um dos participantes nas audiências não sinaliza desistência de permanecer no debate, como foi apresentado nos estudos de conversa cotidiana/espontânea. Pode indicar a incapacidade de o participante continuar defendendo seus próprios argumentos. Isso faz com que a interferência do mediador, nesse momento específico, consista em um auxílio à parte que recuou.

- d) Que tipo de orientação discursiva emerge da construção de sequência de discordância agravada no *corpus* analisado?

Em sequências de discordância os participantes lançam mão de estratégias para garantir a legitimidade de sua posição e autoridade para defendê-la e, ao mesmo tempo, colocam em questão a autoridade do oponente (LODER, 2006). No caso das audiências de conciliação analisadas, o uso de recursos para levar adiante a discordância e o seu agravamento parece fazer com que a manutenção dessa legitimidade e autoridade ocorra de forma mais incisiva. Nas análises verificamos que o objetivo de cada parte de garantir sua autoridade e, conseqüentemente, a legitimidade de sua posição, motivou a construção das sequências de discordâncias agravadas descritas; das quais emergiram, inclusive, estratégias discursivas/persuasivas que tinham o objetivo enfraquecer e silenciar a posição do outro. Na

audiência da Eletrocasas a reclamante apresenta problemas com relação ao funcionamento da máquina de lavar. Entretanto, no decorrer da sequência de discordância analisada, o reclamado mantém, como tópico interacional, a suposta inadequação do local de instalação da máquina. Este participante consegue, portanto, alterar o foco das reclamações apresentadas e, conseqüentemente, silenciá-las. O recuo da reclamante possivelmente ocorre também como resultado da estratégia, momento em que se fez necessária a intervenção da mediadora.

Outra estratégia argumentativa pertinente também é empregada pelo reclamado por meio de um silogismo. Esse tipo de raciocínio é manifestado na audiência da Eletrocasas através da construção ‘se a, então b’. A afirmação da reclamante sobre a área de lavar—é rebaixada, é aproveitada pelo reclamado para construir sua oposição: se é rebaixada, não há motivo para reclamação. Ao incorporar a fala da reclamante em sua oposição, o reclamado parece evidenciar os pontos fracos da argumentação da reclamante e sua incapacidade de defendê-los a contento, conseqüentemente, consegue fortalecer sua própria autoridade para defender sua posição.

Em outro exemplo na audiência da Motocenter o reclamado introduz elemento novo que antecede o recuo do reclamante: a informação sobre o envio automático das cartas. Importante observar que esse elemento novo se refere a uma informação não partilhada pelo reclamante e pela mediadora. No momento em que se desenvolve a sequência de discordância agravada não há como o reclamado comprová-la, mas também não há possibilidade de o reclamante e/ou a mediadora contestá-lo. A apresentação de uma informação que não pode ser checada no momento do debate pode ter sido empregada como uma estratégia para enfraquecer os argumentos do outro, que, eventualmente, poderia ceder de sua posição no decorrer da sequência de divergência ou até mesmo desistir de maneira efetiva de persistir na disputa junto ao PROCON.

Ao longo de nossa discussão descrevemos os recursos empregados pelos participantes, em sequências de discordância com correção pelo outro, que têm por função tornar ainda mais acentuado o agravamento promovido pela correção. Os fatores citados caracterizam um ponto específico da conciliação em que os participantes desenvolveram uma sequência de discordância com correção pelo outro ainda mais agravada. Esses fatores são embasamentos para a evidência de que, nesse momento específico da interação, ocorre a intensificação do questionamento da autoridade do outro, de sua legitimidade para afirmar o que afirma. Esse pode ser caracterizado como um momento de tensão no qual os participantes estão orientados para o alto monitoramento da fala.

Por esse motivo, a sequência de discordância com correção pelo outro, com recursos de agravamento, emerge como terreno fértil para análise discursiva. Mudança de foco, silogismo e conhecimento não partilhados são propostas como estratégias discursivas para que um dos participantes tenha o seu argumento fortalecido em detrimento dos argumentos do outro. Tendo em vista que um dos participantes pode empregar estratégias discursivas para fortalecer seu ponto de vista, passaremos, a seguir, a ponderar a atuação do mediador frente a essas considerações.

- e) Que contribuições os resultados deste trabalho podem oferecer à formação e atuação do mediador?

Problemas como congestionamento, a conseqüente morosidade e os altos custos despendidos nos processos são vistos como fatores negativos do Poder Judiciário no Brasil. Como efeito desses problemas, tem aumentado o contingente de pessoas que optam pela mediação, ou pela conciliação, como meios alternativos de resolução de conflitos e pacificação das partes. No grupo das vantagens que os meios alternativos de resolução de conflitos podem proporcionar estão: a cooperação, em vez da competição, a rapidez e também o baixo custo. A mediação, de forma peculiar, ainda prevê a manutenção das relações interpessoais e, por esse motivo, é conceituada como o método de solução de conflitos que mais privilegia o diálogo, de acordo com a literatura jurídica.

O método da mediação está mais próximo de uma concepção de conflito em que se valoriza o favorecimento de ambas as partes, e que, dessa forma, contrapõe-se à ideia tradicional de disputa, em que um dos participantes vence em consequência da derrota do outro. O conceito de conflito que prioriza equilíbrio entre as partes reflete a influência de considerações contemporâneas acerca da complexidade humana em uma dimensão não somente racional, mas também cognitiva e emocional. A partir dessas considerações, não é mais possível analisar os fatos por meio de uma verdade única e inquestionável, a flexibilidade passa, então, a ser valorizada e o conflito pode ser visto como um processo produtivo.

Contudo, é diante desse quadro que verificamos que, na literatura jurídica do Brasil, o papel do mediador tem sido apresentado de forma insuficiente, apenas como agente que monitora o conflito de forma impessoal e neutra. Problematizamos, então, a atuação do mediador. Primeiro, destacamos que ao longo do processo de mediação uma interpretação do conflito deverá ser efetivada. Além disso, é importante frisar que o mediador pode ser

influenciado por fatores emocionais próprios, sejam eles conscientes ou não, que interferem nessa interpretação (MCGUIGAN, 2009). Por último, embora, ainda seja defendida por muitos autores, tanto na literatura jurídica quanto na literatura que aborda o tema ‘conflito’, constatamos que a neutralidade/imparcialidade do mediador é um mito que deve ser combatido. Compreendemos, portanto, que, seja por uma falha de interpretação, ou até mesmo em decorrência de um fator emocional implícito, o mediador pode favorecer uma das partes em detrimento da outra, utilizando-se de um procedimento inadequado.

Com o intuito de descrever detalhadamente a conflitualidade com a qual o mediador deve lidar, concentramos nossa análise em situações de conflito específicas de conciliações do PROCON. Para realizarmos o procedimento de descrição contamos com as contribuições da AC e, especialmente, dos estudos da discordância. A noção proposta por Loder (2006) de que a discordância construída com correção pelo outro é considerada recurso agravado para discordar norteou este trabalho. A partir desse princípio restringimos a investigação às sequências de discordância com correção pelo outro construídas com outros recursos que tornam a discordância ainda mais explícita e invasiva, o que maximiza o seu agravamento. Para melhor procedermos com essa descrição, apresentamos, inicialmente, a regularidade que organiza a sequência em foco.

A sequência de discordância com correção pelo outro e recursos de agravamento se inicia com correções pelo outro com termos polares. Em seguida esse tipo de discordância tem seu agravamento maximizado por outros recursos. Após essas ocorrências, um dos participantes apresenta um elemento novo, relevante à discussão, e, então, o outro participante apresenta um recuo. Por fim, ocorre a intervenção do mediador, que reverbera o recuo de um dos participantes. A organização de sequências de discordância agravadas descrita aqui é também apresentada como aspecto relevante para estudos posteriores que têm a discordância agravada como objeto de estudo.

Verificamos formas linguísticas mais elaboradas em que os participantes empregaram paráfrases dos termos polares que dão início à discordância. Além disso, ocorreu o uso da implicatura conversacional na construção de um item ‘problemático’, o que proporcionou a apresentação deste de forma indireta. O uso de uma ação indireta pode revelar a complexidade desse tipo de interação em que, embora, sejam construídas oposições e a negação de oposições de parte a parte, pode haver o cuidado, do lado dos participantes, de não se comprometer diretamente com o que afirmam.

Acerca do número de sobreposições e engatamentos contíguos, destacamos não somente sua relevância como fator de manutenção da redução de atrasos entre turnos, mas

também como orientação para a interferência efetiva no turno do outro, de modo a silenciá-lo. Esse aspecto revela uma disputa pelo turno, que materializa a disputa pela autoridade para afirmar o que afirma. Quando uma parte nega a validade da posição do oponente, interferindo no turno, por conseguinte nega a autoridade deste e, ao mesmo tempo, atribui a si um *status* de conhecimento superior ao do interlocutor.

Outro resultado da análise diz respeito ao uso da coconstrução desafiliativa. Por meio desse recurso o interlocutor não somente não permite que o falante possa reelaborar o item ‘problemático’, mas, de forma mais invasiva, nega o item antes mesmo que este seja apresentado. Por esse motivo, a coconstrução desafiliativa pode ser considerada recurso bastante agravado para discordar. Além disso, a coconstrução afiliativa foi demonstrada como parte da discordância que também salienta o agravamento. A orientação para a intensificação do agravamento faz com que a disputa de autoridade de parte a parte seja construída de forma mais explícita, favorecendo a intensificação do conflito.

Também constatamos que, ao apresentar novo elemento, relevante à discussão, o falante garante um reforço para a sua defesa assim como para sua autoridade para afirmar o que afirma. Por outro lado, o interlocutor, participante que sinaliza a disposição para pôr fim à discussão por meio de um recuo, compromete sua defesa sobre o tópico em discussão, assim como sua autoridade para defendê-la ao longo da audiência. Propomos também a extensão do turno como categoria de análise para sua verificação, pois constatamos que o aumento da extensão do turno de uma das partes evidencia o fortalecimento da posição desta e, conseqüentemente, indicia o recuo do oponente.

O recuo de uma das partes sinaliza a incapacidade de um dos participantes de defender seu ponto de vista. Diante dessa ocorrência, o papel do mediador se torna relevante no sentido de que este pode auxiliar o participante que apresentou um recuo. Além disso, verificamos que o recuo do interlocutor aconteceu após o uso de estratégias argumentativas do falante no momento de apresentar o elemento novo. Em um dos casos o falante empregou, como elemento novo, um tipo de silogismo no qual uma das premissas consistia na fala do próprio interlocutor. Ao incorporar a fala da reclamante em sua oposição, o reclamado parece evidenciar os pontos fracos da argumentação da reclamante e sua incapacidade de defendê-los a contento. Conseqüentemente, consegue fortalecer sua própria autoridade para defender sua posição. Esse exemplo configurou um tipo de estratégia não somente invasiva, mas ao mesmo tempo persuasiva para enfraquecimento do argumento do outro.

A sequência de discordância com correção pelo outro com recursos de agravamento caracteriza um momento de tensão ao longo da audiência no qual os participantes estão

orientados para o alto monitoramento da fala. Por este motivo constitui terreno fértil para a análise discursiva. Além do silogismo, o uso de mudança de foco e o conhecimento não partilhado funcionaram como estratégias de enfraquecimento dos argumentos do outro nesse momento. As categorias de recursos de agravamento das discordâncias que promovem a intensificação do conflito, assim como as estratégias de enfraquecimento dos argumentos do outro, são relevantes à formação e atuação de profissionais como o mediador, cuja demanda vem crescendo no cenário nacional.

A mediação tem sido buscada como meio alternativo de resolução de conflitos com o objetivo de assegurar a pacificação das partes e também com o propósito da celeridade. O fator celeridade, contudo, pode motivar a aceitação de um acordo em que nem tudo aquilo que se almejava foi conquistado (ABRITTA, 2008), o que pode desfavorecer uma das partes. A possível vulnerabilidade econômica, técnica e jurídica do consumidor citada por Brito e Santos (2009) é considerada por Oliveira (2008) quando este afirma que o acesso à justiça assegura soluções rápidas, mas nem sempre as mais favoráveis ao participante. A falta de preparo do consumidor para se colocar nas diferentes fases da conciliação e, assim, defender seus direitos a contento, faz com que este fique nas mãos do mediador (OLIVEIRA, 2008). Além disso, segundo Abritta (2008), é possível que o reclamante não tenha seus direitos plenamente garantidos quando é posicionado, tanto pelo reclamado quanto pelo mediador, como sujeito de favores não de direitos plenos.

As considerações acerca da vulnerabilidade do consumidor (reclamante) apresentadas anteriormente são relevantes e devem ser observadas no contexto de conciliação do PROCON. Contudo, por se tratar de um órgão de defesa do consumidor, a interpretação do conflito que posiciona o reclamante previamente como vítima pode interferir negativamente na ação do mediador. Além disso, consideramos relevante a tendência contemporânea de tratar aspectos cognitivos e emocionais no procedimento de interpretação do conflito, sem, no entanto, esquecer que as ações do mediador devem ser direcionadas por uma análise racional. Dessa forma é possível que o mediador realize uma avaliação de suas próprias impressões que podem influenciar a interpretação da situação.

A análise dos dados revelou que ocorre uma disputa pela autoridade, a qual é realizada pelos participantes por meio de estratégias direcionadas ao enfraquecimento dos argumentos do outro. Especificamente nas análises realizadas aqui o reclamado revelou capacidade linguística e argumentativa para se posicionar e defender seu ponto de vista. Essa suposta força ou capacidade pode, no entanto, interferir no julgamento do mediador, fazendo com que ele se posicione somente em favor do reclamante. Nesse momento o mediador deve, em

decorrência de uma análise mais criteriosa, realizar uma autocrítica e verificar se a interpretação do conflito decorre meramente de um julgamento pessoal. Desta forma sua atuação pode se tornar um pouco mais próxima da neutralidade que tem sido tão valorizada entre os especialistas da área. De forma que ele, o mediador, não priorize o ponto de vista de uma parte em detrimento da outra, mesmo que esta seja o reclamado, representante da empresa que é alvo da reclamação.

