

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA**  
**Pós-Graduação em Letras/Linguística**

**Anna Eliza Oliveira**

**A PRÁTICA DISCURSIVA DE PERGUNTAR EM SITUAÇÕES DE  
CONFLITO: UMA ABORDAGEM INTERACIONAL**

**Juiz de Fora**  
**2010**

# **Livros Grátis**

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

**Anna Eliza Oliveira**

**A PRÁTICA DISCURSIVA DE PERGUNTAR EM SITUAÇÕES DE  
CONFLITO: UMA ABORDAGEM INTERACIONAL**

Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Lingüística da Faculdade de Letras da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Letras – Lingüística.

Orientadora: Sonia Bittencourt Silveira

**Juiz de Fora  
2010**

Oliveira, Anna Eliza.

A prática discursiva de perguntar em situações de conflito:  
uma abordagem interacional / Anna Eliza Oliveira. – 2010.  
154 f.

Dissertação (Mestrado em Linguística)—Universidade  
Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2010.

1. Linguística. 2. Perguntas e respostas. Análise do  
discurso. I. Título.

CDU 800.1

ANNA ELIZA OLIVEIRA

**“A PRÁTICA DISCURSIVA DE PERGUNTAR EM SITUAÇÕES DE  
CONFLITO: UMA ABORDAGEM INTERACIONAL.”**

Dissertação de Mestrado apresentada à  
banca de defesa como requisito parcial à  
obtenção do grau de Mestre em Linguística.  
Aprovada em 24/05/2010, pela Banca  
Examinadora composta por:

---

Profa. Dra. Sonia Bittencourt Silveira (UFJF)  
Orientadora

---

Profa. Dra. Patrícia Fabiane Amaral da Cunha Lacerda (UFJF)  
Membro Titular Interno

---

Profa. Dra. Amitza Torres Vieira (FAFISM)  
Membro Titular Externo

Juiz de Fora, maio de 2010.

## AGRADECIMENTOS

*“Como o não sabes ainda  
Agradecer é mistério”*

Fernando Pessoa, Quadras ao Gosto Popular

Embora uma dissertação seja, pela sua finalidade acadêmica, um trabalho individual, há contributos de natureza diversa que não podem nem devem deixar de ser realçados. Por essa razão, desejo expressar os meus sinceros agradecimentos, pois, embora seja solitário o ato da leitura (em nossos tempos) e o do escrever, o resultado de nossos estudos foi possível apenas pela cooperação e pelo esforço de outros antes de nós. Por isso, agradeço:

primeiramente, a Deus que me deu saúde e fé para persistir;

aos meus pais, Conceição e José Hirto, por terem me proporcionado as oportunidades necessárias para meu crescimento intelectual, por sempre me incentivar e acreditar em minha capacidade;

ao meu esposo Jefferson, pela compreensão nos momentos de ausência e pelo imenso carinho;

à professora Sonia Bittencourt Silveira, pela orientação acadêmica desde a graduação, quando fui bolsista de iniciação científica, por ter me despertado o interesse em fazer o curso de mestrado, pela dedicação incessante ao longo de toda a confecção da dissertação e, principalmente, pelo incentivo e confiança.

Obrigada a todos aqueles que, de algum modo, contribuíram para a realização deste trabalho.

## RESUMO

Investigamos, em nosso trabalho, as principais funções que as perguntas exercerem na negociação/co-construção da reclamação e as ações que são projetadas pelas perguntas nos turnos subseqüentes, ou seja, como os respondentes se orientam para as ações iniciadas, desencadeadas pelas perguntas. Para análise, selecionamos três audiências de conciliação do PROCON, intituladas “Audiência Rui Pedreiro”, “Audiência Banco Sul” e “Audiência Ok Veículos”. Partimos da suposição inicial segundo a qual as perguntas realizam diferentes tarefas no curso das audiências de conciliação. Acreditamos, portanto, que as perguntas vão adquirindo especificidades para atender às diferentes tarefas discursivas objeto das audiências de conciliação e às diferentes metas comunicativas dos participantes. Assim, buscamos: (i) investigar a contribuição das perguntas na legitimação vs. refutação da reclamação que deu origem ao conflito entre as partes e a forma como a mesma é (re) formulada no curso desta atividade de fala; (ii) examinar a forma como as perguntas são utilizadas na co-construção e negociação e de culpa/responsabilidade das partes em litígio; e (iii) analisar o papel das perguntas no encerramento da audiência e, em especial, o uso das mesmas na produção/formulação do acordo entre as partes. Adotamos uma abordagem qualitativa e interpretativa para a geração e análise dos dados. Encontramos como resultado de nosso estudo três macro funções: (i) perguntas de enquadramento legal; (ii) perguntas que buscam checar, atribuir responsabilidades e (iii) perguntas destinadas à produção de acordo. Este estudo visa a contribuir para o estudo das práticas discursivas de perguntar, ao adotar uma perspectiva interacional em Estudos da Linguagem. Embora este seja um estudo de caso, propomos, a partir de nossas análises, uma tipologia das funções das perguntas que, provavelmente, poderá guiar a análise dessas práticas em outros contextos de fala-em-interação.

**Palavras-chave:** funções das perguntas, contextos institucionais, enfoque interacional.

## ABSTRACT

We investigate, in our work, the main functions that the questions explore in a negotiation/co-construction of complaints, and the actions projected in the subsequent turns, in other words, how the participants interviewed are guided by their initial actions, which are unchained by the questions. This analysis is based on three PROCON reconciliation auditions entitled “Audiência Rui Pedreiro”, “Audiência Banco Sul” e “Audiência Ok Veículos”. From the initial hypothesis in which the questions produce different tasks along the conciliation auditions, it is believed, therefore, that the questions acquire specific characteristics to respond to differences at a discursive task object of the reconciliation auditions, and also the different communicative aims of the participants. The aim is: (i) to investigate the contribution of questions in the legitimation versus refutation of the complaint that began the conflicts between the parts, and the way that the same principle is reformulated in the process of the speaking activity; (ii) to examine the way that questions are used in the construction and negotiation of guilt/responsibility of the parts in litigation; and (iii) to analyze the role of the questions at the end of the auditions, especially, the use of the same principle in the production/formulation agreement among the participants. It was adopted a qualitative and interpretative approach to data generation and analysis. We find as a result of our study three macro functions: (i) questions the legal framework, (ii) questions that seek to check, assign responsibilities and (iii) questions designed to produce agreement. This study aims to contribute to the studies of discursive practices of questioning, adopting an international perspective in Language Studies. Although this is a study of case, based on the analysis of function of the questions we propose typography that, probably, will be able to guide these practices in other contexts of talk in interaction.

**Key words:** functions of questions, institutional settings, interactive approach.



## SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO .....	10
2- PRESSUPOSTOS TEÓRICOS.....	13
2.1- As principais contribuições da Sociolinguística Interacional (SI).....	13
2.2- As principais contribuições da Análise da Conversa (AC).....	15
2.3- A organização da tomada de turnos na conversa.....	17
2.4- A organização sequencial da conversa.....	19
2.5- Teorias sobre perguntas.....	21
2.5.1 – Tipologia das perguntas.....	22
2.5.1.1 – Forma das perguntas.....	22
2.5.1.2 – Funções das perguntas do ponto de vista textual.....	23
2.5.1.3 – Natureza das perguntas do ponto de vista informacional..	23
2.5.1.4- As perguntas do tipo “you say x questions” .....	24
2.5.1.5- As “perguntas tolas” (silly questions).....	26
2.5.1.6- As perguntas reais e de exame.....	27
2.5.2- As abordagens da AC: uma perspectiva crítica.....	27
2.5.3- A questão da coerência e da interpretação pragmática do par pergunta-resposta .....	28
2.6- As reclamações e as perguntas.....	32
2.7- A reclamação: algumas teorias.....	36
3- METODOLOGIA.....	50
3.1- Enfoque teórico-metodológico.....	50
3.2- A natureza da pesquisa.....	50
3.3- O contexto de pesquisa: O PROCON.....	52
3.4- A geração dos dados.....	53
4- ANÁLISE DE DADOS.....	56

5- DISCUSSÕES DOS RESULTADOS.....	102
6- CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	105
7- REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	109
8- ANEXOS.....	113
Anexo I – Exemplos em inglês .....	113
Anexo II – Convenções de Transcrição .....	123
Anexo III - Audiência “Banco Sul” .....	124
Anexo IV – Audiência “Rui Pedreiro” .....	129
Anexo V – Audiência “Ok Veículos” .....	134

## 1- INTRODUÇÃO

Esse trabalho tem por objetivo examinar as principais funções que as perguntas exercerem na negociação/co-construção da reclamação e as ações que são projetadas pelas perguntas nos turnos subsequentes, ou seja, como os respondentes se orientam para as ações iniciadas, desencadeadas pelas perguntas. A perspectiva teórico-metodológica adotada destaca a importância de se estudar os fenômenos de linguagem a partir da interação social em que são produzidos e /ou utilizados. A Sociolinguística Interacional e Análise da Conversa, de base etnometodológica, nos fornecem os pressupostos a partir dos quais este estudo será desenvolvido.

As perguntas serão analisadas tendo como *corpus* de dados audiências de conciliação no PROCON, órgão de defesa e proteção ao consumidor. O PROCON é um órgão que, no Brasil, tem grande importância na resolução de conflitos e tem por objetivo regular as relações de consumo entre fornecedores de bens e serviços e consumidores. A investigação da fala-em-interação no PROCON tem sido alvo de várias pesquisas de graduação, mestrado e doutorado na área de Linguagem e Sociedade junto à Graduação em Letras e Pós- Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora.

Partimos da suposição inicial de que as perguntas realizam diferentes tarefas no curso das audiências de conciliação. Acreditamos, portanto, que as perguntas vão adquirindo especificidades para realizar as ações discursivas adequadas às diferentes fases da audiência e às diferentes metas comunicativas dos participantes. Motivados por tal suposição, desenvolvemos algumas perguntas de pesquisa:

1. Qual a função das perguntas na audiência de conciliação?
2. Como as perguntas realizadas pelos participantes contribuem para as ações de aceitação/legitimação ou refutação da reclamação?
3. E, conseqüentemente, que papel desempenham na atribuição/ refutação de culpa/responsabilidade?
4. Que tipo de perguntas ocorre no encerramento da audiência, tendo como função a formulação de acordo entre as partes?

Estas questões de pesquisa estão na base da formulação dos seguintes objetivos:

O objetivo geral de nosso trabalho é identificar as funções discursivo – interacionais das perguntas nas audiências de conciliação, considerando-se as especificidades desta atividade de fala, e as diferentes metas comunicativas que orientam os comportamentos das terceiras-partes e das partes em litígio.

Como objetivos específicos, temos:

1. investigar a contribuição das perguntas na legitimação vs. refutação da reclamação que deu origem ao conflito entre as partes e a forma como a mesma é (re) formulada no curso da audiência de conciliação
2. examinar a forma como as perguntas são utilizadas na co-construção e negociação de culpa/responsabilidade pelos participantes desta atividade de fala.
3. analisar o papel das perguntas no encerramento da audiência e, em especial, o uso das mesmas na produção/formulação do acordo entre as partes.

Os objetivos acima servirão de orientação para a análise de dados, tendo como suporte teórico a SI e AC, que têm em comum a crença em que as estruturas lingüísticas emergem na interação. Isso implica que essas estruturas não são dadas *a priori*, ou seja, o estudo das práticas discursivas de perguntar devem ser analisadas como um recurso lingüístico-discursivo que está à disposição dos participantes em determinada atividade de fala que desempenham.

Tradicionalmente, as perguntas têm como foco sua constituição sintático-semântica, sob o rótulo de perguntas abertas e fechadas /polares. No Brasil, as perguntas tem sido estudadas, predominantemente, em uma perspectiva textual (cf. Andrade, Aquino & Fávero (1996, p.477), neste sentido, o par pergunta-resposta é estudado tendo como parâmetro o conceito de “tópico discursivo”. As perguntas servem para introduzir/desenvolver os tópicos ou subtópicos a serem tratados nas respostas.