Por fim, apesar da limitação no número de dados, que podem ser futuramente ampliados e/ou modificados, acreditamos ter disponibilizado reflexões profundadas acerca de elementos que promovem a maximização do agravamento de discordâncias construídas com correção pelo outro, bem como também as estratégias discursivas que tendem a enfraquecer o argumento do oponente nesse ambiente de agravamento. Esperamos que o momento de intensificação do conflito, descrito aqui por meio da maximização do agravamento das discordâncias, seja tomado como terreno fértil para a compreensão das ações dos participantes e que essa análise motive a continuidade de investigações desse tipo em outros cenários da atividade humana.

## REFERÊNCIAS

- ABREU, C. S. **A organização do reparo iniciado e levado a cabo pelo outro na conversa cotidiana e na fala-em-interação em contextos instrucionais do português do Brasil**. 2003. 77f. Dissertação (Mestrado em Letras)–Instituto de Letras, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2003.
- ABRITTA, C.S. Do enquadre do direito ao enquadre do favor: a negociação de posicionamentos na resolução de conflitos em audiências de conciliação. In: SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T. G. (Org.). **A fala-em-interação em situações de conflito: recursos lingüísticos e práticas comunicativas**. São Carlos: Claraluz, 2008.p. 87-98.
- ARRUDA, L.M. O uso da dêixis social como um recurso de categorização/identificação. In: SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T. G. (Org.). **A fala-em-interação em situações de conflito: recursos lingüísticos e práticas comunicativas**. São Carlos: Claraluz, 2008.p. 59-71.
- BARROS, C. P. **O uso de discurso reportado por reclamados e reclamantes em audiências de conciliação do PROCON**. 2009.167f.Dissertação (Mestrado em Linguística)–Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2009.
- BARRETO, K. H.; SILVEIRA, S. B. Humor e face: uma análise do filme questão de honra. **Fólio** – Revista de Letras, Vitória da Conquista, v. 4, n. 1, p. 181-200, jan./jun. 2012.
- BRASIL. Código do Consumidor. In: **Vade Mecum**. São Paulo: Saraiva, 2013.
- BRITO, I.; SANTOS, R. O papel do PROCON na defesa qualificada dos interesses dos consumidores: o acesso à justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 4, 2009. Disponível em: <<http://www.arcos.org.br/periodicos/revista-eletronica-de-direito-processual/volume-iv>>. Acesso em: 19 nov. 2012.
- BROWN, P.; LEVINSON, S. **Politeness some universal in language usage**. Cambridge: Cambridge Univ., 1987.
- BUITONI, A. **Mediar e conciliar: as diferenças básicas**. 2010. Disponível em:<<http://jus.com.br/revista/texto/17963/mediar-e-conciliar-as-diferencas-basicas>>. Acesso em: 15 dez. 2012.
- CAMPANÁRIO, M. S. N. A. Mediação penal: Inserção de meios alternativos de resolução de conflito. **Civitas**, Porto Alegre, v. 13, n. 1, p. 118-135, jan./abr. 2013.
- CAMPOMAR, M. C. Do uso de estudo de caso em pesquisas para dissertações e teses em administração. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 26, n. 3, jul./set. 1991.
- CARVALHO DO BÚ, V. **Implicaturas conversacionais em um debate político**. João Pessoa: UFPB, 2011.
- CHIAVENATO, I. **Teoria geral da administração**. S. Paulo: McGraw Hill, 1987. v. 2.

CHRISPINO, A. Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. **Ensaio: avaliação e políticas públicas**, Rio de Janeiro, v.15, n.54, p. 11-28, jan./mar. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ensaio/v15n54/a02v1554.pdf>>. Acesso em: 26 jul. 2013.

CLAYMAN, S. Disagreements and third parties: dilemmas of neutralism in panel news interviews. **Journal of Pragmatics**, Amsterdam, v. 34, n. 10-11, p. 1385-1401, 2002.

DE GRANDE, P. B. O pesquisador interpretativo e a postura ética em pesquisas em Linguística Aplicada. **Eletras**, Curitiba, v. 23, n.23, p. 11-19, dez. 2011.

DE LUCCA, Luca. Goffman e as mortes da vida social. **Revista Plural: Programa de Pós-Graduação em Sociologia da USP**, São Paulo, v.16, n.1, p.189-194, 2009.

DEUTSCH, M. **The Resolution of conflict: constructive and destructive processes**. New Haven and London: Yale University Press, 1973.

DINIZ, B. A mediação judicial no TJDF: um novo espaço de atuação. **Revista dos Estudantes de Direito da UNB**, Brasília, n. 7, 2008. Disponível em: <<http://www.arcos.org.br/periodicos/revista-dos-estudantes-de-direito-daunb/7aediacao/a-mediacao-judicial-no-tjdft-um-novo-espaco-de-atuacao>>. Acesso em: 18 ago. 2012.

DIONÍSIO, A. P. Análise da conversação. In: MUSSALIM, F.; BENTES, A. C. (Org.). **Introdução à linguística: domínios e fronteiras**. São Paulo: Cortez, 2004. v.2. p. 69-99.

DIVAN, L. M. F.; WEISS, V. F. A organização sequencial da conversa. **Revista Gatilho, Juiz de Fora**, v. 01, p. 01-09, 2005., 2008. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/revistagatilho/files/2009/11/organiza.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2012.

EGGER, I. **Cultura da paz e mediação: uma experiência com adolescentes**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2008.

ERICKSEN, L. Compreensão do conflito social como um problema alocativo: apontamentos sobre o fenômeno sociojurídico do conflito. **Prisma Jurídico**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 369-394, jul./dez. 2011.

FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **A evolução da classe média e o seu impacto no varejo**. 2012. Disponível em: <<http://www.fecomercio.com.br/NoticiaArtigo/Artigo/3249>>. Acesso em: 5 dez. 2012..

FERREIRA, M.S.G. A construção e negociação da evidencialidade em audiências de conciliação. In: SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T. G. (Org.) **A fala-em-interação em situações de conflito: recursos linguísticos e práticas comunicativas**. São Carlos: Claraluz, 2008.p. 153-167.

FIORELLI, J.O.; FIORELLI, M. R.; MALHADAS JÚNIOR, M. J. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008.

FRADE, C. A resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: a mediação do sobreendividamento. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Lisboa, n. 65, p. 107-128, maio

2003. Disponível em: <<http://www.ces.fe.uc.pt/publicacoes/rccs/artigos/65/RCCS65-107-128-Catarina%20Frade.pdf>>. Acesso em: 22 jan. 2014.

GAGO, P. C. O espaço de transição de falantes em audiências de conciliação no PROCON: lugar relevante para o desacordo? **Recorte** – Revista de Linguagem, Cultura e Discurso, v. 3, n.5, p. 66-80, jul./dez. 2006.

GAGO, P. C. Questões de transcrição em análise da conversa. **Veredas**, Juiz de Fora, v. 6, n. 2, p. 89-113, 2002.

GALTUNG, J. Conflict as a way of life. In: FREEMAN, H. (Ed.). **Progress in mental health**. London: Churchill, 1969. p. 13-16.

GARCEZ, P. M. Interação e discurso: estudos na perspectiva da sociolinguística interacional. **Palavra**, Rio de Janeiro, v.8, p. 57-64, 2002.

GARCEZ, P. M.; LODER, L. L. Reparo iniciado e levado a cabo pelo outro na conversa cotidiana em português do Brasil. **Delta**, São Paulo, v.21, n.5, p. 279-312, 2005.

GARFINKEL, H. **Studies in ethnomethodology**. Malden, MA: Polity Press, 1967.

GOFFMAN, E. Aelaboração da face: uma análise dos elementos rituais da interação social. In: FIGUEIRA, S. (Org.). **Psicanálise e ciências sociais**. Tradução de J. Russo. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1980. p. 76-197.

GOFFMAN, E. **Relations in public**. New York: Basic Books, 1971.

GOODWIN, M. H. Aggravated correction and disagreement in children's conversations. **Journal of Pragmatics**, Amsterdam, v. 7, n. 6, p. 657- 677, 1983.

GOODWIN, M. H. **He-said-she-said: talk as social organization among black children**. Indianapolis: Indiana University Press, 1990.

GRUBER, H. Disagreeing: sequential placement and internal structure of disagreements in conflict episodes. In: DYNEL, Marta (Ed.). **Advances in discourse approaches**. Cambridge: Cambridge Scholars Publishing, 1998 p.467-503.

HAVE, P. T. **Doing conversation analysis: apractical guide**. 2. ed. London: Sage, 2007.

HEIDEMANN, L. R. Um modelo para melhoria da qualidade dos serviços: estudo de caso na ouvidoria do PROCON/SC. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO CURITIBA, 24., 2002, Curitiba. **Anais eletrônicos...** Curitiba: ABEPRO, 2002. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2002\\_TR21\\_0786.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2002_TR21_0786.pdf)>. Acesso em: 23 set. 2012.

HOCKER, J. L.; WILMOT, W. W. **Interpersonal conflict**. 2. ed. Dubuque, IA: William C. Brown, 1985.

HUTCHBY, I.; WOOFFITT, R. **Conversation analysis: principles, practices and applications**. Cambridge: Polity Press, 1998.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL. **Direitos do consumidor ética no consumo**. Rio de Janeiro: Idec, 2002.

JACOBS, S.; JACKSON, S. Conversational argument: a discourse analytic approach. In: COX, R.; WILLARD, C. A. **Advances in argumentation theory and research**. Carbondale and Edwardsville: Southern Illinois University Press, 1982.p. 205-237.

JONES, T. S. (Ed.).**New direction in mediation**: communication research and perspective. Thousand Oaks: Sage, 1994.

KERBRAT-ORECHIONI, C. **Análise da conversação: princípios e métodos**. Tradução de Carlos Piovezani Filho. São Paulo: Parábola Editorial, 2006.

KOTTHOFF, H. Disagreement and concession in disputes: on the context sensitivity of preference structures. **Language in Society**, Cambridge, v. 22, p. 193-216, 1993.

LADEIRA, W. Gerenciamento e negociação de conflitos em audiências de conciliação: o papel do mediador. In: SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T. G. (Org.).**A fala-em-interação em situações de conflito**: recursos lingüísticos e práticas comunicativas. São Carlos:Claraluz, 2008.p. 73-85.

LABOV. W.; FANSHEL, D. **Therapeutic discourse**: psychoterapy as conversation. New York: Academic Press, 1977.

LEVINSON, S. **Pragmatics**. Cambridge: Cambridge University Press,1983.

LODER, L.L. **Investindo no conflito**: a correção pelo outro construindo discordâncias agravadas. Porto Alegre, 2006. 157f.Dissertação(Mestrado em Letras)–Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

LOPES, H.; OLIVEIRA, W. Da atuação do Ministério Público na defesa do consumidor e suas funções singulares enquanto autoridade administrativa do Programa Estadual de Defesa do Consumidor de Minas Gerais (PROCON-MG). **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, v. 14, n. 92, set. 2011. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=10336&revista\\_caderno=10](http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=10336&revista_caderno=10)>. Acesso em: 7 jan. 2013.

LOPEZ, I. F. W.; MIRANDA, F. S. M. P. A conciliação nos Juizados Especiais Cíveis. **Revista Eletrônica Direito, Justiça e Cidadania**,São Roque,v. 1, n. 1, p. 1-36,2010. Disponível em:<<http://www.facsaroque.br/novo/publicacoes/pdfs/ilza.pdf>>. Acesso em:20 maio 2013.

MACBETH, D. **The relevance of repair for classroom correction**. *Language in Society*, Cambridge, Cambridge, v. 33, n. 5, p. 703-736, 2004.

MAGALHÃES, R. F. Vizualizando o entimema: a operação semi-lógica do argumento e a ordem normativa na ação social. In: SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T. G. (Org.).**A fala-em-interação em situações de conflito**: recursos lingüísticos e práticas comunicativas. São Carlos: Claraluz, 2008.p. 119-133.

MAGALHÃES, T. G. Categorias de reparos em audiências de conciliação do PROCON. In SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T. G. (org.) (Org.) **A fala-em-interação em situações de conflito: recursos lingüísticos e práticas comunicativas**. São Carlos: Claraluz, 2008.p. 199-209.

MARCUSCHI, L. A. **Análise da conversação**. São Paulo: Ática, 2007.

MAREGA, I. M. P.; JUNG, N. M. A sobreposição de falas na conversa cotidiana: disputa pela palavra? **Veredas on line**, Juiz de Fora, v. 1, p. 321-337, 2011.

MASON, J. **Qualitative researching**. Londres: SAGE Publications, 1996.

MENEGHIN, L.; NEVES, F. J. T. Meios alternativos de pacificação de conflitos: conciliação, mediação e arbitragem. **Intertemas: Revista Jurídica da Toledo de Presidente Prudente-SP, Presidente Prudente**, v. 15, 2010. Disponível em: <<http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/ETIC/article/viewFile/2442/1966>>. Acesso em: 26 maio 2013.

MIALL, H.; RAMSBOTHAM, O.; WOODHOUSE, T. **Contemporary conflict resolution**. Cambridge: Polity Press, 2011.

MINAS GERAIS (Estado). Secretarias e Órgãos da Administração Municipal. Agência de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/JF. **Histórico**. 2001. Disponível em: <<http://www.pjf.mg.gov.br/procon/historico.php>>. Acesso em: 17 set. 2013.

MCGUIGAN, R. Shadows, conflict, and the mediator. **Conflict Resolution Quarterly**, Georgia, v. 26, n. 3, p. 349-364, 2009. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/crq.237/abstract>>. Acesso em: 13 dez. 2013.

MORAIS, J. L. B; SPENGLER, F. M. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição!** 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.

MORGADO, C.; OLIVEIRA, I. **Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade**. 2009. Disponível em: <<http://www.exedrajournal.com/docs/01/43-56.pdf>>. Acesso em: 27 jan. 2013.

MUSZKAT, E. M. **Mediação de conflitos, pacificando e prevenindo a violência**. São Paulo, SP: Summus, 2008.

OLIVEIRA FILHA, A. M. **A atuação do PROCON/MA sob a ótica dos seus funcionários e consumidores atendidos**. 2004. 90f. Tese (Doutorado em Economia Doméstica)– Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2004.

OLIVEIRA, M. B. B.; SOUZA, M. C. O instituto da conciliação e sua importância para a efetiva prestação jurisdicional: estudo sobre o mutirão “Conciliar também é seguro” do Fórum Clóvis Beviláquia. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, v. 14, n. 87, abr. 2011. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=9403](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9403)>. Acesso em: 11 nov. 2012.

OLIVEIRA, M. C. L. Prefácio. In: SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T. G. (Org.). **A fala-em-interação em situações de conflito: recursos lingüísticos e práticas comunicativas**. São Carlos: Claraluz, 2008.p. 5-6.

PELLON, L. F. Mediação e arbitragem. **Rumos: economia e desenvolvimento para os novos tempos**,Rio de Janeiro, n. 200, v. 26, p. 16-19,2002.

PEREIRA, D. T. Mediação: um novo olhar para o tratamento de conflitos no Brasil. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, v. 14, n. 95, dez. 2011. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=10864&revista\\_caderno=21](http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=10864&revista_caderno=21)>. Acesso em: 18 dez. 2013.

PERELMAN, C.;OLBRECHTS-TYTECA, L. **Tratado da argumentação: a nova retórica**. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

PETROCELLI, D. **Arbitragem como meio alternativo à crise do judiciário**. Piracicaba: UMP, 2006. Dissertação (Mestrado em Direito)–Universidade Metodista de Piracicaba, Piracicaba, 2006.

PINKLEY, R. L. Dimensions of conflict frame: Disputant interpretations of conflict. **Journal of Applied Psychology**,Washington,v. 75, n. 2, p. 117-126, 1990.

POMERANTZ, A. Agreeing and disagreeing with assesments: some features of preferred and dispreferred turn shapes. In: ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. (Org.). **Structures of social action**. Cambridge: Cambridge University Press, 1984. p. 57-101.

POMERANTZ, A. **Second assesmets: a study of some features of agreements-disagreements**. Unpublished doctoral dissertation. Division of Social Sciences, University of California: Irvine, 1975.

PSATHAS, G. **Interactional competence**. Washington, DC: University Press of America, 1990.

PUTNAM, L. L. Productive conflict: negotiation as implicit coordination.In DEDREU; E. VAN DE VLIERT, E. (Org.), **Using Conflict in Organizations**, London: Sage, 1997. p. 69-99

PUTNAM, L. L.; POOLE, M. S. Conflict and negotiation. In:JABLIN, F. M.; PUTNAM, L. L.; ROBERTS, K. H;PORTER,L. W. (Ed.). **Handbook of organizational communication**. Newbury Park, CA: Sage, 1987.p.549-599.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. A simplest systematic for the organization of turn-taking for conversation. **Language**, Baltimore, EUA, v. 50, p. 696-735,1974.

SALES, L. M. M. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2007.

SALLES, M.M.; CUNHA, T.F. As relações de consumo no Brasil: órgãos de proteção e defesa e contexto de pesquisa. In: SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T. G. (Org.). **A fala-em-**

**interação em situações de conflito:** recursos lingüísticos e práticas comunicativas. São Carlos: Claraluz, 2008.p. 13-21.

SCHARLACH, A.; LI, W.; DALVI, T. B. Family conflict as a mediator of caregiver strain. **Family Relations**, Malden,v. 55, n. 5, p. 625-635, 2006.

SCHEGLOFF, E. A. **Sequence organization in interaction:** a primer in conversation analysis. Cambridge: Cambridge University Press, 2007.v. 1.

SCHEGLOFF, E. A. Turn organization: one intersection of grammar and interaction. In: OCHS, E.; SCHEGLOFF, E. A.; THOMPSON, S. (Org.).**Interaction and grammar**. Cambridge: Cambridge University Press, 1996.

SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G.; SACKS, H. The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. **Language**, Baltimore, EUA, v. 8, n. 10,p. 361- 383. 1977.

SCHEGLOFF, E. A.; SACKS, H. Opening up closings. **Semiotica**, Califórnia, v. 7, n. 4, p. 289-327, 1973.

SCHELLING, T.C. **The strategy of conflict**. Harvard: Harvard University Press, 1980.

SERPA, M. N. **Mediação, processo judicioso de resolução de conflitos**. Belo Horizonte: Fac. Direito da UFMG, 1997.

SIERAU, S.; HERZBERG, P. Y. Conflict resolution as a dyadic mediator: considering the partner perspective on conflict resolution. **European Journal of Personality**, Nova Jersey, n. 26, p. 221-232, 2012.

SILVEIRA, S. B.; GAGO, P. C. A identidade como recurso dos participantes em audiências de conciliação: uma abordagem interacional. In: SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T. G. (Org.).**A fala-em-interação em situações de conflito:** recursos lingüísticos e práticas comunicativas. São Carlos: Claraluz, 2008.p. 23-42.

SOUSA, M. R. L. M. **Um olhar sobre os conflitos:** gestão de conflitos nas escolas do 1.º e 2.º ciclos da EBI de Ribeira Grande. 2012. 180f. Dissertação (Mestrado em Educação)– Universidade Fernando Pessoa, Porto, 2012.

SUARES, M. **Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas**. Buenos Aires: Paidós, 1996.

VUCHINICH, S. Sequencing and social structure in family conflict. **Social Psychology Quarterly**, Washington, v. 47, n.3, p. 217-234, 1984.

WARAT, L. A. Mediación, el derecho fuera de las normas: para una teoría no normativa del conflicto. **Scientia Iuris**, Londrina, n.4, p. 57-68,2000.

WATANABE, K. **Da cognição no processo civil**. São Paulo: DPJ, 2008.

WEEKS, P. Error-correction techniques and sequences in instructional settings: toward a comparative framework. **Human Studies**, Dordrecht, v.8, n. 3, p. 195-233, 1985.

YEH, K. Mediating effects of negative emotions in parent–child conflict on adolescent problem behavior. **Asian Journal of Social Psychology**, Mahwah, n. 14, p. 236-245, 2011. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-839X.2011.01350.x/abstract>>. Acesso em: 5 maio 2013.

ZULZKE, M. L. **Abrindo a empresa para o consumidor**: a importância de um canal de atendimento. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1991.

## **ANEXOS**

## ANEXO A -ORIGINAIS DAS CITAÇÕES TEXTUAIS

### Capítulo 5

HAVE (2007, p.15)

According Sacks, one important issue for the professionals answering calls was to get caller's names [...] the standart form of solving this issue without raising it explicitly. By giving his own name, the call-taker made the caller's name giving a "natural" next action [...] they have a way of asking for the other's name – without, however, asking the question.

HAVE (2007, p.16)

take what people are doing, that is saying, not-saying, saying something in a particular manner, at a particular moment, etc., and try to find out the kind of problem for which this doing might be a solution.

SCHEGLOFF (2007, p. 1)

Particular courses of action implemented through turns-at-talk (like request sequences, complaint sequences, storytelling sequences, etc.) implicate certain ways of understanding what is being said that render meaningful and consequential selection between apparently equivalent expressions (...). How one says what one says can depend on who the other is, and, of all the persons and categories which could be used to characterize "the other" which one (s) have been made relevant at that moment in the talk, or can be made relevant by constructing the same "sayable" this way or that.

PSATHAS (1990, p.45).

The variety of interacional phenomena available for study are not selected on the basis of some preformulated theorizing, which may specify matters of greater or lesser significance. Rather the first stages of research have been characterized as unmotivated looking. Data may be obtained from any available source, the only requirements being that these should be naturally occurring.

HAVE (2007, p.120)

This means that one can Begin by building a data-based argument about some aspect of talk-in-interaction. But which aspect? And where to start and how to do it? As in any qualitative enquiry, there is no one best way. One might start an analysis from a pré-given "question", probably inspired by the literature, some theoretical thinking, practical interests, or common-sense presuppositions.

SCHEGLOFF (2007, p. 16)

A first pair part projects a prospective relevance, and not only a retrospective understanding. It makes relevant a limited set of possible second pair parts.

SCHEGLOFF (2007, p. 2)

When we think of clumps of turns in "action" terms, we are dealing with courses of action – with sequences of actions that have some shape or trajectory to them, that is, with what call "sequence organization".

SCHEGLOFF (2007, p. 3)

What possible responses may be being made relevant, what outcomes are being pursued, what "sequences" are being constructed or enacted or projected.

SCHEGLOFF (2007, p. 13)

- (a) composed of two turns
- (b) by different speakers
- (c) adjacently placed; that is, one after the other
- (d) these two turns are relatively ordered; that is, they are differentiated into “first pair parts” (FPPs, or Fs for short) and “second pair parts” (SPPs or Ss for short). First pair parts are utterance types such as question, request, offer, invitation, announcement, etc. – types which initiate some exchange. Second pair parts are utterance types such as answer, grant, reject, accept, decline, agree/disagree, acknowledge, etc. – types which are responsive to the action of a prior turn (though not everything which is responsive to something else is an S). Besides being differentiated into FFP and SPP, the components of na adjacency pair pare.
- (e) pair-type related; that is, not every second pair part can properly follow any first pair part. Adjacency pairs compose pair types; types are exchanges such as greeting-greeting, question-answer; offer-accept/decline, and the like. To compose na adjacency pair, the FPP and SPP come from the same pair type.

SCHEGLOFF (2007, p. 16)

Thereby sets some of the terms by which a next turn will be understood.

HAVE (2007, p. 20)

Schegloff and Sacks remark that adjacency pair (APs) provide for a “close ordering” of utterances which makes their use relevant for specific purposes, that is the creation of specific “sequential implications”, limiting what can orderly be done in next position, and for specific organizational tasks, such as opening or closing a conversation.

SCHEGLOFF (2007, p. 3)

A speaker beginning to talk in a turn has the right and obligation to produce one TCU, which may realize one or more actions.

SCHEGLOFF (2007, p. 3)

So each turn – actually, each turn-constructional unit – can be inspected by co-participants to see what action(s) may be being done through it.

HAVE (2007, p. 128)

This “system” of conversational turn taking has a number of interesting properties, including that is “locally managed”, as well as “interactionally managed”. This involves that the system works “again and again” at each next possible completion point, after the production of each TCU, and that this management is an interactional one, involving all the parties in the interaction.

SCHEGLOFF (2007, p. 4)

it is not that speaker transition necessarily occurs there; it is that transition to a next speaker becomes possibly relevant there.

HAVE (2007, 15)

Next turns are understood by co-participants to display their speaker’s understanding of the Just-prior turn and to embody an action responsive to the just-prior turn so understood.

SCHEGLOFF (2007, p. 4)

Not only are “obvious” troubles unaddressed; anything in the talk may be treated as in need of repair.

GOODWIN (1983, p. 672-673)

1. A: Donchu got a bike Sharon.  
(0.3)

2. B: Yes  
(0.4)

3. A: What color you got.

4. B: It's something like Johnny bike.

5. It's hot hot ( )

6. C { Johnny's bike is Orange you egg.

7. D: Is- this is gold.

8. C: Johnny's bike is orange.

9. D: { Gol:d.

10. B: { Gol:d.

11. C: =It's orange.=

12. D: { Gol:d.

13. B: { Gol:d.

14. C: Johnny's bike is Orange.

15. D: Gold.

16. C: It's Orange.

17. D: No Terry.

18. C: Is Johnny's bike Orange.

(0.4)

19. D: Gol:d

(0.4)

20. C: Orange.

21. D: It's gold.

22. A: It's mix {ed.

23. C: {OR::ANGE::

24. D: Gol:d 'hh

25. C: Or:ange,

26. B: {Gol::d

27. D: {GOL::D

28. A: It's more {orange.

29. D: {Gol::d.

30. C: eh- now!

31. B: {GOLD.

32. D: {GOLD.

33. C: It's Orange.

34. B: Two against two.

## ANEXO B - CONVENÇÕES DE TRANSCRIÇÃO

Os símbolos usados foram desenvolvidos por Sacks, Schegloff e Jefferson (1974)

[colchetes]	fala sobreposta.
(0.5)	pausa em décimos de segundo.
(.)	micropausa de menos de dois décimos de segundo.
=	contiguidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos.
.	descida de entonação.
?	subida de entonação.
,	entonação contínua.
?,	subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação.
:	alongamento de som.
-	auto-interrupção.
<u>sublinhado</u>	acento ou ênfase de volume.
<b>MAIÚSCULA</b>	ênfase acentuada.
°	fala mais baixa imediatamente após o sinal.
°palavras°	trecho falado mais baixo.
<b>Palavra:</b>	descida entoacional inflexionada.
<b>Palavra;</b>	subida entoacional inflexionada.
↑	subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados.
↓	descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos de sublinhado.
>palavras<	fala comprimida ou acelerada.
<palavras>	desaceleração da fala.
<palavras	início acelerado.
hhh	aspirações audíveis.
(h)	aspirações durante a fala.
.hhh	inspiração audível.
(( ))	comentários do analista.
(palavras)	transcrição duvidosa.
( )	transcrição impossível.
th	estalar de línguas.

## ANEXO C -AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO MOTOCENTER

Estavam presentes na acareação os seguintes participantes:

Med. 1: Eva, estagiária do PROCON.

Med. 2: Ana, advogada do PROCON.

Rdo.: Paulo, gerente da loja motocicleta.

Rte.: Marcos.

Colaboradoras: Anna Eliza Oliveira.

Letícia Maria do Nascimento.

- Características do consorciado (reclamante): rapaz, jovem, aparentando cerca de 25 anos, trabalhador em uma empresa de gás. Seu tom de voz mais baixo, a fala mais calma e a certa timidez demonstrada não comprometeram o andamento da conversa, já que ele atingiu o objetivo a que se propôs.
- Características do gerente da loja (autorizada Motocicleta em JF - reclamado): homem, de meia idade, aparentando 45 anos. Postura desinteressada e indiferente, chegou a ser irônico, sem contudo despertar a raiva explícita no consumidor. A atitude indiferente do reclamado pode ser notada, nas gravações, no seu tom de voz, mas, em presença, pode-se perceber também gestos ostensivos de mãos, cabeça, ombros e olhar, todos demonstrando nitidamente o pouco caso.
- Mediador: uma estagiária do PROCON, auxiliada pela advogada Valéria, também do PROCON.
- A queixa do rapaz dizia respeito:
  - a) ao mau atendimento por parte dos funcionários da loja e
  - b) à falta de informação a tempo quanto ao encerramento do grupo e à questão da restituição de saldos credores.