Neste estudo, as perguntas serão abordadas em uma perspectiva interacional, focalizando a atividade discursiva e, portanto, o papel instrumental que realizam nas audiências de conciliação no PROCON. Assim nos propomos a contribuir com a teorização sobre perguntas, em geral, e com a discussão de sua aplicabilidade em situações específicas de uso da linguagem.

No capítulo 1, iniciaremos um passeio pela teoria que discute a noção de organização seqüencial da conversa, tendo como base os princípios da Análise da Conversa Etnometodológica e da Sociolinguística Interacional. Depois, faremos uma revisão da literatura sobre a teoria das perguntas e falaremos sobre reclamação, visto que analisaremos quais as ações que os participantes realizam após a apresentação da reclamação pelo mediador e da versão das partes envolvidas.

No capítulo 2, falaremos um pouco sobre a importância das abordagens fomentadoras deste estudo – a Sociolinguística Interacional (SI) e a Análise da Conversa de base Etnometodológica (ACe). Logo depois, caracterizaremos a natureza de nossa pesquisa. Depois destacaremos o contexto de pesquisa, o PROCON; e, por fim, falaremos um pouco como acontece a geração de nosso *corpus* de pesquisa.

No capítulo 3, trataremos da análise de dados. Nossa análise constitui-se de três audiências de conciliação denominadas “Rui Pedreiro”, “Banco Sul” e “Ok Veículos”.

No capítulo 4, faremos uma discussão dos resultados a partir da análise dos dados.

Por fim, no capítulo 5, responderemos às perguntas investigativas, que apresentamos nesta introdução, baseando-nos na análise que desenvolvemos no capítulo anterior.

## **2- PRESSUPOSTOS TEÓRICOS**

Como o objetivo principal do trabalho é analisar as funções de perguntas produzidas em audiência de conciliação e a maneira como as perguntas podem auxiliar na negociação, construção e re-construção da reclamação no curso desta atividade de fala e na resolução do conflito, faz-se necessário um passeio pela teoria que discute a noção de organização sequencial da conversa, uma vez que a organização sequencial da conversa é de suma importância para a análise das ações da fala-em-interação. No entanto, antes de abordar a organização sequencial da conversa, falaremos um pouco sobre as duas abordagens que norteiam nosso trabalho: a Sociolinguística Interacional e a Análise da Conversa Etnometodológica. Depois, faremos uma revisão da literatura sobre a teoria das perguntas e também sobre o ato de reclamar, porque esta constitui a ação que dá origem à audiência de conciliação.

### **2.1- As principais contribuições da Sociolinguística Interacional (SI)**

A Sociolinguística Interacional (SI) é uma vertente de estudos que emergiu a partir das contribuições de várias tradições de pesquisa, como: lingüística, antropologia, sociologia, filosofia, psicologia social e cognitiva. Entretanto, foram da antropologia, da lingüística e da sociologia as maiores contribuições, por meio de John Gumperz – antropólogo e lingüista – e de Erving Goffman – sociólogo. Ambos são considerados os principais mentores da SI, sendo Gumperz seu fundador.

A teoria de Gumperz (1982) amplia a compreensão da capacidade interpretativa dos participantes ao reconhecer que os falantes em interação, a todo o momento, utilizam-se de uma gama de conhecimentos múltiplos e variados para atuar e fazer sentido “do que está em jogo” enquanto “conversam”.

Segundo Gumperz (1999), “interagir, por sua vez, implica engajar-se em um processo de negociação em curso, tanto para inferir o que os outros querem dizer quanto para monitorar como nossas próprias contribuições de fala são recebidas” (p. 454).

A SI preocupa-se com a interpretação situada da intenção comunicativa e sua análise não está confinada à informação abertamente lexicalizada. De acordo com Gumperz (1999),

na análise da SI é útil distinguir entre dois níveis de inferenciamento: a) um nível global: sobre o que é a interação e quais direitos e obrigações se aplicam, que tópicos podem ser tratados e quando, o que é desejado em termos de resposta, o que pode ser lexicalizado (i.e. expresso via palavra) e o que deve ser transmitido indiretamente; e b) um nível local: lida com inferências relativas àquilo que é pretendido em cada movimento e o que é esperado em termos de resposta. Desta forma torna-se possível explicar mudanças de *frame* como uma função da posição seqüencial dos movimentos (p. 463-464).

A SI destaca, então, a relevância para a atividade interpretativa do conjunto complexo de habilidades envolvendo o conhecimento de um código lingüístico e seu uso por determinada cultura. Em outras palavras, os participantes conseguem atribuir sentidos, além do léxico e da sintaxe, utilizando as *pistas de contextualização*, ou seja, os sinais verbais e não verbais como expressão facial, a direção do olhar, a postura etc. Incluiríamos nas *pistas de contextualização* os sinais extralingüísticos que podem ser de natureza lingüística e segmental (alternância de códigos, uso de expressões formulaicas, fórmulas de abertura de eventos), ou suprasegmental, rítmica e prosódica.

Gumperz (1982) chama a atenção para a idéia de que “muitos mal-entendidos podem estar relacionados a variações na percepção e interpretações de movimentos faciais e gestuais aparentemente sem importância” (p. 166).

Devemos destacar que todo o processo de contextualização é de extrema importância para a atribuição de sentido, uma vez que os falantes sinalizam e interpretam como cada enunciado deve ser entendido em relação ao que o precede e ao que o segue, podendo, inclusive, interpretar as pistas de maneira diferente, refletindo variações de origem sociocultural. Temos, dessa forma, que o contexto é estabelecido na interação. Schiffrin (1994) destaca que, “apesar de tais pistas serem usadas habitualmente e automaticamente por membros de um grupo social específico, elas quase nunca têm seus sentidos convencionais conscientemente notados ou atribuídos” (p. 100). As *pistas de contextualização* sinalizam, então, a definição implícita do falante, da situação e o modo como seu enunciado deve ser entendido.

Goffman (1974) diz que para inferir adequadamente o sentido de uma elocução devemos estar atentos às pistas de contextualização e também ao uso de *frames* (enquadres<sup>1</sup>). Para isso, o autor propõe uma abordagem que considere a *situação social* em que a fala ocorre como “um ambiente que proporciona possibilidades mútuas de

---

<sup>1</sup> O conceito de enquadre nas ciências sociais foi introduzido por Gregory Bateson (1972) no artigo *A theory of play and fantasy*, cuja tradução em Língua Portuguesa pode ser encontrada em Ribeiro & Garcez (2002).

monitoramento” (Goffman 1998, p. 13). Mais tarde, Goffman (1981[1979]) lança o conceito de *footing* e afirma que, durante uma interação, os participantes propõem e mantêm frames permanentemente, o que conduz a mudanças comuns de footing, isto é, a uma mudança de “alinhamento que assumimos para nós mesmos e para os outros presentes, expressa na maneira como conduzimos a produção ou recepção de uma elocução” (p. 113).

Goffman (1981), em seu texto “*Footing*”, analisa os diferentes papéis interacionais que falantes/ouvintes podem construir/negociar sob o rótulo de “formato de produção” e “esquema de participação”, respectivamente. O falante pode, ao assumir diferentes formas de participação, adotar os papéis de *animador*, *autor*, *principal* ou *figura*, papéis estes dependentes da forma como os participantes se alinham com aquilo que dizem ou fazem na interação. Um participante, ao assumir o papel de falante oficial trata os interlocutores como ouvintes ratificados (recipiente endereçado/ não endereçado) ou não-ratificados (circunstantes, ouvintes não-oficiais, ou intrometidos, aqueles que ouvem a fala às escondidas).

Segundo Goffman, são sinalizados através do footing os aspectos pessoais ou estilo, tom de fala (uma fala afável, sedutora); os papéis sociais (relações sociais: professor/aluno, médico/paciente, etc); e os papéis discursivos (utilização da maquinaria da conversa para realizar ações discursivas, por exemplo, perguntar/responder).

A Sociolinguística Interacional contribui de maneira significativa para o estudo das perguntas, uma vez que devemos estudar as perguntas de maneira contextualizada ou situada e de forma reflexiva. Um primeiro enunciado (a pergunta) serve de contexto para o próximo enunciado (a resposta) e este serve de contexto ao enunciado anterior.

## **2.2- As principais contribuições da Análise da Conversa (AC)**

A Análise da Conversa Etnometodológica (ACe) surgiu em meados dos anos 60 dentro da sociologia, através do trabalho de Harvey Sacks e colaboradores, como uma abordagem direcionada ao estudo da organização social da conduta diária. Sacks e Schegloff apesar de seguirem os pensamentos de Goffman, estavam, também, abertos a outras influências das ciências sociais. Sua maior influência foi a de Harold Garfinkel,



devido à ressonância de idéias entre eles. Garfinkel desenvolvia um estudo sobre *etnometodologia*, que é a pesquisa empírica dos métodos que os indivíduos utilizam para dar sentido e para realizar as suas ações cotidianas.

A Etnometodologia consiste no estudo de atividades cotidianas, considerando “os comportamentos de senso comum como constituintes necessários de ‘todo comportamento socialmente organizado’”. (Coulon, 1975, p.30). A etnometodologia prevê a realidade social como sendo um processo constantemente criado pelos atores, visando pôr em evidência os métodos pelos quais os atores atualizam as regras sociais.

Essa abordagem atendeu aos interesses de Sacks, que analisou uma série de gravações em áudio de chamadas telefônicas para um centro de atendimento para prevenção de suicídio. Com o estudo desse material, desenvolveu-se o que seria conhecido mais tarde por Análise da Conversa.

Sabendo-se que a organização da fala está vinculada aos acontecimentos locais e que os enunciados produzidos têm sentido na realização da prática social, é importante ressaltar a relação entre os estudos da Análise da Conversa e a Etnometodologia. Como o objetivo da Análise da Conversa é descobrir os procedimentos e as competências sociolingüísticas sublinhadas na produção e interpretação da fala em seqüências organizadas de interação, pode-se dizer que esta se atrela à perspectiva etnometodológica, uma vez que parte de métodos empíricos para descrever a realização e a interpretação das ações dos indivíduos na fala-em-interação. Por isso, acha-se na ACe a preocupação permanente da etnometodologia: descrever os processos que usamos para construir a ordem social.

Sacks distingue-se de Garfinkel no tocante de que foi Sacks que introduziu a idéia da possibilidade de estudo sistemático da linguagem, recorrendo a um método de transcrição, diferentemente de Garfinkel, que utilizava métodos experimentais de quebra de expectativa. Sacks, através de um método de transcrição de dados de fala, poderia descrever a organização dos padrões de ação nas diversas atividades da vida humana, analisando, assim, a estrutura da fala. Foi Gail Jefferson que desenvolveu um sistema de transcrição que atendia perfeitamente aos propósitos da AC e que nós temos utilizado desde então.

A AC desenvolveu-se, então, inicialmente com a colaboração intensa de Sacks, Schegloff e Jefferson. O estudo dos três enfatizava o interesse por uma problemática de “cunho social”; embora o foco de estudo não tenha sido a linguagem propriamente dita,

seus trabalhos contribuíram fortemente para os estudos do uso da linguagem. Podemos dizer atualmente que a AC é praticada por sociólogos, antropólogos, lingüistas e estudiosos da comunicação.

A partir desses estudos, surgem os modelos de organização da fala como, por exemplo, o modelo de tomada de turnos na conversa e o modelo de organização seqüencial da conversa.

### **2.3- A organização da tomada de turnos na conversa**

Baseados em um vasto *corpus* de dados de interações espontâneas, Sacks, Schegloff & Jefferson (1974) (doravante SSJ), apontam alguns fatos observados, que estão na base da descrição do funcionamento dos turnos de fala. Dentre eles, destacamos os seguintes: 1) uma pessoa só fala por vez; 2) ocorrências de mais de um falante por vez são comuns, porém, breves; 3) a passagem de um turno para o outro se dá sem intervalo de tempo e sem sobreposição; 4) a ordem dos turnos não é fixa, mas variável; 5) a extensão da conversa não é especificada de antemão, nem sobre o que se fala; 6) a distribuição relativa dos turnos não é previamente especificada; 7) o número de participantes pode variar; 8) a fala pode ser contínua ou descontínua; 9) são empregadas técnicas de alocação de turno; 10) os turnos são construídos por unidades de tipo específico.