Foi explicado o sistema de funcionamento do consórcio, o problema ocorrido especificamente em relação ao grupo do qual o reclamante participou, como também a forma como se faz a restituição dos resíduos.

Mesmo com os esclarecimentos efetuados, o consumidor quis que sua queixa ficasse registrada, já que ele se sentiu prejudicado por não obter informações nem da loja nem do Consórcio Nacional Motocicleta.

**Consórcio Nacional Motocenter** - resumo do caso e anotações etnográficas da acareação realizada no PROCON em 12/12/2000.

- Características do consorciado (reclamante): rapaz, jovem, aparentando 25 anos, trabalhador em uma empresa de gás. Seu tom de voz mais baixo, a fala mais calma e a certa timidez demonstrada não comprometeram o andamento da conversa, já que ele atingiu o objetivo a que se propôs.

- características do gerente da loja (autorizada Motocenter em JF): homem, de meia idade, aparentando 45 anos. Postura desinteressada e indiferente, chegou a ser irônico, sem, contudo, despertar a raiva explícita no consumidor. A atitude indiferente do reclamado pode ser notada, nas gravações, no seu tom de voz, mas, em presença, pode-se perceber também gestos ostensivos de mãos, cabeça, ombros e olhar, todos demonstrando nitidamente o pouco caso.

- mediadora: advogada Valéria auxiliada por uma estagiária.

- a queixa do rapaz dizia respeito (a) ao mau atendimento por parte dos funcionários da loja e (b) à falta de informação a tempo quanto ao encerramento do grupo e à questão da restituição de saldos credores.

Foi explicado o sistema de funcionamento do consórcio, o problema ocorrido especificamente em relação ao grupo do qual o reclamante participou, como também a forma como se faz a restituição dos resíduos.

Mesmo com os esclarecimentos efetuados, o consumidor quis que sua queixa ficasse registrada, já que ele se sentiu prejudicado por não obter informações nem da loja nem do Consórcio Nacional Yamaha.

01	<b>Eva:</b>	(por alto ( ) reclamação do:: do marcos). (0.8) aí que
02		dia que cês me tem o resulta::do e tu:do
03	<b>Paulo:</b>	o:: o problema do marcos é o seguinte (1.5) ele:: se não
04		me engana alega que: tem cinquenta e dois reais de fundo
05		de reserva, consórcio motocicleta não é isso?
06	<b>Marcos:</b>	<é seria isso mesmo>mas doutor o o que me encarregou a
07		entrar (0.5) com esse processo (esse esse) (1.0) de
08		restituição(0.5)é porque não foi me dado o sistema do
09		grupo, não mandaram carta nenhuma, a não ser quando eu
10		procurei meus direitos, entendeu? <u>aí sim</u> dia dez eles
11		mandaram uma carta pra mim, avisando que estaria
12		disponível eu vim aqui mostrei pra mocinha ela fez o
13		cálculo, (0.5) o cálculo daria um diferença de dez reais
14		e quarenta e seis ( )=
15	<b>Eva:</b>	( ) inclusive a gente até foi viu [( )]
16	<b>Marcos:</b>	[certo](0.8) exato=
17	<b>Paulo:</b>	=certo (.) deixa eu te explicar uma coisa o consórcio
18		nacional motocicleta existe há muitos anos (0.8) e é
19		prá:tica- <u>isso é lei</u> . não é questão de vontade deles ou
20		não. com o término do grupo se faz o rateio das <u>sobras</u> ,
21		num é isso ?=
22	<b>Marcos:</b>	=exato
23	<b>Paulo:</b>	e então o quê que aconteceu no seu caso? foi feito o
24		rateio (.) a sua assembléia terminou dia <u>do:ze do seis</u>
25		(1.5) doze de junho (2.5) e:: ((raspa a garganta)) ficou
26		um <u>resíduo</u> de ZERo dezesseis por cento esse resíduo já
27		pode ser proveniente de um pequeno aumento desse período
28		de moto, que >a prestação< já havia sido:: emitida, pode
29		se:r de uma parcela paga menor, algum centavos, entendeu?
30		então o quê que a motocicleta fez? no SEu fundo de reserva
31		descontou: <u>seis</u> reais e vinte e seis centavos. entendeu, o
32		<u>seu</u> fundo de reserva aqui: é de cinquenta e dois e noventa
33		menos seis reais e vinte e seis centavos, ficou um saldo
34		de quarenta e seis reais e sessenta e quatro centavos
35	<b>Marcos:</b>	= mais aí: no caso, é:: como consta aqui tá junto o fundo
36		de reserva e o fundo (1.5) de reserva e o fundo (3.0)( )
37		tá aqui (.)aqui tá calculado os dois fundos juntos(.)sendo
38		que no: no contrato (reside) que é um: né ? é separado do
39		outro, num concorda comigo?
40	<b>Paulo:</b>	que dois fundos? que dois fundos?
41	<b>Marcos:</b>	fundo de reserva e o: fundo:: .. de reserva e::
42		(pausa de 37 segundos)
43	<b>Marcos:</b>	fundo comum (2.0) concorda comigo? não que são dois
44		fundos?
45	<b>Paulo:</b>	>não não num é a mesma coisa deixa eu te falar uma coisa<
46		(0.5) o seu grupo quando termina faz um um balanço (1.5)
47		no seu grupo teve MUito inadimplente, entendeu? <u>isso</u> é
48		ratiado também (1.5) entendeu? é: então, quer dizer é é u:
49		u consórcio quê que é? é um grupo de pessoas pra retirar
50		um bem, e <u>vocês</u> administram esse fundo ou seja <u>a</u>
51		<u>motocicleta</u> administra o FUNdo de vocês.então, nu balanço
52		tota:l, foi o quê restou para você.não tem não tem como
53		se diz? (0.5) dois fundos não.existe o <u>fundo</u> dereserva=
54	<b>Marcos:</b>	((barulho de celular)) (não é:, o fundo) o fundo de
55		reserva [e o fundo comum]=
56	<b>Paulo:</b>	=[e o fundo comum]
01	<b>Marcos:</b>	=eu- o primeiro contrato que eu VI que eu LI ele:diz que:
02		que os dois né? quando feito o pagamento, o acerto no no
03		final do consórcio e tudo, um é feito: separadamente do

04		outro aqui né foi calculado os dois juntos, concorda
05		[comigo ?]
06	<b>Paulo:</b>	[sim ué], é o balanço total ué, é o balanço
07	<b>Marcos:</b>	[( )]
08	<b>Paulo:</b>	[agora inclusive] nessa época, por exemplo HOje já existe,
09		o seu contrato é antigo
10	<b>Marcos:</b>	exato=
11	<b>Paulo:</b>	=ele determina:va..- ele num tinha prazo pra pra devo-
12		devolução desse fundo de reserva.
13	<b>Marcos:</b>	tinha. trinta: [d i a s] ( )
14	<b>Paulo:</b>	[não não] esse é só pros cancelados.
15	<b>Marcos:</b>	noventa [d i a s]
16	<b>Paulo:</b>	[os cancelados] ou seja se ( ) paga três quatro
17		ou cinco parcelas e desiste, então havia esse prazo para
18		os cancelados=
19	<b>Marcos:</b>	=exato
20	<b>Paulo:</b>	agora para os os que terminaram o consórcio, =
21	<b>Marcos:</b>	=antigamente tinha=
22	<b>Paulo:</b>	=nã:o [tem. isso inclusive HOje já existe]
23	<b>Marcos:</b>	[noventa dias eu já passei]
24		[prá pra Fabiana (o contrato)]=
25	<b>Paulo:</b>	[Presta atenção] no consórcio direitinho no
26		contrato que você vai vê= ((fala com tom de ironia))
27	<b>Marcos:</b>	= trouxe prá ela direitinho, mostrei a:: a:: a página que
28		se referia, (peguei) mostrei prá ela seria é: noventa dias
29		o:(2) [o prazo]=
30	<b>Paulo:</b>	[o prazo]para os cancelados
31	<b>Marcos:</b>	=nã:o pelo o que eu passei prá ela aqui, deve ter até
32		anotado para o encerramento e para um comunicação ao menos
33		e não houve da parte da motocicleta: para comigo.
34	<b>Paulo:</b>	não é: porque o seu grupo houve MU:itos inadimplentes
35		[i s s o] precisa de uma-
36	<b>Marcos:</b>	[mais isso:]
37	<b>Paulo:</b>	você faz parte do grupo
38	<b>Marcos:</b>	exato mas isso eu acho que [num tem na]da haver sendo que=
39	<b>Paulo:</b>	[t e m]
40	<b>Marcos:</b>	=no contrato reside que ele TEM que me dar uma posição do
41		meu direito, do que eu tenho do que eu num tenho o o: a
42		motocicleta administradora não me deu nenhuma posição. o
43		senhor concorda?
44	<b>Paulo:</b>	não deu tanto, que cê recebeu a [carta já, ué?]
45	<b>Marcos:</b>	[n ã o]. eu
46		recebi dia 0:Nze depois do reclamado [a q u i:] =
47	<b>Paulo:</b>	[pode ter sido]=
48	<b>Marcos:</b>	=[( )]
49	<b>Paulo:</b>	=[uma coincidência] isso aqui iss isso é automático
50		(.)isso aqui não é porque você veio aqui no PROCON que cê
51		recebeu um fundo de reserva ( ) =
52	<b>Marcos:</b>	=(aí)mais é. mais é.
53	<b>Paulo:</b>	ah ((risos))
54	<b>Marcos:</b>	porque depois que a moça ligou prá lá=
55	<b>Paulo:</b>	=não mais não foi isso aqui sai de lá, não sai nem da
56		minha loja. isso aqui, isso aqui vem direto lá da fábrica
57		(2.0) entendeu? isso quando você recebeu cê pode vê se

01		todos receberam juntos.
02	<b>Ana:</b>	que dia que ele fez a reclamação aqui?
03		(2.0)
04	<b>Eva:</b>	vinte do dez
05		(1.8)
06	<b>Ana:</b>	vinte do dez?
07	<b>Eva:</b>	é:
08	<b>Marcos:</b>	[vinte do dez]
09	<b>Ana:</b>	[foi postado] um mês depois.
10	<b>Marcos:</b>	liga prá lá pede a administradora (1.8) eu não eu só estou
11		aqui prá receber os meus direitos
12		[eu num quero ne:m mais nem menos entendeu?]=
13	<b>Paulo:</b>	[tá bom. então deixa eu te explicar o quê que é,]=
14	<b>Marcos:</b>	=[eu quero ( ) eu num gostei foi da ( )]
15	<b>Paulo:</b>	=[então os seus direitos aqui tá, a sua posição aqui ó] tá
16		a posição aqui tá vendo ó a cópia de todo o seu extrato,
17		do que foi pago do que não foi pago (0.5) você inclusive
18		passou esse consórcio pra uma pessoa, num passou? ((está
19		nervoso e demonstra impaciência))
20	<b>Marcos:</b>	passei [um amigo ( )]
21	<b>Paulo:</b>	[a pessoa continuou] pagando, não é isso?=-
22	<b>Marcos:</b>	=exato=-
23	<b>Paulo:</b>	=então.então,o quê acontece às vezes pode ter pago uns
24		centavinhos a menos numa parcela, houve uma
25		diferençazinha,por isso que em vez de cinquenta e DOis,
26		(2.0) e noventa (2.0) você: tá recebendo quarenta e seis
27		reais e sessenta e quatro centavos.
28		[(aí tá como o valor da carta?)]
29	<b>Marcos:</b>	[aí no caso aqui o valor] seria quatro mil oitocen-
30		tos e oitenta e nove dividido por quarenta e dois mês
31		(entregues) não é seria essa a divisão?
32	<b>Paulo:</b>	não, é o valor da::s, não=-
33	<b>Marcos:</b>	=dos participantes, então, são oitenta e dois que foram os
34		entregues, não seria?
35	<b>Paulo:</b>	ham, e quanto dá isso aí.
36	<b>Marcos:</b>	você teria aí a a:: ( )
37	<b>Eva:</b>	não
38		(15.0)
39	<b>Marcos:</b>	oitenta e dois (2.0) cinquenta e nove reais e oitenta e
40		três centavos
41	<b>Paulo:</b>	(3.0) é::
42	<b>Marcos:</b>	e esse valor é dividido pelo (1.2) mês entregue. não seria
43		esse valor
44	<b>Ana:</b>	( ) cinquenta e nove tá dando uma: diferença aqui de
45		sete reais e pouco né,
46	<b>Paulo:</b>	é: (2.0) aqui eu eu não ten-
47	<b>Eva:</b>	°tá falando que é esse valor aqui°
48	<b>Paulo:</b>	a motocicleta tá dizendo que é esse valor aqui (4.0) que é
49		o valor aqui ó (1.5) vê se tá conformidade de hoje (4.5)
50		aqui ó (2.0) quarenta e seis e sessenta e quatro (5.0) <u>se</u>
51		alguma dedução aqui se alguma coisa a mais, isso é cois-
52		é tudo de lei, <u>por contrato</u> tá?
53	<b>Marcos:</b>	(5.0) ( ) de mais da parte que num houve acor- da parte
54		da motocicleta, entendeu
55		[uma comunicação ( ) do contrato]

56	<b>Paulo:</b>	[é porque quando o grupo quando o grupo] é sadi:o,
57		rapidinho se resolve, mas o seu grupo teve muito
01		inadimplência(.)isso vai prá cobrança (.) as despesas
02		deduzida do seu grupo (2.0) entendeu? que são seus colegas
03		que não estão pagando, o fundo de reserva é tudo deduzido
04		disso (3.0) então é isso que aconteceu no seu caso (2.0) e
05		quanto MAis inadimplente MAis o: pessoal não paga, MAis
06		demora-se a fazer o acert-, o balanço >porque tem que dar
07		uma definição na cobrança prá depois vê quanto, que sobrou
08		realmente< (2.0) é assim que funciona, entendeu? quanto
09		sobrou? sobrou tanto. <u>aí</u> então agora nós vamos dividir <u>por</u>
10		<u>isso</u> que num pode ser depois da última pres- assembléia
11		imediatamente cê já tem uma posição=
12	<b>Marcos:</b>	=imediatamente não, no contrato fala que tem noventa dias
13		né=
14	<b>Paulo:</b>	= mas é para OS cancelados, porque ho:je, a: a lei já é
15		outra. Hoje. já de [determina-se a lei.]
16	<b>Marcos:</b>	[mas, mas aí determina] o que tá
17		[no meu contrato]=
18	<b>Paulo:</b>	[no seu contrato,]=
19	<b>Marcos:</b>	=daquela lei (exato), né
20		=exatamente, mas é::, isso é que, no SEU caso, na sua
21		época que você fez, esse prazo é para os cancelados (1.5)
22		para os que pararam de pagar =
23	<b>Ana:</b>	= só uma pergunta (0.2) nesse consórci:o (não) tem bens
24		diferentes? ou é com todos bens idênticos?
25	<b>Paulo:</b>	eu tenho que::, eu tenho que verificar lá, no caso dele
26		especialmente.
27	<b>Ana:</b>	[sabe o quê que é ó::]
28	<b>Paulo:</b>	[porque a pessoa pode optar] ham
29	<b>Ana:</b>	porque eu estou perguntando <u>isso</u> (0.5) porque ta havendo
30		aqui uma diferença de [sete reais né ? na nossa conta]
31	<b>Paulo:</b>	[ah, sei, pode haver]
32	<b>Ana:</b>	e o que tá falando aqui:: é que o valor acima será
33		rateado entre os consorciados contemplados
34		PROporcionalmente ao valor do bem, então, às vezes
35		[você]=
36	<b>Paulo:</b>	[ é ]
37	<b>Ana:</b>	=pegou um bem de [de valor menor]=
38	<b>Paulo:</b>	[menor valor qualquer]
39	<b>Ana:</b>	=do que uma outra pessoa.talvez essa diferença possa estar
40		aqui=
41	<b>Paulo:</b>	pode haver
42	<b>Marcos:</b>	=( ) um be:m mai:or. (0.5) eu peguei uma CG, eu paguei
43		a diferença lá de cento e cinquenta reais
44	<b>Paulo:</b>	[não, mas é no valor do contrato]
45	<b>Ana:</b>	[não, não digo u::] não digo u:
46	<b>Marcos:</b>	a::h tá
47	<b>Ana:</b>	que quand- eu digo assim, com relação ao GRUpo ( ) no
48		que tá dizendo aqui ó o valor acima: é:: está ratiado
49		entre os consorciados contemplados proporcionalmente ao
50		valor do bem, então se <u>dentro</u> desses oitenta e dois, teve
51		alguém que pegou um bem, de valor maior do que o que você
52		pegou, ele tem direito a uma parcela um pouco maior do
53		que a sua, essa diferença pode estar aí=
54	<b>Paulo:</b>	exatamente

55	<b>Ana:</b>	=e isso o consórcio pode tentar descobrir pra gente pra
56		pra ficar completamente esclarecido isso aí pra você essa
57		diferença né? (1.2)
01	<b>Paulo:</b>	porque
02	<b>Ana:</b>	<[e n t e n deu]>
03	<b>Paulo:</b>	[já geralmente] já junta é: seu grupo era de quê::? de
04		que moto?
05	<b>Marcos:</b>	RD=
06	<b>Paulo:</b>	=RD, pode ter juntado com CRIPTA (1.0) entendeu com outros
07		[tipos de moto]
08	<b>Ana:</b>	[porque as pessoas] ( )
09	<b>Paulo:</b>	[que é mais ou menos a mesma]
10	<b>Ana:</b>	[você mesmo tá falando que pegou] uma um pouco:: mais
11		valorizada. se outras pessoas, dentro desses oitenta e
12		dois, pegaram outras(.)de maior valor aINDa, então a
13		parcela que eles têm direito é um pouquinho maior do que a
14		sua, [entendeu]?
15	<b>Marcos:</b>	[é porque], no caso:
16	<b>Ana:</b>	é proporcional. o consórcio sempre você paga e: e recebe
17		propor[cional] ao valor do bem
18	<b>Marcos:</b>	[ex ato]
19	<b>Ana:</b>	e olha,você tá falando que trouxe o contrato pa[ra a: a:]
20	<b>Marcos:</b>	[a fabiana]
21	<b>Ana:</b>	a fabiana, você não trouxe ele agora, não, né.
22	<b>Marcos:</b>	não não trouxe não
23	<b>Ana:</b>	porque essa questão de noventa, sessenta dias que consta
24		no contrato não li o seu contrato tô dizendo assim que a
25		gente vê normalmente em contrato de consórcio (0.2)
26		realmente é para quem desistiu (0.5) <u>quem</u> desistiu no meio
27		do caminho, os inadimple::ntes e tudo, aí <u>depois</u> que term-
28		que fecha o grupo que todo mundo recebe, que faz todo esse
29		levantamento aí eles têm sessenta ou noventa dias,
30		normalmente é noventa de acordo com o contrato (0.2) para
31		receber o valor que eles tinham pago ainda assim deduzidos
32		taxas de juros (administração) esse tipo de coisa, <u>o</u>
33		<u>normal é isso</u> eu não sei se o seu contrato é diferente
34		disso (1.0) entendeu? que ele não tá aqui agora pra mim
35		analisar mas o Normal em contrato de:: de consórcio é isso
36		esses noventa dias que dizem no consórcio é para os
37		desistentes (0.5) <u>e agora</u> , quem foi até o fim, igual você
38		(0.5) é: tem que se esperar pra ser feito <u>todo</u> o
39		levantamento e o dinheiro que sobrar vai ser rateado, mas
40		proporcional ao valor do bem=
41	<b>Marcos:</b>	=agora eu gostaria de [falar] que ( )=
42	<b>Ana:</b>	[então]
43	<b>Marcos:</b>	=no meu consórcio é de rd (0.5) <u>exato</u> consórcio de RD se o
44		bem se o bem é de maior valor no caso é:: é:: receber a
45		carta de de crédito a carta de crédito é: três três de
46		trezentos e: (0.5) três de cento e cinquenta reais na
47		época um negócio assim, dali se for um bem maior ele
48		inte:ra a diferença.
49	<b>Ana:</b>	pois é: <[mas é nesse inteirar]>
50	<b>Paulo:</b>	[mas é o valor contratado] é o valor contraTado
51		no início. não é o valor que você pegou depois porque a
52		SUA carta de crédito é aquela fixa=
53	<b>Marcos:</b>	=é fixa [nesse valor]

54	<b>Paulo:</b>	[se você quiser] um valor maior, você vai pagar
55		[um valor maior]
56	<b>Marcos:</b>	[só a diferença]
01	<b>Paulo:</b>	se você pega um valor meno::r,
02		[a motocicleta deduz essas parcelas]
03	<b>Marcos:</b>	[então:: eu acho que essa diferença] não, não iria: (0.5)
04		[é:: ( )]
05	<b>Paulo:</b>	[não, não], (mas) isso é o valor contratado porque a
06		motocicleta MEScla moto (0.2) na mesma faixa de preço, pra
07		formar grupos os grupos são de cem pessoas (1.0)
08		estão, na sua faixa rd, rd 135, Crypton,=
09		=ter contratado outro, entendeu
10	<b>Paulo:</b>	=jog (0.5)isso tudo na mesma faixa de preço ela JUNta num
11		grupo só.
12	<b>Marcos:</b>	/pra poder fechar o grupo/
13	<b>Paulo:</b>	pra poder fechar o grupo entendeu? <u>isso é</u> que acontece
14		pode ter acontecido com o seu aí=
15	<b>Ana:</b>	=por isso que eu perguntei a ele no início se o grupo era:
16		de bens [idênticos (ou não) ( )]
17	<b>Paulo:</b>	[agora que você tá fala]ndo=
18		((muito barulho de pessoas conversando))
19	<b>Paulo:</b>	=eu tô lembrando não não não é porque senão demoraria
20		<u>muito</u> de um modelo só formar um grupo de cem pessoas
21	<b>Marcos:</b>	é:: mas é: o:: motivo que me trouxe aqui não é nem pela
22		diferença de mais ou menos de de desse valor entendeu? É
23		mais porque pelo que eu vi no contrato que constava a: a
24		motocicleta nem entrou em comunicação comigo tanto é.. EU
25		fui lá muitas vezes conversei com a luisa ( ) entendeu
66		cheg- cheguei a pedir extrato ( ) é mais porque é:: no
27		contrato tá dizendo que tem que dar satisfação para o
28		associado, né =
29	<b>Ana:</b>	= você ficou insatis[feito porque você acredita que se]=
30	<b>Marcos:</b>	[insatisfeito, é:: mais por causa]=
31	<b>Ana:</b>	=[você não tivesse VINdo]=
32	<b>Marcos:</b>	=[disso é:: não havia ne]cessidade=
33	<b>Ana:</b>	=ao procon não [teria rec]ebido isso até hoje
34	<b>Marcos:</b>	=[entendeu?]
35	<b>Ana:</b>	entendi perfeitamente.
36	<b>Paulo:</b>	e:e:e:e: mas a motocicleta não te deu uma posição porque
37		não TI:nha. (0.5) como é que ela ía te dar uma posição se
38		ela estava fech(h)ando a as contas ainda?(exaltação)
39	<b>Ana:</b>	teria que dar pe[lo menos] esta posição:
40	<b>Marcos:</b>	[é , ué!]
41	<b>Paulo:</b>	ah, mas isso com certeza foi passado prá e:le isso é com
42		cerTEza absoLUTA
43	<b>Ana:</b>	((como é que é?))
44	<b>Marcos:</b>	é: ( ) de todas as pa:rtes ( )
45	<b>Paulo:</b>	isso lá::, pelo menos com relação à loja você foi bem
46		atendido, através da das meninas?
47	<b>Marcos:</b>	é: pode se dizer que sim, né.

48	<b>Paulo:</b>	então então o seguinte às vezes as meninas ligam lá pra
49		fábrica e não tem como ver(0.5)quer dizer só depois que
50		Fecha que ela tem uma posição >fala assim< olha ainda tá
51		fechando tá fechando (1.0) <u>quer</u> dize::r, eu não tenho
52		outra resposta pra dar (1.0) entendeu? eu não tenho outra
53		resposta pra te dar ((exaltação))
54		(5.0)
55	<b>Marcos:</b>	( )chegou te:r um quadro lá que eu fui contempLAdo não me
56		coloca:ram como um contemplado <u>eu</u> fui lá reclamar com a
57		Luisa me meu número (tá aqui é:) quatro dezoito. ( ) aí
01		depois disso eles viram ((muito barulho))
02	<b>Paulo:</b>	às vezes o o: seu grupo não tinha <u>saldo</u> na época do
03		contemplado.
04	<b>Marcos:</b>	foram CINco contemplados
05	<b>Paulo:</b>	pois é mas e e: eles [selecionam]=
06	<b>Marcos:</b>	[logo EU é]=
07	<b>Paulo:</b>	=CINco parcelas
08	<b>Marcos:</b>	=que não não que não
09	<b>Paulo:</b>	eles selecionam CINco, no mí:nimo. porque o primeiro não
10		vai querer a moto, o SEgundo não tem documentação pra
11		entra:r, o terceiro não pagou em di:a, (1.0) então é isso
12		que acontece (1.2) entendeu?= =e você depois pe:gou o bem, você já está de posse do bem?
13	<b>Ana:</b>	
14	<b>Marcos:</b>	[já pegue : :i]
15	<b>Ana:</b>	[tudo direitinho?]
16		já já passei prá fre:nte
17	<b>Eva:</b>	e esse dinheiro aqui?
18		(0.5)
19	<b>Ana:</b>	e esse esse valor ele ele recebe aonde isso?
20	<b>Paulo:</b>	isso aqui é o seguinte: (0.2) ele tem que preencher isto
21		aqui, assinar, reconhecer fi:rma, mandar pra motocicleta
22		se você quiser você deixa na loja, nós encaminhamos
23		através de malote, depois de firma reconhecida (0.5)
24		depois de quinze dias mais ou menos o senhor vai em
25		qualquer agência do <u>BancodoBrasil</u> com SEu cpf (0.8) e já
26		vai estar o dinheiro disponível pra você. (1.2) é assim
27		que funciona.
28	<b>Ana:</b>	aí marcos você (1.0) pra- a decisão é sua você assina de
29		uma vez e recebe esse valor ou então a gente pode pedir a
30		motocicleta uma prestação de contas maior pra ver como é
31		que ela[chegou nesse valor]=
32	<b>Marcos:</b>	[tá até aqui é::]tá aqui o=
33	<b>Ana:</b>	=[entendeu? nessa proporcionalida]::de=
34	<b>Marcos:</b>	=[extrato du du::]
35	<b>Ana:</b>	=porque está dando essa diferença de sete reais mais qu-,
36		aí é uma decisão sua, é uma coisa que pode demorar um
37		pouquinho né e:
38	<b>Paulo:</b>	eu acho que por causa de seis reais não devia perder tempo
39		não.
40	<b>Marcos:</b>	não ué, não não é nem por isso que eu vim, tanto é: que eu
41		falei aqui, [né, e: eu tenho meus direitos, né.]
42	<b>Ana:</b>	[mas você você TEm o direito de ter] essa
43		prestação de contas se você quiser você tem esse direito,
44		entendeu de:: não assinar aGOra e a gente pedir=
45	<b>Paulo:</b>	=[não, isso aqui não]=