Percebemos, dessa forma, que a fala é socialmente organizada tanto para quem fala quanto em termos de ser um encontro social em que as ações face-a-face dos participantes são ratificadas uns aos outros e governadas de forma ritual. A existência da tomada de turnos organizada é algo que os dados de conversa tornaram cada vez mais evidente.

Segundo Sacks, Schegloff & Jefferson (1994) há um modelo para tomada de turnos na conversa que é gerenciado localmente, administrado pelas partes, controlado interacionalmente e sensível a ajustes do interlocutor.

A partir disso, Sacks e colaboradores (1974) propuseram que o sistema de tomada de turnos para a conversa poderia ser descrito em termos de dois componentes - o componente de construção de turno e o componente de alocação de turno - e um conjunto de regras.

O componente de construção de turno se refere ao tipo de unidade com a qual um falante pode produzir seu turno de fala. Esse turno pode apresentar extensão variada, sendo constituído por unidades de construção de turno, as UCTs, que podem ser do tipo: 1) lexical (com a extensão de uma só palavra); 2) sintagmática (com extensão de um sintagma); 3) clausal (oração com um único núcleo verbal); 4) sentencial (oração com mais de um núcleo verbal). A experiência de se observar turnos de fala comprova que essas unidades são significativas para os participantes de interações, e não para o analista do discurso. Os participantes reconhecem determinada UCT que está sendo empregada e prevêem a trajetória em andamento da fala de um outro participante.

O tempo que cada falante tem para completar sua unidade desde o início até o final é chamado de turno (Marcuschi, 1986). Ao completar seu turno, o falante sinaliza um lugar relevante para transição (LRT), ponto em que a troca de falantes pode acontecer. Segundo Gago (2005), as UCT's apresentam três critérios básicos de finalização, são eles: (1) finalização sintática (quando a frase ou sintagma está incompleto); (2) finalização prosódica (o contorno final da UCT, que pode ser de três tipos: ascendente, marcado com um ponto de interrogação (?); descendente, marcado com um ponto final (.) e de continuação, marcado com uma vírgula (,)); (3) finalização pragmática (ação reconhecida no mundo, em uma dada cultura).

Quanto ao componente de alocação de turnos, os autores consideram duas técnicas principais para alocação do próximo turno: (i) falante corrente seleciona o próximo falante, e (ii) falante corrente se auto-seleciona para iniciar um próximo turno. Essas técnicas enquadram-se em um sistema de tomada de turnos organizado pelas seguintes regras:

- 1.a. Se a alocação de turno foi realizada de forma que o falante corrente selecionou o próximo falante, a pessoa selecionada tem o direito de começar a falar no próximo turno.
- b. Se a alocação de turno foi realizada da forma que não envolvesse “falante corrente seleciona o próximo”, a auto-seleção pode ser iniciada e quem começar a falar primeiro ganha o direito ao turno.
- c. Se a alocação de turno foi realizada da forma que o falante corrente não selecionou o próximo, o falante corrente pode continuar a falar ao menos que alguém se auto-seleccione.

2. Este sistema é recursivo, portanto, se no ponto em que a unidade de turno inicial alcançou seu lugar relevante para transição inicial, nenhuma das regras acima (1a ou 1b) foram operadas e se, de acordo com a regra 1c, o falante corrente continuou a falar, as regras a-c se reaplicariam no próximo lugar relevante para transição. Isto prosseguiria recursivamente até que uma transferência de falantes ocorresse.

Essas regras foram ordenadas tal como a ordenação das próprias técnicas de alocação de turno, isto é, o mesmo falante seleciona o próximo tem prioridade sobre a auto-seleção do próximo falante. Além disso, o “primeiro a começar tem direitos”, fornecido pela regra 1b, ordena as possibilidades a favor do primeiro falante e reduz a possibilidade de muitas partes se auto-selecionarem, o que produziria muitos falantes falando simultaneamente.

O sistema pode ser considerado um “sistema opcionalmente ordenado” (Coulter, 1983 *apud* Duranti, 1997), pois ele não especifica o que qualquer parte *deve* fazer, e sim quais opções *podem* ser selecionadas.

#### **2.4- A organização seqüencial da conversa**

Durante muito tempo, a conversa face a face foi concebida como algo desorganizado, cujo estudo e ordenação eram praticamente impossíveis.

As diferentes vertentes da concepção da linguagem também contribuíam para a dificuldade de se compreender a conversa oral como uma ação planejada internamente. Como por exemplo, Chomsky, havia quem entendia a linguagem como fenômeno mental, um processo individual e interno; outros, como Morris e Wittgenstein, diziam que ela se construía no uso social.

Das vertentes acima citadas, adotaremos, nesse trabalho, a visão de Wittgenstein, Herbert Clark, Goodwin, dentre tantos outros, que acreditam que a linguagem é uma ação conjunta, que ela não existe *a priori*, mas que se faz na interação, no uso do dia-a-dia. Ilustraremos com as mais do que justas palavras de Bakhtin “... *a palavra é expressiva, mas essa expressão não pertence à própria palavra: ela nasce do ponto de contato da palavra com a realidade concreta e nas condições de uma situação real...*” ( Bakhtin, 2006, [1979], p.294)

Schegloff (1974) também compreende a conversa como forma de se construir a realidade e nos aponta três premissas como temas centrais para o entendimento do lugar

da conversa no mundo: a) o mundo real deve ser o lugar básico para a ocorrência natural da fala cotidiana; b) o discurso deve ser entendido como um tipo de produto da conversa na “fala em interação”; c) a conversa é cena fundamental da vida social. Diante disso a conversa interacional pode ser pensada como uma forma de organização social, visto que o processo de socialização se dá por meio dela.

Harvey Sacks foi um dos primeiros a estudar a conversa cotidiana em interação face a face e a afirmar que ela apresenta uma organização seqüencial regida por fatos gerais aparentes e recorrentes, os quais denominou “*sistema de administração local*”. Seus estudos se basearam em sistemas de troca de turnos de fala ou, dito de outro modo, em sistemas de tomada de turnos. Tais sistemas, segundo suas observações, são produtivamente construídos de formas diferentes, uma vez que são usados para organizar tipos de atividades também bastante diferentes entre si.

Sacks foi o precursor das pesquisas de interação face a face usando como instrumento de pesquisa conversas gravadas em fitas K7. Esse modo de investigação contribuiu para que as análises se dessem de forma mais profunda, uma vez que podiam ser repetidas várias vezes, ouvidas por várias pessoas, em várias etapas da análise, reutilizadas em outros momentos e com a vantagem de se poder levar em consideração a prosódia, coisa que até então não era feita. Considerando-se que uma transcrição nunca é um produto final, as gravações permitem que, com o tempo, novas camadas de entendimento dos fenômenos que surgem nas conversas sejam perceptíveis, descritos, analisados e compreendidos.

Durante pesquisa no Centro de Prevenção ao Suicídio de Los Angeles, Sacks observou que o que era dito por um falante em seu turno corrente era consequência do que havia sido dito pelo falante do turno anterior, caracterizando esta relação como *relevância condicional*. Essa ordenação de um turno com o outro pode ser encontrada nos pares adjacentes.

Gago (2005) argumenta que o interesse em se estudar a organização seqüencial da conversa reside no fato de existirem, nas falas dos personagens, durante as interações, ações em andamento com uma trajetória bem definida. Podemos entender essa trajetória a partir da consideração dos pares adjacentes, que são um grupo de ações que sempre ocorrem aos pares, tais como os cumprimentos “*oi/oi*” e as despedidas “*tchau/tchau*”.

Os pares adjacentes apresentam características básicas: a) são compostos de dois turnos; b) executados por diferentes falantes; c) posicionado de forma adjacente um em relação ao outro; d) podem ser diferenciados entre primeira parte do par (PPP) e segunda parte do par (SPP); e) os pares são do tipo específico, ou seja, não é qualquer SPP que pode seguir a PPP. Em outras palavras, quando o *perguntador* profere, por exemplo, como PPP, a enunciação “Quanto terminou o jogo, ontem?”, espera-se que o *respondedor* formule, como SPP, uma resposta contígua e que satisfaça a seu interlocutor. Isso nos permite dizer que os pares adjacentes ativam regras de *relevância*, em termos das quais os participantes analisam as ações uns dos outros. De acordo com a *relevância condicional*, após a ocorrência de uma PPP torna-se relevante a ocorrência de uma SPP. Assim sendo, podemos considerar os pares adjacentes a unidade básica de construção de seqüências conversacionais, ou então, a seqüência mínima conversacional em sua forma não expandida.

A relação de relevância entre PPPs e SPPs torna evidente a importância significativa do contexto na fala-em-interação. A escolha da ação relevante para compor o segundo turno está atrelada à ação que foi realizada no primeiro turno (eg. se a PPP é uma pergunta, espera-se que a SPP seja uma resposta). Sendo assim, a construção de turno é *sensível ao contexto*.

## 2.5- Teorias sobre perguntas

Neste item, faremos um passeio por algumas das teorias sobre perguntas. Falaremos sobre (i) a forma das perguntas; (ii) as funções das perguntas do ponto de vista textual; (iii) a natureza das perguntas do ponto de vista informacional; (iv) as perguntas do tipo “you say x questions”; (v) as “perguntas tolas” (*silly questions*); (vi) as perguntas reais e de exame. Depois mencionaremos uma perspectiva crítica sobre as perguntas sob o ponto de vista da análise da conversa. Trataremos também da questão da coerência e da interpretação pragmática do par pergunta-resposta. Falaremos, ainda, sobre algumas teorias da reclamação e, por fim, da relação entre as reclamações e as perguntas.

### 2.5.1 – Tipologia das perguntas

De acordo com Schegloff e Sacks (1974), perguntas e respostas constituem uma unidade dialógica mínima, denominada Par Adjacente. Isso implica dizer que a Pergunta escolhe a Resposta e a Resposta é a ação escolhida pela pergunta (Stubbs,1987).

Segundo uma perspectiva textual, as perguntas, no português brasileiro é abordado por Andrade, Aquino & Fávero (1996), em termos de forma, função e natureza das perguntas.

#### 2.5.1.1 – Forma das perguntas

A literatura sobre perguntas distingue, em geral, dois grandes tipos: de um lado, perguntas de *sim* ou *não*, também conhecidas como **perguntas fechadas, polares** ou de confirmação / negação; de outro lado, *perguntas sobre algo*, também denominadas **perguntas abertas, não polares** ou de busca de informação nova.

Quanto às perguntas polares, Hudson (1975, p.1) elabora um estudo propondo que estas diferem das sentenças declarativas não apenas pragmaticamente - em termos da força ilocucionária que possam ter -, mas enquanto categorias semânticas, em termos de seus significados lingüísticos.

Quanto às perguntas não polares, Andrade, Aquino, Fávero & Urbano (1990, p.78) as caracterizam como aquelas que se iniciam por pronomes interrogativos como *onde, quem, de quem, como, que* etc, seguidos de respostas cujos termos estejam (i) diretamente correlacionados com a circunstância indicada pelo marcador interrogativo como em “A -Quando aconteceu isto? / B- Ontem.” (ii) recuperam elementos elípticos “A- Quando aconteceu isto? / B- (Aconteceu quando estava) na escola.

Ainda segundo as autoras, os marcadores interrogativos, por serem pronomes, “são palavras semanticamente vazias em busca de preenchimento (catáfora). Tal preenchimento é esperado na resposta por meio de informação nova” (p.78)

### 2.5.1.2 – Funções das perguntas do ponto de vista textual

As perguntas e respostas não funcionam aleatoriamente; elas são recursos verbais usados pelos falantes no processo interacional.