46	<b>Ana:</b>	=[antes di::sso né],
47	<b>Paulo:</b>	=precisa nem assinar agora não. isso aqui você leva pra
48		receber isso em casa não é através da gente não. você
49		fica.(.)o DIA que você <u>quiser</u> receber você assina,
50		reconhece firma, você entrega a gente encaminha ou você
51		pode mandar diREto, tá?
52		(2.0)
53	<b>Ana:</b>	quer continuar?
54	<b>Marcos:</b>	não. ( )
55	<b>Ana:</b>	não?
56	<b>Marcos:</b>	não.
01		(7.0)
02	<b>Paulo:</b>	isso tá a disposição dele, já está à disposição desde esse
03		dia que ele nos enviou a carta ( )
04	<b>Marcos:</b>	( ) porque: (0.8) agora que já se passou, né, não
05		não(0.8) não o contrato eu também não trouxe aqui presente
06		no momento mai::=
07	<b>Paulo:</b>	=você fica à vontade marcos é você que sabe o que você
08		quer faze:r. a gente, eu estou de:demonstrando o quê que
09		é, entendeu. se demorou um pouquinho porque nossas contas
10		não estavam fechadas. (1.0) isso não tem como evitar, ué.
11		se todos pagassem em dia, se tudo fosse certinho ( )=
12	<b>Marcos:</b>	=isso eu concordo.
13	<b>Paulo:</b>	=entendeu? ( )
14	<b>Marcos:</b>	m::ais, a gente (fecha) assim então: (0.5) e:u fiquei
15		muito insatisfeito mesmo foi com com co:m com o modo de
16		(proceder) mai::s, pa pass[ou ( )]
17	<b>Paulo:</b>	[mas não] é você sozinho não,
18		se você vê o SEu grupo TODos receberam a carta na mesma
19		data [não é só porque você veio aqui (não), entendeu?]=
20	<b>Marcos:</b>	[não, num é do fato da da da carta não]=
21	<b>Paulo:</b>	=ham?
22	<b>Marcos:</b>	=é:: isso:: já desde quando eu estou no consórcio
23		participando. (1.2) ma:is já passou já renove:i
24	<b>Ana:</b>	você ficou insatisfeito com o atendimento da::
25	<b>Marcos:</b>	é:: chegou cheg- chegou mês de de de de vim a boleto de um
26		mês adiantado porque é:: é tudo numeradinho, né.
27	<b>Marcos:</b>	vi::m, repeti:r, coisa assim, mas isso aí já foi
28		contornado, já foi resolvido, né e::
29	<b>Ana:</b>	você achou que fo::i um pouco uma falta de organização=
30	<b>Marcos:</b>	também exato foi foi o mais mesmo a: da parte pelo que eu
31		vi no contrato foi não te:r a orientação né? conforme: eu
32		que eu [vi no contrato ( ) ]=
33	<b>Ana:</b>	=[esclarecimento maiOR prá]
34	<b>Marcos:</b>	= com o documento ( )
35	<b>Ana:</b>	= você como consumidor né
36	<b>Marcos:</b>	é porque eu eu eu com minhas obrigações eu só eu só eu
37		sempre se virei dentro do meu possível né? >porque a
38		gente< é: nunca é é perfeito né? Ma:is, isso não é só
39		comigo ( ) muitas vezes eu atrasei também né? porque com
40		criança ( ) então a gente: tem que <u>dever</u> (0.2) ma::is (0.5)
41		é:: já passou, estão a gente (0.8) né.
42		(0.5)
43	<b>Paulo:</b>	é:: (0.2) eu acho que atendimento você teve, você pode é
44		não ter concorDado com as coisas=

45	<b>Marcos:</b>	=é: [ ( )]
46	<b>Paulo:</b>	[aí é] diferente agora resPOSTa você sempre teve.
47	<b>Marcos:</b>	é aí,
48	<b>Paulo:</b>	a única, que não conseguimos, realmente resolver(0.2) fo:i
49		o as contas porque aí não depende da gente é: da do grupo
50		lá.
51	<b>Ana:</b>	o:: eva (0.5) você coloca que foi apresenta:do né, o::s
52		extratos de pagamento dele, foi explicado prá ele a
53		situação, mais que ele quer registrar asi- a a::,
54		principalmente a sua insatisfação com a maneira como o
55		consórcio fo:i:(1.2) conduZido né? durante o grupo dele,
56		que houve várias coisas que:: o: desagradaram.
01	<b>Eva:</b>	tá: (6.0) assina aqui.
02		(2.0)
03	<b>Marcos:</b>	obrigado hein
04	<b>Eva:</b>	isso é o extra::tu?
05	<b>Paulo:</b>	hum?
06	<b>Eva:</b>	isso é o extra:to, o quê que é isso?
07	<b>Paulo:</b>	é o conta corrente du du, do consórcio dele.
08	<b>Eva:</b>	o EXtrato da conta corrente?
09	<b>Paulo:</b>	isso ((barulho de papéis))

## ANEXO D -AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO ELETROCASAS

RECLAMANTE: Elaine

RECLAMADA: Vânia (Eletrocasas) e Celso (Eletrix)

MEDIADORA: Rita

Bolsistas responsáveis pela transcrição: Sarah e Ludmila

01	Rita	>bom dia a todos, sejam bem-vindos, meu nome é rita, sou a conciliadora dessa audiência (...)< senhora é representante (0.5) do marcos?
02		
03		
04	Elaine	é, porque ele quem comprou (0.5) a máquina para mim né [então]
05	Rita	[a senhora ta com a procuração dele?]
06	Elaine	a procuração ta aí?
07	Rita	tá aqui.
08	Elaine	aham (0.5) a reclamante sou eu.
09	Rita	como é que é o nome da senhora?
10	Elaine	elaine.
11	Rita	dona elaine, resume para mim qual é o seu pedido por favor.
12		
13	Elaine	o meu problema é desde que eu comprei a máquina eu to tendo problema. comprei numa época é:: me entregaram no dia primeiro do sete(.), eu não usei nos dois primeiros dias. no primeiro dia que eu usei a máquina:: não centrifugou e o amaciante não desceu. na terc- segunda vez a mesma coisa (...). na terceira vez que eu fui usar no máximo ela transbordou.
14		
15		
16		
17		
18		
19	Rita	a senhora levou para a autorizada?
20	Elaine	aí eu fiquei apavorada, aí eu liguei e fui nas eletro casas, me deram o cartãozinho onde a funcional foi, eles foram até muito educado, eles olharam (.)e↑ só que quando tava chegando no rápido ela tava enchendo, e eles colocaram sem roupa, aí eu falei "oh ela vai vazar", não aí ele ficava apertando o botãozinho dizendo que não ia vazar(.). mas aí ficaram uma hora lá, fizeram todos os testes, falaram que o que poderia ter acontecido um pelinho ter feito ela transbordar, eu falei "isso não existe". e o que o a- a minha reclamação dela também que ela não centrifuga, ela fica 14 minutos centrifugando e a roupa não sai seca=
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31	Rita	= mas só teve uma visita da autorizada feito para senhora?
32	Elaine	hamham,é uma vista só. aí eu voltei e fui nas eletro casas e conversei com o senhor Ernesto. (.)que no primeiro dia foi muito educado comigo e falou que em 72 horas resolveria para mim.
33		
34		
35	Rita	Ham.
36	Elaine	quando deu 72 horas eu liguei para ele, já mudou completamente a conversa, já foi <u>sem</u> educação comigo, falou que a eletrix (.) tinha mandado para ele um e-mail falando que a máquina não tinha nada, e que o problema já estava resolvido, não era problema dele. eu falei mas o senhor falou que ia resolver, que inclusive o senhor falou que esse - o que aconteceu com a minha máquina poderia acontecer outras vezes. ele falou oh uma máquina para mim a mais ou a menos é indiferente, já que a senhora entende de leis a senhora procura seus direitos, seus advogados que eu não vou fazer mais nada.(.) foi curto e grosso. aí eu mandei vários e-mails para a eletrix (.) e- a eletrix eu falei inclusive que eu colocaria no jornal o ponto e tudo. quando eles receberam a notícia aí já ligaram e falaram que não precisava ter ligado, que teriam entrado em um acordo comigo, se eu queria que mandassem que uma pessoa fosse olhar a máquina de novo. eu falei que não, que eu queria um cancelamento, eu quero as 3 prestações que eu paguei de volta, que eu não quero essa máquina, porque
37		
38		
39		
40		
41		
42		
43		
44		
45		
01		
02		
03		
04		
05		
06		
07		

08		ela mesma falou comigo que eu não comprei uma máquina que não é
09		de boa qualidade, que a centrifugação dela é D. mas eu falei ué,
10		mas não foi isso que me falaram, eu não comprei a máquina em
11		promoção. eu comprei por modelo, porque a própria vendedora
12		falou que ela lava a roupa dela de trabalhar, que no outro dia tá
13		seco, e não é o que acontece.(.) então a roupa sai molhada e
14		eu não posso pô- aí ainda falou, a- a moça da eletrix falou que
15		era para mim não colocar o amaciante no compartimento, ou diluir
16		porque:: os amaciante tão vindo muito grosso e pode no[( )]
17	Rita	[( )]
18	Celso	o- é e posso [responder a essa pergunta dela?]
19	Rita	pode, pois não, fique à vontade.
20	Celso	a-:: a lavadora dela realmente não é a top,(.) mas ela tem umas
21		opões, ela tem a (front ), tem a top e tem a:- a top mais
22		comum.(0.2) a mais comum ( ) ela tem uma característica
23		diferente realmente. então seja, existem n modelos e:: elas - o
24		modelo que ela escolheu nós verificamos, foi da eletrix ta? o
25		produto dela a:: possibilidade de haver realmente um
26		transbordamento é:: momentâneo e não retornar mais é possível
27		sim, porque entre o dente a:- e o cubo eletrostático, é onde o
28		ar passa para acionar o eletrostático é um orifício é como uma
29		ponta de caneta, ele não pode ser maior. isso aí é técnico ta?
30		então às vezes se um- uma naquele momento é:: uma:: coisa
31		qualquer tampou aquele orifício ele pode momentaneamente
32		transbordar e não vir a transbordar mais. e aí depois ele passa e
33		sai vai embora. Isso é normal ta? e:: com relação ao meu
34		peçoal, sou da funcional ta, agora respondendo a pergunta, com
35		relação a ( ) você me foi muito gentil no telefone, respondi até
36		você por telefone.=
37	Rita	=foi.
38	Celso	se tinha voltado a acontecer qualquer problema.=
39	Elaine	= eu creio que não porque não estou usando a [máquina.]
40	Celso	[ isso ],exatamente, então o que há é uma insatisfação dela em
41		relação ao produto que ela escolheu=
42	Elaine	= ao produto.=
43	Celso	=ela escolheu um produto que ela não ta satisfeita e quer um outro
44		produto diferente, ou então seja, não é técnico=
45	Elaine	= é::, e eu quero e:: principalmente cancelar das eletro casas
46		porque o que o gerente fez comigo acho que ele não deveria
47		fazer=
48	Rita	= a senhora ( ) a senhora comprou essa máquina onde? direto
49		nas eletro casas?
50	Elaine	aqui, direto nas eletro casas, e foi feito de 10 vezes, já foram
51		pagas 3 prestações no cartão, então eu quero as 3 prestações =
52	Rita	=mas a máquina tá funcionando?
53	Elaine	eu não liguei mais porque =
54	Rita	= ela só deu este único defeito?
55	Elaine	esse único defeito?
56	Rita	é.
01	Elaine	quer dizer, não poder usar o amaciante, ela não centrifuga-
02		centrifugação que é D, porque a própria menina da eletrix falou
03		comigo que não é uma máquina que tem uma centrifugação boa, e
04		teve esse problema de transbord - de ela transbordar como=-
05	Rita	=aí deu este defeito e a senhora chamou a autorizada, a autorizada
06		foi na lá sua casa [ só ]
07	Elaine	[no dia- que foi]
08	Rita	que está constando aqui que foi testada com roupa e sem roupa sem
09		qualquer anormalidade no funcionamento.
10	Elaine	é, no dia que foi não aconteceu mais.
11	Rita	então na realidade a senhora está querendo cancelar porque a

12		senhora tá insatisfeita com o produto?
13	Elaine	=insatisfeita com o produto.
14	Rita	=mas não apresentou outro defeito tirando esse [( )]
15	Elaine	[( )] porque eu
16		não usei porque eu fiquei com medo porque onde ela fica é em um
17		quarto que é:: a lavanderia, e nesse quarto tem umas caixas,
18		inclusive no dia eu perdi vários livros. então foi até o senhor
19		que falou comigo que teria que ter um lugar para a água
20		transbordar, assim, para a água correr. e isso não existe.
21	Celso	toda a lavadora de roupa ( ). toda a lavadora de roupa, eu
22		inclusive entendo que é meu direito de explicar=
23	Elaine	=que tem a área.=
24	Celso	=toda a lavadora de roupa ela tem que ser instalada na área de
25		serviço.=
26	Elaine	=ela ta na área de serviço.=
27	Celso	=então, toda a área de serviço, ela obrigatoriamente pelas normas
28		técnicas de construção cívil, ela tem que ser rebaixada.=
29	Elaine	=ela é rebaixada.=
30	Celso	=então se ela é rebaixada qualquer vazamento não é permitido.
31		isso [hipoteticamente se acontecer]
32	Elaine	[ tem porque ] tem porque o ( )
33	Celso	então a área de serviço de qualquer construção ela é rebaixada
34		um centímetro e meio a três centímetros. toda a aérea de serviço.
35		
36	Elaine	=é:
37	Celso	=e ali tem um ralinho. e essa área de serviço é onde se fica o
38		tanque,> a lavadora, a lava-louça<. esse rebaixamento é que se
39		caso haja um vazamento muito grande ou qualquer outro produto,
40		ele vai escoar para o esgoto, porque normalmente tem um ralinho de
41		esgoto lá. é, neste local que esta o produto. e se houver e-
42		ven-tual-men-te em qualquer desses produtos, vazamento, não vai
43		acontecer um acidente em relação a casa porque ela vai cobrir
44		normal, porque o ralinho=
45	Rita	=[ta, qual é o nome do senhor?]
46	Elaine	[ celso ]
47	Rita	como é que é o nome do Senhor?
48	Celso	Celso.
49	Rita	sr. celso, eu concordo com o senhor sim, mas neste caso a gente
50		não está nem entrando na análise técnica da construção não. ela
51		comprou o produto e o produto tem que estar funcionando,
52		independente de estar na área da [( )]=
53	Celso	=[ela falou sobre vazamento ]. o
54		vazamento ela disse que se acontecer estraga. não, se estiver no
55		local <u>correto</u> não vai estragar.
01	Rita	não, não existe↑, não existe.
02	Celso	e ela foi testada lá e não apresentou ( ).=
03	Rita	=eu entendi. mas não existe uma regra se eu compro uma lavadora
04		que seja, que eu tenha que necessariamente colocar ela na minha
05		área de serviço. não existe isso. você não compra um produto
06		vinculado > é lógico↑ que normalmente as pessoas comprem uma
07		máquina de lavar roupa e vão colocá-la só na área. mas se eu
08		quiser colocar na minha sala a faculdade é minha. se eu compro um
09		produto para funcionar ele tem que estar funcionando.
10	Celso	desde que você - desde que você=
11	Rita	=tenha um lugar para descer a água normal
12	Celso	desde que você se responsabilize pelos riscos de qualquer
13		instalação inadequada.=
14	Rita	=não, mas no manual vem escrito que o produto tem que ser
15		instalado na área de serviço? eu não conheço um manual que fale