As perguntas, na atividade conversacional, podem ser utilizadas, de acordo com Andrade, Aquino & Fávero (1996, p.477) para: (i) **introdução de tópico**: “ao iniciar uma conversação, é comum que os falantes o façam utilizando-se de uma pergunta, sendo essa uma estratégia de introdução de tópicos no discurso”; (ii) **continuidade de tópico**; (iii) **redirecionamento do tópico**: ocorre quando um dos participantes da interação percebe que houve um desvio do tópico, então, este pode redirecioná-lo através de uma pergunta, reintroduzindo o tópico original ou buscar um novo encaminhamento para a conversa sem retornar ao tópico já mencionado; (iv) **mudança de tópico**: ocorre quando há problemas decorrentes do contexto, ou por falta de entendimento de itens abordados, ou por esgotamento do tópico ou por não se querer falar mais sobre aquele tópico.

### 2.5.1.3 – Natureza das perguntas do ponto de vista informacional

Considerando o contexto anterior e posterior de cada pergunta, Andrade, Aquino & Fávero, (1996, p.481-488) propuseram uma classificação que ilustra como as perguntas variam dentro de um continuum informacional, podendo ser agrupadas em quatro classes: (i) **pedido de informação**: perguntas que buscam informação sobre questões geradas pela própria conversa como perguntas de esclarecimento, repetição, confirmação; pode ser definido como algo que o interlocutor deseja saber por uma questão de necessidade; (ii) **pedido de confirmação**: pode ocorrer quando, na conversa, houve um pedido de informação, e, o interlocutor, solicita a sustentação do que foi dito, ou quando um dos interlocutores parece não concordar com o que foi dito, ou a combinação desses dois tipos (informação e confirmação), pode ocorrer ainda, a combinação entre pedido de confirmação e de esclarecimento; (iii) **pedido de esclarecimento**: as perguntas que solicitam esclarecimento podem ser um pedido de esclarecimento em relação à audição do enunciado ou em relação ao conteúdo do enunciado; (iv) **pergunta retórica**: são perguntas elaboradas com o intuito de que o ouvinte não responda, pois contêm informações já conhecidas pelo falante ou referem-



se a informações não disponíveis: perguntas didáticas, retóricas, de humor, auto-dirigidas e fala relatada. Estas perguntas distinguem-se das demais, porque nenhuma informação é buscada. Expressam, ao contrário, o ponto de vista do falante e transmitem informação ao invés de solicitá-las.

#### 2.5.1.4- As perguntas do tipo “you say x questions”

Steensig & Larsen (2008) apontam ainda, além das duas formas de perguntas apresentadas acima – fechadas e abertas -, a existência de um terceiro tipo, denominada “you say x questions”. Essas perguntas apresentam o seguinte formato: **“você disse+ reformulação do que foi dito”**.

As “you say x questions” são perguntas que, assim como as fechadas, pressupõem “sim” ou “não” como resposta, no entanto, a estrutura da primeira baseia-se em retomar parte do que já foi dito com o objetivo de confirmar a informação mencionada anteriormente.

Os autores, para observar a ocorrência das “you say x questions” utilizaram dados de telefonemas para serviços de emergência, uma vez, que nesse tipo de serviço, é indispensável que as informações estejam corretas, portanto há necessidade de confirmação de dados importantes ao atendimento emergencial. Observe o exemplo a seguir de Steensig & Larsen (2008):

##### Exemplo 1

*Atendente: você disse ((nome da rua))?*

*Solicitante: sim ((número da casa))*

*Atendente: o que há de errado aí?*

Percebemos, na primeira fala da atendente, a presença de uma pergunta do tipo “you say x questions”. Provavelmente, o atendido disse o nome da rua anteriormente e a atendente, para confirmar, fez uma pergunta com a estrutura **“você disse+ reformulação do que foi dito”**. No turno seguinte, o solicitante confirma a pergunta e complementa a resposta com o número da casa. Posteriormente, a atendente prossegue com as “formalidades” do atendimento com outra pergunta “o que há de errado aí?” para solicitar o serviço de emergência.

É importante atentarmos para o fato de que as perguntas do tipo “you say x questions” se realizam como declarações e não como interrogativas, embora realizem

um questionamento e busquem uma confirmação, ou seja, não apresenta um contorno entonacional de pergunta, mas apresenta a natureza da pergunta. Percebemos no exemplo anterior que o *token* da confirmação da pergunta foi através de “Yes” (sim), porém há outras formas possíveis de responder a esses tipos de perguntas com repetições parciais ou combinações do que foi elocucionado anteriormente. Observe:

#### Exemplo 2

*Jens: você disse terça ou quarta*

*Martin: terça ou quarta*

As “you say x questions” podem também apresentar certos equívocos em relação às informações que fornecem e são, conseqüentemente, respondidas de forma a não confirmar a afirmação contida na pergunta:

#### Exemplo 3

*Atendente: e você disse que é uma senhora*

*Solicitante: NÃO é um HOMEM*

As perguntas do tipo “you say x question” podem ser usadas, ainda, para expressar desafiliação<sup>2</sup> entre as partes. Observe o exemplo:

#### Exemplo 4

*Atendente: sim, como ele está se sentindo agora?*

*Solicitante: bem, ele está andando sem parar/em círculos e você/a gente realmente não pode*

*Solicitante: conversar com ele,*

*Atendente: ninguém consegue conversar direito com ele*

*Solicitante: oh, ele gostaria apenas de ter uma ambulância, bem agora e –bem agora e aqui*

→ *Atendente: sim, mas mas **você disse que ele está andando em círculos?***

*Solicitante: que, sim*

*Atendente: ele está ferido?*

A atendente, ao perguntar “você disse que ele está andando?” insinua que o homem não está em uma situação que necessite solicitar um atendimento emergencial.

Por fim, os autores mencionam que as “you say x questions” podem ser também do tipo “busca de explicação/descrição”. Esse tipo de pergunta ocorre quando, após a

---

<sup>2</sup> Vale distinguir dois conceitos: alinhamento e afiliação. Segundo Stivers (2006) a afiliação ocorre quando os participantes partilham da mesma perspectiva ou concordam com o que o outro disse, enquanto o alinhamento está relacionado com a ação seqüencial, isto é, com o progresso da atividade de fala.

formulação da pergunta, o interlocutor responde e fornece, em seguida, comentários que servem para esclarecer melhor o que ele disse. Observe o exemplo:

#### Exemplo 5

*Atendente: qual a razão dela estar se sentindomal/triste?*

*Solicitante: [hhh] bem isso, você sabe ela foi ao médico e ela toma hh (.) hh u=toma*

*d= comprimidos anti-depressivos (0.3) d- (0.4)d- comprimidos anti-depressivos =h*

*Atendente: sim ((minutos de conversa omitidos, cuja seqüência tratava sobre o possível horário do desaparecimento da esposa))*

→ *Atendente: hhh u-=hhhf- (0.4) você disse que ela toma algum medicamento anti-depressivo?*

*Solicitante: pth sim, hh nós vamos ela*

*Atendente: sim (0.2)*

*Solicitante: ela= uh teve uma vez por algum tempo u: h = não eu não vou dizer depressão profunda ma- ma- mas ela teve alguma alguma depressão leve que durou hhh (0.3)alguns meses e e -e isso é o que ela tem*

*Atendente: sim*

*Atendente: então hhh (0.4) em =uh= hhhem =em=em=uh= hh*

Após a pergunta da atendente “você disse que ela toma algum medicamento anti-depressivo?”, o solicitante confirma que a esposa toma remédio anti-depressivo e, posteriormente, começa a fazer descrições sobre o estado da esposa com intuito de minimizar a gravidade de sua enfermidade. Nesse caso, esse tipo de pergunta não só buscou a confirmação, mas também foi uma maneira de incentivar o solicitante a continuar prestando informações sobre a esposa.

#### 2.5.1.5- As “perguntas tolas” (silly questions)

Outros autores como Stokoe & Edwards (2008) apontam a existência de perguntas cujas respostas são conhecidas ou já foram ditas. Elas são denominadas “silly questions/perguntas idiotas”, utilizadas pelos policiais britânicos em interrogatórios.

Stokoe & Edwards (2008) observaram as perguntas que os policiais fazem nos interrogatórios; a forma como elas são respondidas pelos suspeitos; a posição que elas ocupam; e qual os papéis interacional e institucional que exercem.

As perguntas são denominadas “silly questions” devido ao fato de soarem como “idiotas” ao seu destinatário, uma vez que têm respostas óbvias e que os policiais as usam apenas como forma de obter uma confirmação do ponto de vista do suspeito a fim de gravá-la. Essas perguntas, embora pareçam ser desnecessárias, apresentam um papel central para a articulação do estado mental declarado do suspeito e para medir a

intencionalidade do suspeito na hora que ele executou as ações criminosas, o que acaba, por conseguinte, influenciando na escolha da pena a ser aplicada.

Há casos em que os suspeitos demonstram em suas respostas, principalmente através de risos e tons enfáticos, que consideram as perguntas dos policiais realmente “idiotas”. Observe o exemplo abaixo de Stokoe & Edwards (2008):

#### Exemplo 6

*P: Um, pode soar um pouco idiota mas você sabe de quem é a janela?*

*(pausa)*

*S: Sim! ((rindo))*

#### 2.5.1.6- As perguntas reais e de exame

Searle (1984), com base em Austin (1964 – *How to do things with words*), propõe uma tipologia dos atos de fala a partir do que denomina objetivo ilocucionário. As perguntas fariam parte dos atos de fala diretivos – atos estes cujo objetivo ilocucionário do falante é fazer com que o ouvinte (interlocutor) realize uma dada ação futura.

Neste mesmo texto, Searle propõe que se distingam perguntas reais de perguntas de exame. Nas perguntas reais, o falante quer saber, descobrir a resposta; nas perguntas de exame, o falante quer saber se o ouvinte sabe. Uma primeira condição para que o ato de perguntar seja bem-sucedido, no caso da pergunta real, é que o falante seja sincero, que queira realmente obter a informação. Outra condição é que o falante não saiba a resposta, a pergunta é, então, uma tentativa de obter a informação.

#### 2.5.2- As abordagens da AC: uma perspectiva crítica

Para Schegloff (1984), em seu texto *On some questions and ambiguities in conversation*, pode parecer que recursos lingüísticos (sintáticos, prosódicos etc) permitam a construção e o reconhecimento de enunciados como perguntas e, então, como ações de um certo tipo. O problema é o de se considerar tais enunciados fora do local em que são enunciados. A análise dos dados levanta uma série de dificuldades em se operar com categorias como perguntas e respostas. Considere o seguinte exemplo citado pelo autor:

### Exemplo 7

A1: *Por que você não vem me ver?*

B1: *Gostaria, mas*

A2: *Eu também. Apenas*

B2: *Apenas não sei o endereço*

O turno de A1 parece sintaticamente com uma pergunta, mas o de B1 não constitui uma "resposta" a uma pergunta, mas a aceitação de um convite. Pode-se contra-argumentar que A1 contém um imperativo (vem) ou forma injuntiva, com o mitigador "Por que você não". Uma regra sociolinguística transformaria forma sintática de injuntiva em pergunta e a ação de comando em "pedido, "sugestão" ou "convite". Schegloff acredita que em muitos casos tal transformação possa estar envolvida: o ouvinte não interpretaria tal enunciado como uma pergunta, mas como um convite que B1 aceita.

O autor nos mostra, então, que é em função da organização do par adjacente que uma "resposta" é relevante para uma pergunta ou convite, sendo também dependente de como a primeira parte do par é interpretada. O que faz com que algo seja identificado como pergunta não parecem ser os recursos linguísticos utilizados, mas sua localização estrutural num lugar definido da conversação que apresentará um conjunto de características que determinarão sua estrutura sintática e prosódica.

Dessa maneira, se uma forma interrogativa pode ser usada para outra ação além de interrogar e se esta pode ser transmitida não apenas pela forma interrogativa, então, o problema relevante é ser interacionalmente ou conversacionalmente uma pergunta.

### **2.5.3- A questão da coerência e da interpretação pragmática do par pergunta-resposta**

Merritt (1976), em *On questions following questions in service encounters*, discute a questão da coerência e da interpretação pragmática do par pergunta-resposta a partir das noções de par adjacente e de troca ritual, a partir da visão de Goffman, em diálogos travados entre cliente e atendente (server) em encontros que podem ser caracterizados como o de Transações Comerciais. São objeto de análise o pedido do cliente e a resposta do atendente.

Merrit (1976) defende que o que faz com que uma seqüência de enunciados seja vista como algo não aleatório é a coerência. Do ponto de vista do falante, a coerência é alcançada através de uma seqüência de sentenças que atendem a certas restrições, como ao fato de que cada sentença deve ser selecionada e checada para mostrar sua relevância em relação às que a antecederam. Do ponto de vista do ouvinte, sentenças individuais são analisadas a partir de como elas "trabalham" ou são interpretadas, levando-se em conta o discurso precedente.

Em Análise da Conversação, as noções de pares adjacentes e de relevância condicional, vistos no item 2.4, são importantes para o estabelecimento da coerência discursiva, dando conta de aparentes desvios ao nível da superfície dos enunciados. Seguindo a orientação de Goffman, o par pergunta-resposta, dentro do diálogo, cria um desequilíbrio ritual, sendo um protótipo do que este autor chama de *troca ritual*. Este par é examinado, então, não apenas em termos de adjacência interna, mas também em relação ao modo como o par está ligado à próxima peça do diálogo. Seguindo Goffman (1976), Merritt analisa três tipos básicos de ligação entre perguntas e respostas nas trocas rituais: (i) aquele que faz o primeiro movimento, em uma troca, deve fazer o movimento inicial na próxima troca; (ii) aquele que faz o último movimento na troca pode fazer o movimento inicial na próxima troca; (iii) aquele que é esperado fechar a primeira troca deve fechar a segunda troca.

Destes três tipos de ligação é derivado o seguinte esquema:

#### Exemplo 8

(i) *Encadeamento* : P1 - R1- P2 - R2

(Contexto: restaurante)

C: P1    *Você têm chocolate quente?*  
 S: R2    *umhum*  
 C:P1    *Posso pedir chocolate quente com creme?*  
 S:R2    *Claro ( vai pegar).*

#### Exemplo 9

(ii) *Acoplamento*: P1 - R1/ P2 - R2

(Contexto: mercado)

C:P1    *Você tem passas?*  
 S:R1/P2 *Temos. Servem estas ?*  
 C:R2    *Sim.*

## Exemplo 10

(iii) *Inserção*: P1-P2- R2- R1

(contexto: restaurante)

C- P1 *Tem cerveja Antártica?*S: P2 *Você tem 18 anos?*C:R2 *Não.*S:R1 *Não.*

As perguntas iniciais, nos contextos analisados por Merritt constituem pedidos de informação ou de ação (serviço). A interpretação das perguntas baseia-se em considerações da seqüência discursiva em que ocorrem, não parecendo ser previsível apenas pela forma do enunciado. A forma - *Você tem X?* - pode obter uma resposta - se interpretada como um pedido de informação, e outra diferente se interpretada como um pedido de ação (serviço). No caso (ii), a resposta constitui um movimento misto - que envolve informação e ação, sendo que freqüentemente verifica-se, neste contexto, uma elipse da resposta relativa ao pedido de informação que em alguns casos podem ser recuperáveis e em outro não:

## Exemplo 11

(contexto : lanchonete)

P1- C : *Têm café?*(R1)/P2: S: *(servindo o café) Açúcar e creme?*R2: C: *Creme.*

ou

## Exemplo 12

(contexto: marido/ mulher)

A1: *Onde você esteve ?*B1: *Na livraria./ Você consertou a pia?*A2: *Não.*

Parece, então, que o cancelamento de um movimento está diretamente associado a trocas de rotina e/ou a trocas altamente estruturadas, como no caso dos eventos de fala aqui estudados, em que as respostas elididas são passíveis de serem contextualmente recuperadas.

Os falantes, então, falam apropriadamente e os ouvintes interpretam a fala de forma a maximizar a adequação de um determinado turno. Tal adequação é função do

contexto - que é apenas parcialmente de natureza lingüística. Pode-se falar de pressuposições contextuais (pragmáticas) que permitem inferências a serem feitas pelos participantes, dando origem normalmente a ações explícitas, podendo, em alguns contextos, estarem abertas a negociações.

A partir de suas análise, Merritt (1976, p. 353) propõe as seguintes "regras do discurso":

1. Após uma pergunta -P1-, uma resposta àquela pergunta, R1, é condicionalmente relevante. Qualquer próximo enunciado, após P1, será visto, se possível, como uma resposta à pergunta.

2. Quando qualquer pergunta é colocada, existem pressuposições contextuais que são invocadas e que maximizam a adequação da realização daquela pergunta. Uma resposta a uma pergunta pode estar orientada para estas pressuposições contextuais invocadas e também para a pergunta, ou só para a pergunta em si. Quando isto ocorre, a pergunta original pode ser vista como um movimento misto. Quando a resposta a uma pergunta está orientada apenas para o sentido literal daquela pergunta, então, a pergunta original é vista como um movimento elementar.

3. Uma pergunta, P2, seguindo imediatamente uma P1, será vista como tomando o lugar da relevância condicional de uma resposta a P1 (ex.: P1: Têm café? -P2: Creme e açúcar?); ou como meramente submetendo-se a relevância condicional de uma resposta a P1 (ex: P1: Têm cerveja ? -P2: Você têm 18 anos?). Neste último caso, a relevância condicional de P1 é automaticamente recolocada após ter sido completada a seqüência inserida (P2-R2). No primeiro caso, a relevância condicional de uma resposta ao movimento derivado de P1 é automaticamente colocada com a realização da seqüência inserida.

4. Há pelo menos 4 formas através das quais dois pares de pergunta-resposta são ligadas num diálogo: *encadeamento*, *acoplamento*, *inserção* e *acoplamento elíptico*. Estes padrões de movimento podem estar associados à interpretação pragmática, pelo menos quando contextos similares (tais como encontros em contextos de transações comerciais) são considerados.

5. A repetição de uma pergunta deve ser analisada como o re-estabelecimento da relevância condicional de uma resposta àquela pergunta. A repetição será feita apenas nos casos em que o enunciado, na próxima posição após uma pergunta, seja um pedido explícito de repetição (O que você disse?, Como, etc); ou, se a resposta desestabiliza a



relevância condicional de uma resposta, e o interrogador deseja re-estabelecê-la (ex. se aquele que responde fracassa em dar uma resposta após o encerramento de uma seqüência inserida).

## 2.6- As reclamações e as perguntas

Monzoni (2008), em seu texto *Introducing direct complaints through questions: the interactional achievement of 'pre-sequences'*, teve como foco investigar como as reclamações diretas emergem na interação em seqüências iniciadas por meio de perguntas, sobretudo por perguntas polares e perguntas não polares, as “perguntas QU”.

As perguntas são um meio através do qual os falantes não apenas procuraram informações, mas também podem ser usadas para gerar outros tipos de atividades sociais, muitas delas estão intimamente ligados a seqüências argumentativas e de reclamações. Essas perguntas soam como um desafio ao que o outro falante disse ou fez (Egbert e VOGÉ; Halonen e Sorjonen; Koshik, 2003; Kotthoff, 1993; Muntigl e Turnbull, 1998; entre outros), pode indicar que algo está problemático na conversa (cf. o uso de *warum* em reuniões de negócios e discutido por Egbert VOGÉ); expressar críticas (ver Heritage, 2002); e introduzir uma reclamação (Monzoni, 2005).

O tipo de seqüência que Monzoni (2008) irá considerar para estudo foi retirada tanto de contextos institucionais como de conversas espontâneas. Essa seqüência pode ser exemplificada da seguinte maneira:

1. R: Pergunta
2. B: Resposta
3. A: aponta alguns problemas com a resposta anterior de B e/ou realiza outra atividade simultânea: a reclamação.

As reclamações que ocorrem no terceiro turno são, nos cenários institucionais, relatos de problemas que possam ter sido causados direta ou indiretamente pela instituição e que podem prejudicar uma gestão eficiente do serviço; nas interações cotidianas, os falantes apontam problemas com as atividades dos destinatários e, em seguida, podem responsabilizá-los diretamente.

Segundo a autora, a seqüência acima, pode ser igualmente considerada como "pré-seqüências de reclamação", uma vez que elas podem estabelecer uma trajetória destinada a introduzir gradualmente a reclamação na interação, atrasando a sua produção, que será efetivada no terceiro turno. Introduzir a reclamação de maneira gradual é importante, pois as reclamações diretas podem ser muito agressivas e, dessa maneira, os falantes podem tentar evitar ou atenuar seus efeitos.

No *corpus* que Monzoni (op.cit) investigou, as perguntas polares só foi utilizada para introduzir reclamações em chamadas de emergência de ambulância.

Estas chamadas estão relacionados a alguns eventos problemáticos em curso, que poderiam ter sido causados pela equipe da instituição e, geralmente, não constituem o primeiro contato entre a instituição e o centro de emergência. Através das perguntas polares, os falantes introduzem um assunto na interação e após uma resposta fornecida pelo destinatário, os falantes produzem uma reclamação relacionada ao evento abordado. Desta forma, a produção da reclamação é considerada atrasada, aparecendo em um terceiro turno após a produção da resposta do interlocutor.

Observe o exemplo a seguir em que um médico de um hospital da província está chamando o centro de emergência. Este centro de chamadas gerencia as emergências de uma área bastante vasta onde se encontram diferentes hospitais. Normalmente, os pacientes são transportados para os hospitais mais próximos, especialmente quando o seu estado é muito grave. No entanto, existem também casos em que o paciente pode decidir em conjunto com a equipe de ambulância para o hospital que ele / ela deve ser enviado, conforme o caso abaixo.

### Exemplo 13

CT- call taker(atendente)

C- caller (ligador)

1- CT: central?

2- (.)

3- C: bom dia, é o doutor Lebulvi

4- C: do pronto socorro de Santa Lúcia

5- CT: sim.:

6- C: é um helicóptero chegando aqui com um paciente que é código 2

7- C: e com problemas de respiração?

8- CT: sim

9- C: "uh uh, não podemos fazer para ele aqui nada além de="

10- C: = uma hemodiálise e uma radiografia de tórax

11- C: nós não podemos fazer muita coisa

12- CT: Eu sei que eles estão trazendo ele porque você o conhece="

13-??: = .HHH

- 14- C: ah nós o conhecemos  
 15- CT: [( )]  
 16- C: [porque ele recebeu alta do nosso departamento de longa permanência  
 17- CT: eu não sei  
 18- CT: mm↓:::.=

Nesse exemplo, o médico produz uma pergunta fechada para buscar confirmação “é um helicóptero chegando aqui com um paciente código 2 e com problemas de respiração?” (linhas 6-7) e após a confirmação do atendente “sim” (linha 8), o médico ressalta, na posição seguinte, os problemas com esse evento “uh uh, não podemos fazer para ele aqui nada além de uma hemodiálise e uma radiografia de tórax, nós não podemos fazer muita coisa”) (linhas 9-11). Nesse turno, o médico ressalta o problema questionando por que o paciente foi levado para o hospital, em vez de um mais equipado. A atendente, por sua vez, analisa a fala do médico como uma reclamação contra ela, como representante da chamada ambulância-centro. Ela começa, então, em sobreposição, a rejeitar qualquer responsabilidade sobre o evento, deslocando-a a terceiros, ou seja, ao pessoal da ambulância. (linha 12).

Essas perguntas são destinadas a estabelecer uma base comum de inteligibilidade em que os solicitantes da chamada possam posteriormente relatar fatos do evento e caracterizá-los como uma questão problemática e “reclamável” (complainable).