16		isso.
17	Elaine	não tem não. eu tenho até aqui.
18	Rita	=eu não conheço. eu nunca vi um manual que fala que você é
19		obrigatoriamente tem que instalar- porque você vai responder pelo
20		seus( ) eu nunca vi isso. eu desconheço essa informação.
21	Elaine	[aqui não tem nada ].
22	Rita	[eu nunca vi isso.] eu desconheço essa informação.
23	Celso	(pausa) mas é importante você verificar porque a norma técnica
24		fala sobre isso ta?
25	Rita	mas está constando no manual?
26	Elaine	não.
27	Celso	eu não sei, eu vou verificar.
28	Rita	é para mim é - nós somos os defensores do consumidor. o documento
29		que a gente tem é [o manual]
30	Celso	[o manual]-, o manual ( )
31		sobre a instalação, aí qualquer coisa é discutir em relação ao
32		manual.
33	Rita	é porque realmente isso aí eu nunca vi. é lógico que se você vai
34		comprar uma máquina é normal que coloque na cozinha, mas se você
35		quiser colocar no banheiro, na sala, você vai colocar onde você
36		acha que deve usar.
37	Elaine	então eu gostaria de cancelar es- essa compra porque nas eletro
38		casas eu não quero mais nada, principalmente pelo que o gerente
39		fez comigo. pelo cargo que ele ocupa acho que ele teria que ter
40		um pouco mais de educação.
41	Rita	[não mas] isso daí é um outro assunto. só pode cancelar essa
42		conta é:: se houver defeito no produto. então <u>materialmente</u>
43		falando a gente só tem uma ordem de serviço,(.) e essa ordem de
44		serviço não está constando defeito.=
45	Elaine	=ta, mas só que aí esse gerente falou que já tava agendada uma
46		ordem de serviço.(.) Só que aí a eletricista ligou para mim - você
47		pode ver pela quantidade de e-mail que tem aí, ta? e aí ela
48		falando que se não teve problema de vazamento de no::vo, o problema
49		teria que ser de não usar o amaciante, era para mim usar no
50		mínimo. mas eu falei não existe isso, e eu não posso ficar o
51		tempo todo olhando a máquina. eu não quero. eu estou
52		insatisfeita. eu me propus no dia com o gerente a pagar a
53		diferença e comprar uma máquina melhor. eu falei não adianta,
54		eles queriam até levar a máquina - ela falou você que eu mando
55		de novo um técnico aí, ele fica trinta dias com a máquina e: eu
01		te empresto uma. eu falei não porque não vai adiantar. ela mesmo
02		falou comigo que a::: centrifugação dela não vai melhorar.
03	Rita	mas dona elaine, deixa eu explicar para a senhora. a simples
04		insatisfação do consumidor pela compra do produto não gera o
05		direito a troca, quando a compra é realizada dentro do
06		estabelecimento comercial =
07	Elaine	= a eletricista falou se as eletro casas concordar que ela ia
08		inclusive ligar no dia para o senhor Ernesto, que ela autorizava a
09		( )
10	Rita	= entendi,isso é o que nós vemos conversar aqui para ver se tem
11		acordo. mas eu estou falando a letra da lei. pela legislação a
12		senhora não teria direito a troca pelo simples fato da
13		insatisfação. a não ser que a senhora tivesse adquirido este
14		produto fora do estabelecimento comercial,(.) entendeu? que a
15		senhora não estivesse vendendo aquilo que a senhora está
16		adquirindo. aí a senhora teria este direito, não gostei do
17		produto, independente se está funcionando ou não. agora a partir
18		do momento que a senhora está vendendo aquilo que está adquirindo o
19		simples fato da insatisfação não gera o direito a troca, a não
20		ser que o produto apresente defeito, ponto. apresentou defeito,

21		só que o documento que ta comprovando este defeito, que seria a ordem de serviço, está constando que não, houve defeito =
22		
23	Elaine	=foi o que a promotoria pública falou comigo, porque nos dias que eles foram lá em casa, eu não deveria ter deixado que eles escrevessem o que eles escreveram.
24		
25		
26	Rita	a senhora assinou? (.) a ordem de serviço?
27	Elaine	assinei, mas é porque realmente na hora não aconteceu nada, só não desceu o amaciante.
28		
29	Rita	é a assinatura da senhora?
30	Elaine	é.
31	Celso	independente da assinatura, se me permite, é: veja com ela se houve algum problema realmente se o que escreveram aí representa exatamente o que o técnico estava lá.
32		
33		
34	Rita	na hora aconteceu [algum defeito]?
35	Elaine	[ inclusive ] o técnico que tava lá falou que eu tinha que ter tirado fotografia, filmado alguma coisa, que a eletricista só aceita troca por troca. por telefone, por e-mail eles falaram que não era nada disso. e ele falou a senhora vai tentando, só que assim ela não tá centrifugando, o amaciante não tá descendo, e ela falou comigo =
36		
37		
38		
39		
40		
41	Rita	= depois desse dia a senhora não continuou usando a máquina?
42	Elaine	usei sim. o amaciante não desce, ela não centrifuga. e a própria moça da eletricista, ela falou comigo que não adiantaria, que poderia a máquina ir de volta para a funcional, ficaria um mês de experiência para ver se a máquina vai transbordar, mas o problema do amaciante e da centrifugação não tem como =
43		
44		
45		
46		
47	Rita	=mas na hora que eles fizeram os testes lá (.) foi normal?
48	Elaine	foi normal porque eu tive que diluir o amaciante. eu pus água no amaciante, pro- pro amaciante descer.
49		
50	Rita	porque ele não- [não].
51	Elaine	[não]desce.
52	Rita	é: não vai adiantar a gente ficar discutindo esse método. vocês têm alguma proposta para resolver isso?
53		
54	Celso	é: eu- eu a princípio eu represento o atendimento que foi feito a ela que para mim não houve problema. é: eu extra ao processo eu posso conversar com a eletricista para a senhora. então se existe, não sei se a eletricista expressou para a senhora com quem faz a troca do produto ou não. Se houver um interesse de troca, se houver intenção da eletricista, eu não sei se há, eu posso intermediar isso para a senhora ( ) mas eu só vou intermediar, eu não posso garantir a senhora se a eletricista vai ou não. mas se houver é::: qualquer vontade deles e se a senhora aceitar eu posso dialogar com eles e tentar a substituição do produto naquela mesmo modelo.
55		
56		
01		
02		
03		
04		
05		
06		
07		
08		
09	Elaine	não, eu quero o cancelamento e a devolução porque eu não to satisfeita com o produto. porque não adianta ficar com um produto que =
10		
11		
12	Celso	= é, porque está claro a insatisfação dela em relação ao modelo.
13	Rita	tem proposta eletro casas?
14	Vânia	( ) eu preciso da opinião deles.
15	Rita	dá uma ligadinha para lá então, por favor, passa o posicionamento para a gente-
16		
17	Vânia	[porque se não ]
18	Rita	[houver acordo] dona Elaine eu vou ter que orientar a senhora para que a senhora tenha- tenha: materialidade para a senhora ter fundamento para a senhora pedir isso, vou orientar a senhora para de fato levar esse produto para a autorizada é, nesse caso ( ) para permanecer até trinta dias, pode ser?( ) e aí vai ficar evidente e comprovado o defeito que a senhora está falando, e aí a partir daí a senhora poderá exigir o cancelamento
19		
20		
21		
22		
23		
24		

25		dessa compra
26	Elaine	°porque quando eu comprei° mas a própria moça da eletrix falou
27		que: porque no dia que eu comprei a moça falou que a máquina era
28		ótima, ela não me falou que é: catorze minutos de centrifugação,
29		a roupa sai molhada.
30	Rita	mas aí esse é um fato que:: tudo que a senhora raciocinou com a
31		eletrix fora, isso tem uma relação com a senhora ( ) mas aqui na
32		audiência ele é o representante da eletrix. então para nós aqui
33		no Procon vai ter validade o que ele ta falando
34		representando a eletrix, e o que as eletro casas falar por
35		representação das eletro casas [( )]
36	Elaine	[( as eletro casas)] não me deu
37		confiança eu passei é:: ( ) comigo né. eu fiz a reclamação
38		pro gerente, não me responderam, não me ligaram, não me deram
39		resposta (0.5) ta, a única que entrou em- em:: contato comigo foi
40		pelos e-mails foi a eletrix e foi a funcional.=
41	Rita	=mas indo já vou orientar a senhora caso não seja formalizado o
42		acordo hoje, eu vou levar a senhora para que a senhora tenha
43		fundamentação para a procedência do seu pedido, encaminhar o
44		produto que ta com defeito para a autorizada para que ela possa
45		fazer o laudo técnico ( ) porque olhando, lógico ne, que está
46		acontecendo todos esses problemas, mas se eu for olhar em termos
47		apenas de documentação o pedido da senhora não teria
48		procedência, porque a senhora assinou uma nota falando que no
49		dia, na ordem de serviço, no dia que o produto, os técnicos
50		foram lá ( ) não mostrou nenhum <u>defeito</u> . então para nós o
51		produto está em perfeitas condições.
52		(0.2)
53	Elaine	mas só que não ta centrifugando e não pode por o amaciante.
54	Rita	[ mas então ]
55	Celso	[o centrifugando está] a centrifugação em si não a satisfaz (0.5)é
56		um comentário pequeno em relação as coisas a- a um comentário.
01		
02	Elaine	= não, essa assinatura aqui não é minha não.
03	Rita	não é?
04	Elaine	não.
05	Celso	deixa eu ver.(0.5) não, isso daqui é do técnico, essa assinatura
06		ta? [( )]
07	Rita	[( qual é a ordem )]
08	Celso	existe uma ordem de serviço dela que está escrito exatamente que
09		está aqui, que ela assinou. a dela está arquivada comigo. ela deve
10		ter uma. se ela não tiver eu tenho a cópia ta.
11	Rita	a senhora ta com essa ordem de serviço aí?
12	Elaine	to.
13	Rita	deixa eu dar uma olhadinha.
14	Celso	(0.5)agora é:: eu ia comentar com você o seguinte, você comentou
15		que ( ) felizmente você teceu um comentário importante, que você
16		dialogou com ela também sobre o que tava escrito que nós
17		(apresentamos)(.) e é muito comum na loja eu perceber que você foi
18		feliz, você foi correto, mas é muito comum na loja eu receber
19		informações lá que cliente, que o Procon orienta a: se você tiver
20		três ordens de serviço vem cá.
21	Vânia	(só um minutinho para eu ver)
22	Rita	não, é errado=
23	Celso	=sim, sim, sim, eu concordo. você expressou correto aqui na hora
24		que você comentou. eu também acho errado. eu às vezes fico um
25		pouco aborrecido com relação ao↑ Procon porque muitas vezes é: eu
26		recebo <u>do cliente</u> , é mas não sei se o cliente está dizendo a
27		verdade.
28	Rita	=é, esse que é o problema né=

29	Celso	=é, é verdade=
30	Rita	=existe muito que [vem aqui e falam é::]=
31	Celso	=[E Você foi feliz], você falou correto.=
32	Rita	=a orientação do pessoal aqui, os atendimentos dos estagiários, a gente passa por curso de orientação, são todos estudantes de Direito. não existe, a legislação não fala em três ordens de serviço.
36	Celso	[você até agora]
37	Rita	[foi mais de uma vez] acabou=
38	Celso	=até agora tudo, tudo que você comentou e teceu sobre o comentário, você teceu correto, e inclusive eu fico feliz sobre isso, porque várias audiências que eu tenho assistido, e isso não tem acontecido.
42	Rita	esclarecimentos?
43	Celso	a pessoa ser imparcial ou não ser, trabalhar sobre a lei=
44	Rita	=ah ta=
45	Celso	=a trabalhar mais política de que técnica, [você sabe ser técnica]
47	Rita	[ não, se tiver ], se tiver procedência do pedido nós vamos com certeza, agora que eu falei ela ta no direito dela, acredita que esteja [correto. ]
50	Celso	[inclusive] eu não sei se eu consigo trocar de outro modelo, outra coisa. inclusive independente da audiência aqui, após é:: você entra em contato comigo amanhã, que eu vou ver o que eu consigo em relação ao produto. não garanto nada, mas você vai ter o meu e-mail.
55	Rita	mas você não tem a assinatura dela mesmo não( ) os meus estão lá no escritório.
02	Celso	aí eu pego a ordem de serviço que está assinada por ela. e isso.=
03		
04	Rita	= o senhor tem a assinatura?
05	Celso	tenho, tenho lá. e isso que ta escrito aqui realmente não está.
06	Celso	aliás ela mesma comentou aqui .isso, na hora que ele esteve lá não apresentou problema, ela mesma comentou aqui durante ( )
07		
08	Elaine	tive que diluir igual eu falei, e ele disse infelizmente a roupa não.
09		
10	Celso	agora-
11		(( telefone tocando ))
12	Rita	ele disse que a senhora tem que diluir o amaciante.
13	Elaine	aí ele falou assim.
14	Rita	procon bom dia.
15	Celso	o amaciante, existe o seguinte é:: agora a senhora sabe que o amaciante geralmente é muito viscoso, então se você diluir, só para você ter uma idéia, ( ) ele vai descer sozinho. se você diluir facilita, porque ele é viscoso. o amaciante é feito de sebo ( )ta, então facilita a diluição( ) toda a lavadora de roupa que usa amaciante ele vai impregnando.
16		
17		
18		
19		
20		
21	Rita	((falando ao telefone))
22	Rita	e a resposta?
23	Vânia	eles aceitaram o cancelamento da compra mas deixando bem claro para ela que o senhor Marcos tem que ir a loja--
24		
25	Rita	=ele vai.=
26	Vânia	=e que esse valor não é devolvido em dinheiro porque é cartão, quem devolve é o banco (.) ta, isso tem que ficar bem claro. quando é um cancelamento de cartão de crédito não se dá dinheiro ao cliente, quem devolve esse valor para o cliente é o banco.=
27		
28		
29		
30	Rita	=mas vocês vão fazer o cancelamento com o cartão de crédito?
31	Vânia	isso, nós vamos cancelar.
32	Rita	aí esse valor vai ser retornado para ela =