Monzoni (op. cit) estudou ainda a relação entre reclamações e as perguntas QU. Os casos analisados foram retirados de uma interação cotidiana em que irmãs estão envolvidas na preparação de uma massa e, desde o início da interação, elas não chegam a um acordo sobre como a massa deve ser feita corretamente e, então, logo surgem os problemas.

Nesse caso, as perguntas QU são usadas diretamente para discordar e desafiar o interlocutor. Observe o exemplo seguinte em que, após várias discussões entre Lina e Cinzia sobre como a massa deve ser feita corretamente, Cinzia ameaça a cortar a massa e, ao mesmo tempo, emitir uma avaliação sobre a forma como irá cortá-la. (linha 1).

#### Exemplo 14

- Cinzia: agora nós iremos cortar um pedaço (.) estilo livre, amador  
 Lina: assim não (.) **mas o que você está fazendo?**  
 (Cinzia coloca a faca para baixo - uma colisão é audível)  
 (4)

Cinzia: os bolinhos, os nhoque/dumplings

(6)

Lina: mas escute (.) mas olhe aqueles devem ser a metade

Lina: daqueles!

Cinzia: Não:::::!

Através da avaliação da linha 1, Cinzia indica que a massa não será cortada de maneira adequada. Com isso, ela, provavelmente, está tentando prevenir uma possível crítica dos outros participantes. No entanto, durante o corte, Lina intervém “assim não” e imediatamente faz uma pergunta do tipo QU “mas o que você está fazendo?”.

Através da pergunta, Lina não está apenas buscando informações, ela desafia diretamente a atividade realizada por Cinzia, apesar da avaliação anterior da própria Cinzia. Devemos notar também que a pergunta é antecedida por um marcador contrastivo "mas". Outro ponto é que Lina intervém quando Cinzia já cortou alguns pedaços de massa, ou seja, quando o resultado de suas atividades já é avaliável. Então, a pergunta sinaliza que Lina não reconhece o resultado das ações Cinzia como uma boa. No entanto, a resposta de Cinzia mostra que ela interpretou a pergunta da irmã como uma busca de informação e respondeu que o que estava fazendo era nhoque, um tipo específico de massa. Se Cinzia tivesse entendido como uma avaliação, provavelmente no turno posterior, ela produziria um reparo.

Segundo Monzoni (op.cit), uma das bases sobre as quais uma reclamação direta pode ser produzida é o fato de que um evento tenha realmente ocorrido e que ele tenha causado algum tipo de problema para o reclamante, em outras palavras, as reclamações devem ser fundamentadas na ocorrência real de eventos. Se considerarmos as seqüências a partir deste ponto de vista, diferenças importantes podem ser detectadas.

Nas interações institucionais, as perguntas são empregadas para estabelecer conhecimento compartilhado dos falantes sobre a ocorrência de um evento. Como observamos no primeiro exemplo, as perguntas polares orientam-se para o fato de que os seus destinatários já conhecem a ocorrência dos eventos a que a chamada telefônica está relacionada e produzem uma confirmação. Uma vez que este conhecimento compartilhado sobre os eventos está estabelecido, os solicitantes das chamadas produzem, em um próximo turno, um novo tópico do mesmo evento e o caracteriza como problemático. No caso das seqüências iniciadas através de perguntas QU, os desafios são produzidos tão logo uma falha na atividade do outro é detectada e a reclamação é iniciada através da pergunta aberta. No entanto, os destinatários da

pergunta podem tratá-la literalmente, somente como busca de informação demonstrando, assim, que não consideram suas ações como problemáticas; ou aceitá-la como uma reclamação e produzir um reparo posteriormente.

## 2.7- A reclamação: algumas teorias

Monzoni (2008) assim como Heinemann & Travesso (2008) abordam a reclamação como uma atividade social na fala em interação que ocorre em diversos contextos sociais: conversa cotidiana e cenários institucionais. Segundo Heinemann & Travesso (2008), reclamação é o ato de “*expressar sentimentos de descontentamento com alguns estados de coisas, cuja responsabilidade pode ser atribuída à alguém*” (p.1)

Ao se reclamar, uma coisa que era concebida como problema individual passa a ser vista como dificuldades interpessoais. As reclamações, então, fazem com que as pessoas envolvidas sejam julgadas por outras pessoas em situações cuja meta instrumental seja a resolução do conflito.

Os autores afirmam que a reclamação requer uma seqüência extensa e, conseqüentemente, diferente da locução turno por turno. Assim, muitas vezes, o recipiente evita falar e o reclamante ocupa o piso conversacional por um longo período de tempo.

Segundo Monzoni (op.cit), o termo “reclamação” é usado para denominar diferentes tipos de atividade de fala. Essas ações/atividades têm em comum o fato de que as pessoas que reclamam (os reclamantes) apóiam suas reclamações em uma transgressão ou um comportamento inaceitável. A autora diferencia, ainda, dois tipos de reclamações: (i) **reclamações indiretas**: o falante reclama de alguém que não está presente ou de alguma circunstância externa; e (ii) **reclamações diretas**: a reclamação é feita diretamente para a pessoa reclamada. O nosso foco de estudo será nas reclamações diretas, visto que o nosso *corpus* é constituído por audiências de conciliação do PROCON, órgão responsável pela coordenação e execução da política estadual de proteção, amparo e defesa do consumidor, atividade de fala esta em que as partes litigantes encontram-se face a face.

As reclamações diretas são muito utilizadas em acusações. Segundo Monzoni (op.cit), as respostas às acusações podem se realizar como uma negação sobre o que foi dito, o que caracteriza uma resposta preferida e, por isso, não-marcada; ou como admissão de culpa, configurando uma resposta despreferida e, conseqüentemente, marcada.

Monzoni (op.cit) classificou, então, os tipos de resposta possíveis após uma acusação: (i) “negações de imediato” (*out right denials*) em que as pessoas imediatamente negam qualquer envolvimento na atividade em que são acusados e (ii) “negações sem culpa” (*not-at-fault denials*) em que as pessoas se alinham ao reclamante e assumem certo envolvimento com a ação reclamada, mas mostram que não são culpados ou responsáveis por ela.

Nas interações cotidianas, “negações de imediato” (*not-at-fault denials*) são um tipo de resposta preferida e corresponde a 85% dos casos, enquanto “negações sem culpa” (*out right denials*) ocorrem apenas em 5% dos casos, pois nas conversas ordinárias as pessoas estão preocupadas em mostrar se elas cometeram ou não a ação, e se são ou não culpadas.

Já nos contextos institucionais, as pessoas, por meio de acusações, buscam saber se as pessoas estão ou não envolvidas nas ações reclamadas e esperam que elas admitam ser culpadas.

A autora relaciona ainda a organização preferida à condutividade das perguntas sim/não: essas perguntas indicam o tipo de resposta que será preferida; uma pergunta positiva, geralmente, demanda uma resposta positiva, alinhada, do mesmo modo que perguntas negativas tendem a ter respostas negativas como preferidas. No entanto, a autora destaca algumas exceções como perguntas o tipo “Você realmente quer partir agora?” (Do you really want to leave now?) e “O barco ainda não partiu?” (Hasn’t the boat left already?). Outro ponto abordado são as perguntas negativas como fonte de reclamações. Monzoni (op.cit) analisa como as perguntas negativas são interpretadas como reclamações diretas e como a organização de preferência é construída. Observe o exemplo a seguir:

#### Exemplo 15

CT- call taker (atendente)

C- caller (ligador)

1- C: hh Aqui é Gadeni do departamento de hemodiálise..hh

- 2- uh os pacientes hoje e amanhã  
**3- você não foi buscá-los?**  
 4- CT: ah eu tenho esquema aqui e  
 5- tem um grave erro  
 6- porque eles anotaram todos para amanhã  
 7- e ninguém para hoje  
 8- C: ah, ué/ venha que tem Golsemi para hoje  
 9- CT: Golsemi ,agora vamos buscá-la  
 10- C: você pode buscá-la?  
 11- CT:Sim, tudo bem.

Nesse exemplo, com a pergunta negativa “você não foi buscá-los?”, espera-se que o recipiente admita a falha e demonstre ter culpa pelo o ocorrido. O uso de “ah” e a não confirmação do ocorrido pelo recipiente, demonstra que ele encarou a pergunta como uma afirmação. Além disso, o recipiente tenta se livrar da responsabilidade, fazendo reclamações a terceiros. O recipiente responde guiado pelo conteúdo negativo e não pelo formato da pergunta. (muito similar às “negações sem culpa” (not-at-fault denials)).

Observe outro exemplo:

#### Exemplo 16

CT- call taker (atendente)

C- caller (ligador)

- 1- CT: agora, ele apresenta alguma dificuldade em respirar?  
 2- C: sim ele apresenta dificuldades em res[pirar]  
 3- CT: [muita?]  
 4- C: bem, um pouco, [( ) ]  
 5- CT: [por quanto] tempo?  
 6- C: ah, ele disse que desde o começo da última noite um pouquinho  
 7- então de noite. HHHH uh: [: ]  
 8- CT: [mas] por que você  
**9- não telefonou antes?**  
 10- C: [ah ] venha eu  
 11- eu não sabia ele só me contou  
 12- essa manhã eu fui lá agora e vi que ele  
 13- estava assim eles não me falaram nada  
 14- nessa manhã eu fui trabalhar  
 15- eu não sabia de nada

Nesse exemplo, o recipiente da pergunta “mas por que você não telefonou antes?” se defende falando que só soube das dificuldades do pai em respirar pela manhã, por isso, não ligou antes. O recipiente produz, então, uma resposta do tipo que não

confirma o conteúdo da pergunta, com isso, admite o ocorrido, mas tenta se eximir da culpa, atribuindo-a a terceiros, no caso, ao pai.

Segundo a autora, o recipiente encara a pergunta como uma reclamação apenas e não como uma busca de informação. Desta forma, o recipiente se defende da atribuição de responsabilidade, mas não dá uma informação importante, a qual também seria relevante à pergunta, isto é, o fato de o pai já ter recebido orientação médica.

Reclamar é uma tarefa complicada, por isso, os falantes estão preocupados em deixar claro quem vai reclamar e em escolher a forma adequada de fazer a reclamação, aquela mais apropriada ao recipiente.

Dersley & Wootton (2000) também trabalham com a reclamação. No artigo *Complaint Sequences With Antagonistic Argument*, os autores examinam dados de áudio e vídeo de pessoas envolvidas em “discussões nervosas/tensas”, nas quais são feitas reclamações e acusações sobre o comportamento das partes. O foco de análise do trabalho são as seqüências imediatamente subseqüentes às reclamações.

As respostas iniciais são predominantemente negações, as quais se configuram de duas formas: “didn’t do it” (eu não fiz isso) e “not at fault” (eu não tenho culpa). Ocorre, portanto, uma reversão na preferência por concordância nas seqüências argumentativas.

Os alinhamentos entre reclamante e reclamado são construídos para preservar uma relação entre eles. No entanto, esse alinhamento pode ser desrespeitado quando as duas partes reclamam um do outro.

Estudos recentes sobre argumentação têm apontado que existe uma preferência por concordância nas conversas ordinárias. Essa preferência se manifesta através de vários aspectos de turno e organização de seqüência. Sacks (1987) e Pomerantz (1975, 1984) apresentaram um tratamento de discordância como uma atividade que se dá em caminhos modulados que evitam a produção de confronto claro de posições contrárias. A discordância pode ser vista como confrontante e análoga às formas de concordância nas seqüências analisadas por Pomerantz.

Para as seqüências argumentativas, estabelece-se que a preferência estrutural normal é reversa, pois os participantes preferem a discordância à concordância.

Então, para analisar como ocorre a troca de preferências, Dersley & Wootton (2000) realizaram estudos com crianças e adultos em tipos de cenários institucionais específicos que favoreciam o confronto direto. Além disso, não se estabeleceu a idade



em que a criança organiza seus turnos, o que leva a crer que não há, de fato, uma preferência pela concordância ou discordância, pois a ação das crianças parece ser inconsciente. Acrescenta-se ainda o fato de que foram analisadas as seqüências argumentativas em poucos e específicos gêneros discursivos, tornando problemática a generalização do que foi observado.

As preferências deveriam, portanto, ser estabelecidas como especificidades de tipos seqüenciais particulares/específicos, pois a generalização só pode ocorrer quando há similaridades entre diferentes tipos de contextos.

O artigo buscou examinar, assim, as seqüências de reclamações e, com isso, observaram-se vários parâmetros que haviam sido encontrados nas discussões. Os autores tinham como objetivo investigar como alinhamentos antagônicos emergem do curso de seqüências que envolvem atividades como reclamação. Para tanto, eles utilizaram como *corpus* de pesquisa 3 programas: (i) skatistas dançando no gelo acabam discutindo; (2) mãe discutindo problemas familiares com o filho dentro do carro; (3) duas irmãs discutindo uma com a outra na cozinha da família; e dois áudios (i) telefonemas de Kevin para o presidente da organização para qual trabalhava tendo sido afastado das atividades; (ii) uma mulher discutindo com o seu parceiro.

Todo esse estudo tinha como foco, então, as reclamações e as seqüências imediatas que essas reclamações geram – a resposta do reclamado, o turno posterior do reclamante original, o próximo turno do reclamado (1<sup>a</sup>, 2<sup>a</sup>, 3<sup>a</sup> e 4<sup>a</sup> posições).

Dersley & Wootton (2000) analisaram o terceiro turno como sendo seqüências “cercadas”, isto é, as reclamações formam o foco de um tópico diferente com início e fim facilmente identificáveis.

Durante a análise dos dados, Dersley & Wootton (op.cit) perceberam que os reclamados exercem várias ações após as reclamações. Essas ações podem ser divididas em três tipos:

O **primeiro** tipo é constituído “**negações diretas**”, as quais correspondem a 5% das respostas às reclamações. Neste tipo, o reclamado insiste que não cometeu a ação.

Observe o exemplo:

#### Exemplo 17

100 Milly: as pessoas não gostam que você critique outras pessoas

101 para você se passar como/ por a boa

102 Clara: eu não faço isso (fala em baixo tom, até a 108)

103 (.)

104 Clara: cri=  
 105 Milly: =sim você [fez  
 106 Clara: [qualquer pessoa  
 107 (.)  
 108 Clara: ticar

Nesse exemplo, Milly afirma que Clara a humilhou na frente de outras pessoas com o propósito de se mostrar superior. Em resposta à reclamação de Milly, Clara diz que não humilhou ninguém.

O **segundo** tipo corresponde a 85% das respostas. Nessa ação, os reclamados, indiretamente, confirmam que a ação reclamada, de fato, ocorreu, mas mostram que a ação deve ser vista como justificável e possível de ser desculpada. Observe o exemplo:

#### Exemplo 18

57 Joel: hh olhe (2)eeu-eu- poderia até ter quebrado uma janela você  
 58 não teria que me bater na cabeça  
 59 (2.0)  
 60 Joel: porque::  
 61 (.4)  
 62 Joel: eu era uma criança pequena e não sabia o que estava fazendo  
 63 talvez eu estivesse limpando e (de) repente, acidentalmente eu  
 64 não sabia fazer aquilo  
 65 (0.9)  
 66 Mãe: olhe (.) eu nunca bateria em você-.>foi porque<você mentia você sabe

Nesse caso, a mãe admite que já bateu no filho Joel. No entanto, argumenta que só batia nele porque ele falava mentiras para ela, ou seja, sua violência podia ser explicada e justificada. Assim, ela apresenta uma contra-reclamação.

Nesse tipo de resposta, é comum a presença de contra-reclamações. As contra-reclamações constituem apenas uma das formas usadas pelos reclamados para manipular/tratar a atribuição de culpa/responsabilidade encontrada na reclamação. O reclamado pode ainda responsabilizar o reclamante pela ação sem fazer uma “contra-reclamação”, como acontece no caso a seguir:

#### Exemplo 19

23 Sid: ((irritado)) não segure isso –aqui, por que você- está mudando?  
 24 é :> (você)< deixe isso num lugar durante todo o tempo!  
 25 Liz: nós- você disse para não fazer desse jeito ::! (( movimente seu braço devagar depois  
 abaixe-o))

Liz alega que está dançando daquela forma porque está obedecendo às instruções que lhes foram dadas por Sid, no caso, o reclamante.

O reclamante pode ainda alegar que a falha é explicável por circunstâncias que não estão relacionadas com o reclamante, isto é, circunstâncias extrínsecas, que vão além do controle deles. Observe:

#### Exemplo 20

100 Dave: quarenta cinco por dia  
 101 Gemma: uh °uh°  
 102 (0.7)  
 103 Dave: o que você por si mesma poderia fazer para obter (0.3) lucro  
 104 (0.2)  
 105 Gemma: °uh°  
 106 (2.6)  
 107 Esposa: há uma recessão no momento [você não faz isso/ y' don't do it all  
 108 Dave: [eu sei sim  
 109 Esposa: = o tempo todo?"

A esposa admite que não está conseguindo a quantia de dinheiro que o marido está reclamando, mas se defende dizendo que não consegue tal quantia devido às circunstâncias econômicas.

O **terceiro** tipo de resposta à reclamações constituem respostas em que os reclamados implicitamente concordam que algo ocorreu, mas tentam mudar a caracterização do ocorrido feita pelo reclamante, com o intuito de tornar a ação quase que “inocente”.

#### Exemplo 21

6 Colin: você não – apenas (0.2) você sabe tipo- (.) desprezando-a  
 7 você não entende[você  
 8 Mãe: [EU NÃO ESTOU DESPREZANDO-A EU ESTOU  
 9 OCUPADA

Colin acusa a mãe de não estar dando atenção à sua irmã mais nova. A mãe, por sua vez, a princípio nega a acusação “eu não estou desprezando-a”, mas depois acaba, implicitamente, concordando com Colin- “eu estou ocupada”.

Quanto ao problema da organização de preferências, Dersley & Wootton (2000) pretendem descobrir quais as implicações em se considerar a presença ou ausência de organizações preferidas.

Garcia (1991) *apud* Dersley & Wootton (2000, p.385) diz que, para acusações, a resposta preferida é a negação, pois a ausência ou demora da negação, nesses casos, podem ser interpretadas como uma admissão de evidência de culpa.

#### Exemplo 22

Stan: eu quero falar com você (=)  
 Karen: =EU NÃO (.3) NÃO TENHO NADA=

Stan: =VOCÊ TINHA PERMISSÃO PARA FAZER ISSO!

Stan: [(VOCÊ SEMPRE ESTÁ)

Karen: VOCÊ SABE QUE ISSO  
É ARRISCADO NÃO SABE

Stan: [VOCÊ PERMITIU ISSO]

Karen: [ (veja isso) ]= EU NUNCA TERIA  
FEITO ESSA BESTEIRA EU NÃO VI AQUILO

Karen nega a acusação de Stan de que ela teria escrito no seu último cheque. Nesse exemplo, a reclamada nega ter cometido a ofensa em questão e a negação se realiza próximo à reclamação ou acusação.

Garcia (1991 *apud* Dersley & Wootton 2000) estabelece, assim, que a não realização de uma negação leva a crer que a pessoa é culpada. No entanto, empiricamente, isso é mais complexo, pois, muitas vezes, os reclamados demoraram a responder à reclamação e não admitiram culpa. Em seguida, produziram turnos que negavam a falta que lhes era atribuída (s.)

No exemplo 18, mencionado acima, página 39, a mãe demora a responder à acusação de Joel de que ela batia nele e quando ela diz: “olhe (.) eu nunca bateria em você-.>foi porque<você mentia você sabe”, ela admite/aceita o que ela fez.

Segundo Dersley & Wootton (op.cit), há duas formas de negação: (i) eu não fiz isso (“didn’t do it”), em que o reclamado nega qualquer envolvimento com a ação reclamada. Esse tipo de resposta é aberta e ocorre sem demora, sendo considerada a ação preferida. E (ii), “não tenho culpa” (not at fault), em que o reclamado concorda com o que o reclamante disse (implicitamente) e apresenta atividades defensivas.

No exemplo 20, referido acima na página 40, na linha 107, temos um caso de negação do tipo “didn’t do it”, em que a esposa diz a Dave que ela não está juntando o dinheiro por causa das circunstâncias econômicas. Assim, ela aceita a reclamação de Dave, mas tenta se defender e mostrar que não é culpada pela situação.

As negações “not at fault” constituem um problema para a afirmação de Garcia (1991 *apud* Dersley & Wootton 2000) de que acusações tendem a ter como respostas negações explícitas e sem atraso. Porém, muitas vezes, nos dados analisados, as respostas ocorrem com atraso e os reclamados admitem a existência do problema, embora não admitam ser culpados por ela, isto é, não se mostram envolvidos com a ação. Assim, a admissão torna-se a alternativa relevante do reclamado para negar essas seqüências.

A resposta que o reclamado dá ao que o reclamante disse influenciará o que ocorrerá na próxima posição (3ª posição) e nas posições a seguir.

“Em seqüências em que o reclamado simplesmente nega ter feito a ação, os termos imediatamente subseqüentes consistem de simples afirmações sobre a ação, pelo reclamante original, e contradições sobre elas, realizadas pelo reclamado”(p.389).

Quando a segunda posição é “not at fault”, o reclamante, na terceira posição, encontra um foco diferente para falar.

No terceiro turno de Joel, exemplo referido acima, página 39, tem como tema a sua mentira. Esse tema foi introduzido pela sua mãe no segundo turno. Há, portanto, uma fuga do foco original da sua reclamação.

Dersley & Wootton (2000) caracterizam cinco tipos de ações principais que podem ocorrer na terceira posição. A escolha feita pelo reclamante se dá com base em um número de características interacionais que o reclamado identifica na interação e pela exposição de antagonismo na seqüência subseqüente.

O **primeiro** tipo de ação pode ser percebido através do exemplo (23):

Exemplo 23 – continuação do exemplo 18

66 Mãe: olhe (.) eu nunca batera em você-> isso foi porque< você mente você sabe  
67 (0.9)  
68 Mãe: você sabe(.) [e eu não teria ninguém  
69 [exatamente porque  
70 Mãe: mentindo pra mim  
71 Joel: eu estou amedrontado  
72 (0.3)  
73 Joel: porque eu es[tou amedronta]do  
74 [amedrontado com quê]  
75 (0.6)  
76 Mãe: amedrontado com que  
77 (0.4)  
78 Mãe: amedrontado com que  
79 (0.2)  
80 Joel: o sentimento de desgosto e medo de você vir me bater

Nesse exemplo, Joel utiliza “exatamente porque eu estou amedrontado”. Ele usa “exatamente” e aceita que era um mentiroso. Geralmente, o reclamante não aceita a defesa oferecida pelo reclamado e encontra nela argumentos que autorizam a sua reclamação original, isto é, ele argumenta que mentia porque tinha medo que sua mãe batesse nele.



29 que (0.2) que não está mais disponível hhh. que é estritamente  
 30 profissional quando nós estamos lidando com a mídia  
 31 [ e assim vai  
 32 Rob: [> bem se ninguém< contacta:::hh é  
 33 impossível contactar com você eles irão contactar no escritório  
 34 sem dúvi[das  
 35 Kevin: [ não eles não vão (.) eles não sabem o  
 36 número do escritório- você poderia saber que e que PELO MENOS  
 37 você deveria ter a cortesia de me falar que  
 38 você desligou minha linha---hh no momento em isso  
 39 aconteceu.

No terceiro turno, Kevin contradiz Rob dizendo que os clientes não podem ligar para a organização, conforme Rob sugeriu no segundo turno, pois eles não possuem o número do escritório. Kevin trata as faltas de Rob como sendo inegáveis. Assim, a reclamação não apenas se mantém, mas “cresce” por meio da técnica de escala que transforma uma ação reclamada em ações reclamadas e trata reclamação como incontestável.