33	Vânia	=isso, para ela na conta, pra ele no caso.
34	Elaine	=é, ele vai lá
35 36	Vânia	=de preferência que ele levasse o comprovante do cartão, para facilitar.
37	Helen	pode passar lá::: >que horário?<
38	Vânia	ele que tem que ir (.) o horário que ele pode =
39	Elaine	=aí tem que depositar na conta dele.
40 41	Vânia	= não há dinheiro em devolução para a senhora. quem devolve é o banco, a prestadora do banco. não se devolve em dinheiro =
42 43 44 45 46	Rita	= o cartão de crédito vai devolver pra senhora, o cartão que vai devolver. a senhora pode exigir esse pagamento em dinheiro, sim (não precisar ser necessariamente em crédito não ) mas via de regra o cartão faz isso quando a senhora tem ( ) ao invés do cartão te dar o dinheiro ( ) sua fatura e ele desconta.
47	Vânia	é, o banco não tem nada a ver com as Eletro Casas.
48 49 50	Celso	me desculpa, deixa eu entender do meu jeito. por exemplo, o senhor Marcos, ele vai ter um crédito num cartão de (...) o valor correspondente à máquina. a senhora compreendeu? =
51	Vânia	= o valor que ela pagou. seis prestações?
52 53 54 55	Celso	que ela pagou ( ) isso, o valor que a senhora pagou. isso vai a crédito no cartão dele. a hora que ele for pagar, se ele tiver que pagar cem, tiver crédito de setenta lá, ele vai pagar só trinta.
01	Vânia	isso. não devolve em dinheiro.
02	Elaine	ta eu quero o cancelar.
03	Rita	pode ser assim, então? posso cancelar?
04 05	Elaine	porque aí vai ser cancelado e estornado as sete prestações. é isso?
06 07	Vânia	vai ser cancelada as sete prestações, e as três vão voltar em crédito pra ele.
08	Rita	aí se a senhora( )
09	Vânia	isso, eu sei que ele tem que ta lá, presente [pra- ]
10	Elaine	[eu vou] pedir( )
11 12 13	Vânia	Pra terminar o cancelamento( ) (0.6) o cartão (0.3) ( ) pelo que eu vi o cartão não ta ai, é mais rápido, ta? [ta, eu- é::]
14	Rita	[ta, eu- é::]
15	Vânia	[( )] ver em são paulo os números.
16		(0.30)
17	Rita	a eletrix já tem contrato social aqui no PROCON?
18		(0.5)
19 20	Celso	eu não sei é:: nós temos audiência ( ) todas elas eu tenho vindo.
21	Rita	você falou pra moça( )
22	Carla	( ) já fez audiência com ela, já fez audiência.
23	Celso	ela me ajuda.
24	Rita	eu preciso saber (0.3) você tem ( ).
25	Celso	eu posso=-
26 27	Rita	=mas geralmente algumas empresas (...) deixam o quadrado fixo lá no procon( ) pra não ter que ficar trazendo papel toda vez.
28 29 30	Celso	a moça- moça, já que você citou ela, meus parabéns pra você. ela já enviou você pra mim. eu vou pedir a ela, aquela moça mesmo, pra tomar providência, pra ela trazer pra você .
31 32	Rita	porque deixa fixo no jurídico e não precisa ficar trazendo toda hora.
33		(0.5)
34 35	Celso	já estivemos no PROCON, e eu já falei sobre pessoas (.) que deveriam ter atitude que você tem, atender como você atende.

36		(0.2)
37	Rita	é a obrigação de todo mundo aqui.
38	Celso	a:::
39		(.)
40	Elaine	infelizmente não é não. se você visse como o gerente me tratou.
41		não eu to falando aqui no procon.=
42	Rita	=ham ham ( ) as pessoas são muito ( )educada comigo,
43	Elaine	os rapazes também.
44	Celso	isso, o seguinte (...) o ernesto, ele é uma boa pessoa, talvez-
45		é- é-
46	Elaine	deixa eu comentar com a senhora, talvez naquele momento, ele
47		tivesse num momento triste, tivesse num momento, entende, com
48		algum problema, com alguma dificuldade.
49	Elaine	Eu acho- que se ele tem algu problema.
50	Celso	não, não .eu digo o seguinte, às vezes no balcão, quando eu perco
51		a paciência com um cliente, eu já perdi nesses 24 anos que eu tô
52		na empresa, é que depois que o cliente sai, eu me sinto mais
53		aborrecido do que o cliente.(.)muitas vezes ( )evitar que
54		não deveria ser. agora isso, é evidente, é inerente ao ser humano,
01		não que eu não fizesse. eu tenho a impressão que ele também foi
02		(...) ele é uma boa pessoa.
03	Elaine	eu não sei porque as informações que eu tive, não foram, não.(.)
04		infelizmente, assim posso tá( ).
05	Celso	olha só pra você ter idéia, eu não conheço ( ) durante
06		esse tempo de trabalho dele.
07	Elaine	eu fiquei tão espantada, porque no primeiro dia ele me tratou tão
08		bem e depois.
09	Celso	pois é: ( )
10		(0.8)
11	Rita	tem contrato social aqui? vou te dar um prazo de quarenta horas.
12		aqui tem mais prazo, esse é de curitiba.
13	Celso	ah ta. depoi-
14	Celso	de curitiba ,hoje será pedido, com certeza.
15		(0.26)
16	Celso	se eu não me engano lá. só um minutinho.
17		((tempo longo em silêncio))
18	Elaine	alguém vai buscar a máquina lá, por que ela ta até::: tampada pra
19		não pegar poeira.
20		(0.4)
21		((Celso conversa com alguém ao telefone))
22	Celso	a lava roupa que você quer deve custar aproximadamente o dobro do
23		preço dessa que você comprou.
24	Elaine	é, essa foi trezentos e oitenta.=
25	Celso	= você vai pagar mais no financiamento, você vai pagar mais um
26		pouco, mas você vai ter uma máquina de- porque é a máquina.(
27		)de dois anos de custo, ai você tem a, b, c, d. entendeu? então,
28		se você quiser informação, eu estarei a disposição pra atender
29		lá,pra te orientar o que cada modelo faz e qual ( ).
30	Elaine	obrigada=
31	Celso	=o::- o:: o vendedor muitas vezes ele vende aquilo que o cliente
32		chega e escolhe.
33		(0.2)
34	Elaine	não, mas eu nem escolhi, eu queria uma máquina, ai ele falou, que
35		era melhor o- que se estragasse peça ficaria mais barata::, e que
36		centrifugava muito bem ( ).
37		(( sobreposição de muitas vozes))
38	Vânia	eu procurei o carn- o comprovante, mas-
39	Rita	qual é o cartão que foi pago?
40	Elaine	foi mister card visa.

41	Rita	tem a numeração dele?
42	Elaine	tenho.
43		(0.8)
44	Celso	se a gente tivesse tantas lojas, se não tivesse tantos
45		funcionários.uma vez por mês:::, a cada semestre, se tivesse um
46		salão assim, a gente se reuniria e conversasse melhor. a idéia é (
47		). quantos funcionários aqui em juiz de fora hoje?
48	Vânia	uns duzentos e cinquenta. (0.3) é muita gente.
49		((outra audiência ))
50	Elaine	((áudio ruim)) que é pra ele passar na loja né,ai ele leva a nota
51		fiscal.
52	Vânia	e ai, perai, a senhora fala do comprovante do cartão.
53	Elaine	ta.
54	Vânia	que é pra facilitar.
01	Elaine	eu passo na santa casa, ele trabalha na contabilidade ali, eu peço
02		ele pra passar lá.
03		(0.6)
04	Mário	você (ia por um anúncio)?
05	Elaine	coloquei na globo, por isso que a eletrix falou que não tava nem
06		sabendo.
07	Celso	tem um processo que a eletrix ganhou que houve lá em curitiba. o
08		cliente chamou a gente chamou a rede globo, pegou uma (lavadora)
09		chegou em frente a loja e quebrou. O cara perdeu o apartamento, a
10		eletrix moveu uma ação contra ele e o produto tava funcionando
11		direitinho.
12	Elaine	ele também não podia fazer isso também, né. igual ele-
13	Celso	a eletrix chamou a::- o setor técnico, a perícia, ( ) chamou
14		o ( ). falou que não tinha defeito, nenhum amassado antes. a
15		eletrix reverteu o processo.
16	Elaine	é eu coloquei relatando o [que aconteceu...]
17	Celso	[mas é muito perigoso]não mas aí até a
18		eletrix falou comigo, que ele precisava ter feito isso porque ele
19		tava entrando em contato. eu falei "não é verdade. nós estamos
20		entrando em contato, eu que estou entrando por e-mail, e não tô
21		tendo retorno". agora o retorno veio.
22	Rita	qual que é o valor das prestações da senhora?
23	Elaine	Olha a máquina custou::: (0.3) ta no cartão (.)é, acho que é
24		noventa reais.
25		((tempo longo em silêncio))
26	Elaine	ela falou oitocentos e noventa e dois, são dez prestações.
27	Rita	oitocentos e noventa e dois?
28	Elaine	então é: oitenta e nove e vinte, né?
29	Rita	vai ser dividido em dez vezes iguais?
30	Elaine	é.
31	Rita	oitocentos e noventa e dois?
32	Elaine	isso.
33	Rita	certinho?
34		((Todos falam juntos))
35	Vânia	esse é o valor da máquina( ) (0.2) aí eu não tenho como ver.
36		((outra audiência))
37	Elaine	mas eu ainda perguntei ele, o quanto
38	Rita	( ) o valor da loja.
39		(( tempo longo em silêncio))
40	Rita	eu vou ler para vocês a ata, pra ver se vocês precisam que contem
41		mais alguma coisa, vocês estão de acordo? Ok? (0.4)( ) toda
42		acareação da senhora( ). vou fazer apenas a leitura da
43		audiência de hoje. °depois se quiser reclamar da eletro casa está
44		disposto fazer a ação frente a eletrix.já que tem proposta de

45		acordo, portanto, se compromete a- caso seja do interesse do
46		reclamante, ele intermediar o pedido, pela substituição do produto
47		pelo mesmo modelo e marca. a proposta é recusada pela consumidora.
48		para ambas as partes é possível se chegar ao seguinte acordo, a
49		eletro casa se compromete a cancelar a compra em questão, no valor
50		total de oitocentos e noventa e dois reais, realizando tal
51		cancelamento diretamente com o cartão de crédito mister card, com
52		o número tal, de titularidade de marcos josé alves rodrigues, a
53		quem o estorno de três prestações já pagas, equivalente a oitenta
54		dois reais e noventa centavos cada. em caso descumprimento se
55		resolve da seguinte ( ) multa sobre vinte por cento da-
01		valor total do produto. a partir da ( ) poderá >(( trecho ruim
02		para transcrição))<
03		(( tempo longo em silêncio, a mediadora conversa com outra pessoa
04		não estava na audiência))
05	Rita	o caso ta- o caso tá de acordo?
06	Vânia	sim( ) a partir de hoje ( )
07	Rita	é, vou deixar bem claro isso.
08		( )
09	Elaine	é:: a partir de hoje já tá cancelado, né?
10	Rita	ela vai pedir esse cancelamento (...)
11	Rita	não, isso aí é o RG, o cpf , não.
12	Celso	(...) é o cpf, tá? tá errado isso aqui.
13	Rita	mas o número que tá aqui é outro. O cento e dois é o cpf?
14	Celso	cento e dois ponto noventa(...) [é o cpf].
15	Rita	[ ah ta ].
16	Celso	o RG se você quiser.
17	Rita	isso, não, não precisa, não. precisava do cpf.
18	Celso	o cpf ficou valendo mais do que a identidade.
19		((conversa fora da audiência))
20	Elaine	você acha que eu posso falar com ele, dentro da hora do almoço
21		dele?
22	Vânia	é um processo um pouquinho demorado, tá? não é rápido, não. não é
23		menos de uma hora, não. ainda mais hoje, quinto dia útil, ta bem
24		apertado lá.
25	Elaine	eu posso ir seis horas.
26	Casas	pode ser, é mais tranquilo, né? por que aí ele já acabou (.) é bem
27		demorado. hoje na hora que eu tive na hora de almoço, tava lotado,
28		quer dizer horário de almoço ele não vai conseguir fazer isso.
29		
30	Elaine	ta, tenho que ir depois do serviço, ai ele resolve e:::( ).
31		
32	Vânia	independente do dia hoje, às vezes já tá lançado na conta dele,
33		não tem jeito mais.
34	Elaine	lança no dia primeiro.
35	Vânia	Não tem jeito mais.
36		(0.5)
37	Elaine	( ) a gente não entende muito. a gente vai ( ).
38	Vânia	não é o primeiro que me passa sobre o amaciante não, é bom diluir
39		que, ele mesmo estraga roupa né? ele gruda no sabão em pó todo.
40		
41	Celso	ele não desce a água. o sabão sobe.(0.3) costume dizer se tem um
42		carro- você compra um carro zero kilometro. dentro deste primeiro
43		ano o carro vai quatro vezes à revisão. lavadora, consumidora não
44		acha que ::
45		(( mediadora fala sobre outras coisas que não estão relacionadas
46		com a audiência))
47		(0.20)

48	Celso	rubrico todas?
49	Rita	todas.
50	Rita	(1.20)
51	Celso	eu vou precisar de uma cópia.
52	Rita	a gente não fornece ata nada( ).
53		(0.25)
01	Rita	gente vocês estão liberados.