No **quinto** tipo de ação Kevin acusa Rob de lhe negar o acesso às gravações e, com isso, prejudicar a sua defesa junto à comissão de investigação que investiga os seus “crimes”. No entanto, Rob se defende negando o que Kevin reclama, porém não afirma que Kevin terá acesso às gravações e sim às transcrições, o que implicitamente está de acordo com a reclamação de Kevin. Desta forma, no terceiro turno, Kevin cria hipóteses de como as fitas de gravação poderiam ser importantes para a sua defesa junto à comissão de investigação. Observe:

#### Exemplo 27

222 Kevin: que você está fazendo é você está me negando o acesso a  
 223 uh- evidência material que eu acho deveria ser  
 224 ↑ relev[ante para o meu caso]  
 225 Rob: [>não nós estávamos dando<]  
 226 (0.2)  
 227 Rob: não< nós estamos dando para você<a> evidência material <  
 228 em forma de transcrição  
 229 (0.2)  
 230 Rob: e é num[ formato que é  
 231 Kevin: [hhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhh [hhh  
 232 Rob: [aquilo é para  
 233 todos assimilarem facilmente  
 234 Kevin: bem-você- sabe- por exemplo que eu poderia ter escutado uh então  
 235 você me pegou dizendo me demito me demito eu poderia dizer  
 236 (.) bem que alguém::: (.) que é a  
 237 voz de alguém eu sei  
 238 Rob: mas [( )

- 239 Kevin: [e essa pessoa está aqui hoje  
 240 (0.3)  
 241 Kevin: você sabe dizer isso hhh mas eu não sou capaz de  
 242 dizer isso se eu não posso ouvir a gravação antecipadamente

Observou-se que em muitos casos, depois do terceiro turno, os turnos subsequentes se configuravam ainda mais antagônicos.

#### Exemplo 28 – continuação do exemplo 27

- 241 Kevin: você sabe dizer isso hhh mas eu não sou capaz de  
 242 dizer isso [se eu não posso ouvir a gravação antecipadamente  
 243 Rob: [bem-  
 244 Rob:= bem esse é esse é o ponto que você terá que trazer  
 245 para o encontro então

Neste exemplo, não há uma rejeição da defesa do reclamado e nem escala de ações. O foco tanto da reclamação original como da terceira posição é o fato de Kevin não ter acesso às gravações originais. No entanto, na quarta posição, Rob, o reclamado, parece concordar com Kevin e fala que ele deve levar a sua reclamação ao encontro que terão. Desta forma, há um alinhamento mais conciliatório.

Esse exemplo se contrapõe aos quartos turnos encontrados. O contrário, isto é, posições menos conciliatórias na quarta posição, foi observado em casos em que o terceiro turno ignora a defesa do reclamado e trata com certo sarcasmo.

No exemplo 29, continuação do exemplo 25, Dave, na terceira posição, ignora as reclamações de sua esposa de que ele não se preocupa com a família e diz com certo sarcasmo: “e você sabe?”. Na quarta posição, Dave não dá atenção ao que a esposa fala e, sobrepondo-se à sua fala, diz que ela fugiu de casa com 16 anos, que ela é uma completa merda. Desta forma, no quarto turno, Dave produz um enunciado ainda mais antagônico que o terceiro.

#### Exemplo 29 – continuação do exemplo 25

- 203 Esposa: então- você não sabe o que é vida em família  
 204 (0.3)  
 205 Dave: e você sabe?  
 206 Esposa: eu culpo seus ↑p[ais  
 207 Dave: [você fugiu de casa quando tinha dezesseis  
 208 (você é um idiota)

Já no exemplo 30, continuação dos exemplos 20 e 24, Dave argumenta que a esposa não ganha quase nada. A esposa atribui o que está acontecendo à recessão



econômica e Dave diz que qualquer idiota não faz nada do nada. Em seguida, a esposa responde ao sarcasmo do marido com uma construção ainda mais forte “bem, eu trabalho, você não”. Com isso, as imperfeições que Dave atribui à esposa são atribuídas a ele no quarto turno com ainda mais agressividade.

Exemplo 30 – continuação dos exemplos 20 e 24

107 Esposa: a recessão no momento[ você não faz isso=  
 108 Dave: [eu sei sim  
 109 Esposa:= o [tempo todo?  
 110 Dave: [ >e qualquer< idiota consegue fazer alguma coisa/lucrar do nada”  
 111 (0.5)  
 112 Esposa: bem eu estou trabalhando você não está trabalhando

Dersley & Wootton (2000) observaram, após o estudo, que o reclamante, no terceiro turno, exerce certo controle sob a configuração da seqüência subsequente; e que, na grande maioria dos casos, na quarta posição, encontramos posições antagônicas. Na maior parte dos casos, também, não há alinhamento entre reclamante e reclamado. Desta forma, mesmo depois de o reclamado ter se defendido no segundo turno, o reclamante constrói uma quarta seqüência isomórfica à primeira.

Na quarta posição, o reclamado implicitamente concorda com os elementos da reclamação, mas tenta se evadir da culpa. As características dessas seqüências são, então: (i) há um reclamante e um reclamado; (ii) o reclamante, na terceira posição, não dá crédito à defesa do reclamado e sustenta a posição defendida na primeira posição; (iii) muitas vezes, outras ações são adicionadas para complementar a reclamação do primeiro turno; (iv) em outros casos, há contra-reclamações; isto é, faz-se reclamações do reclamante.

As teorias existentes sobre perguntas, em sua grande maioria, as analisam sob uma perspectiva textual ou as estudam de forma situada, como, por exemplo, o estudo de Monzoni (2008) sobre “chamadas de emergência”. Em nosso estudo, as perguntas serão estudadas sob uma perspectiva interacional, adotando as contribuições da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversa etnometodológica, focalizando a atividade discursiva e, portanto, o papel instrumental que realizam em cenários institucionais.

Outro aspecto que focalizaremos na análise dos dados será como se realizam as ações, projetadas pelas perguntas, nos turnos subsequentes ao das perguntas, ou seja, como os respondentes se orientam para as ações iniciadas, desencadeadas pelas

perguntas. Para esse fim, nos apoiamos nos estudos sobre seqüências de reclamações mencionadas anteriormente (Monzoni (2008), Heinemann & Travesso (2008) e Dersley & Wootton (2000)).

Como nosso estudo está focado nas reclamações diretas (cf. item 2.7 dos capítulo teórico), percebemos que todas as perguntas, utilizadas na audiência de conciliação, giram em torno de uma reclamação que é gerada inicialmente quando o reclamante vai ao PROCON e formaliza uma reclamação contra uma determinada pessoa ou empresa. O que analisamos, então, é a forma como os participantes reagem às perguntas que (re-) formulam a reclamação(apresentada inicialmente pelo consumidor) no curso das audiências de conciliação Para isso, utilizamos como parâmetro os conceitos de Monzoni (2008).

### 3- METODOLOGIA

#### 3.1- Enfoque teórico-metodológico

Este trabalho busca identificar as funções discursivo–interacionais das perguntas nas audiências de conciliação, considerando-se as especificidades desta atividade de fala, e as diferentes metas comunicativas que orientam os comportamentos das terceiras-partes e das partes em litígio.

Destacamos que, para a análise de nossos dados, nos apoiamos nos construtos teóricos advindos da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversa, dos quais destacamos o estudo situado da linguagem e a preocupação com os sentidos que os participantes atribuem a suas ações no curso das intenções sociais. Dentre as conseqüências metodológicas desta escolha destacamos que a nossa análise opera com dados reais de fala, ou seja, dados contextualizados em situações reais de uso da linguagem. Além disso, ressaltamos que os fenômenos estudados devem ser contextualizados discursivamente, uma vez que devemos considerar a relação entre o que é dito antes e o que é dito depois da pergunta, ou seja, analisamos nossos dados de forma seqüencial, conforme proposta da Análise da Conversa. Focalizamos, então, a seqüencialidade da fala como importante informação contextual.

A seguir, apresentaremos alguns comentários sobre a natureza de nossa pesquisa. Depois destacaremos o contexto de pesquisa, o PROCON, em especial, as audiências de conciliação; e, por fim, a geração de nosso *corpus* de dados.

#### 3.2- A natureza da pesquisa

As perspectivas aqui adotadas em Análise do Discurso se filiam metodologicamente à tradição de pesquisa de cunho qualitativo e interpretativo. Segunda esta perspectiva, por não poder haver uma observação direta do fato social, recorre-se a atividades de representação (tais como a produção de entrevistas, gravação de conversas, transcrição de conversas, fotografias, notas de campo etc.) e interpretação do mundo, através das quais o tornamos visível (Denzin & Lincoln 2000; Erickson 1990).

Denzin & Lincoln (*apud* Kohlbacher, 2006 p.09) apontam que o termo “qualitativo” tem como ênfase as qualidades de entidades, dos processos e dos significados que não são experimentalmente examinados ou medidos em termos da

quantidade, intensidade ou frequência, ou seja, no paradigma qualitativo, o mundo não é feito de fatos observáveis e mensuráveis, mas os fenômenos que o compõem são entendidos em seu contexto natural de ocorrência, sendo o conhecimento e qualquer forma de realidade construída na interação social em contingência à ação humana.

Nessa perspectiva, a pesquisa qualitativa<sup>3</sup> é:

“uma atividade situada que localiza o observador no mundo. Consiste de um conjunto de práticas interpretativas e materiais que constroem o mundo visível. Essas práticas transformam o mundo. Elas voltam o mundo para uma série de representações, incluindo notas de campo, entrevistas, conversas, fotografias, gravações, lembretes. Nessa medida, a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem interpretativa, naturalística para o mundo. Isso significa que pesquisadores qualitativos estudam coisas em seus ambientes naturais, atentando para a construção ou interpretação do fenômeno em termos do significado que as pessoas trazem com elas<sup>4</sup>” (Denzin & Lincoln *apud* Kohlbacher, 2006 p.10 – Tradução nossa).

As pesquisas embasadas no paradigma qualitativo posicionam o pesquisador como observador de situações sociais com a intenção de interpretar o sentido dos fenômenos sob a perspectiva dos participantes. Para isso, o pesquisador utiliza vários materiais empíricos como: entrevistas, notas de campo, gravações etc na tentativa de representar o mundo em estudo. O objetivo central, então, é a elucidação de *processos* de construção de sentido das ações humanas, em seu contexto real de ocorrência, em que seres humanos, em ação conjunta com outros participantes do mundo social (em processos de intersubjetividade), constroem sentidos. A ênfase principal é justamente no processo, e não no produto, privilegiando-se o particular. Considerando-se o estudo da linguagem em uso, deve focalizar a forma como a linguagem é co-construída e negociada no curso das interações sociais, procurando identificar como os recursos lingüísticos são utilizados para atender às metas comunicativas dos usuários da língua

---

<sup>3</sup> Cabe comentar aqui que preferimos o termo interpretativo ao termo qualitativo, uma vez que este traz uma relação de contraste ao termo quantitativo que, de certa forma, não se sustenta, pois podemos ter pesquisa qualitativa que utiliza processos de quantificação, bem como podemos ter pesquisa quantitativa que necessita da análise qualitativa dos dados (cf. Gago, 2003, p.77). Esse processo de uso de métodos mistos para análise de um mesmo fenômeno empírico é denominado de triangulação (cf. Kohlbacher, 2006 p.17).

<sup>4</sup> “Qualitative research is a situated activity that locates the observer in the world. It consists of a set of interpretative, material practices that make the world visible. These practices transform the world. They turn the world into a series of representations, including field notes, interviews, conversations, photographs, recordings, and memos to the self. At this level, qualitative research involves an interpretative, naturalistic approach to the world. This means that qualitative researches study things in their natural settings, attempting to make sense of, or to interpret, phenomena in terms of the meanings people bring to them” (Denzin & Lincoln *apud* Kohlbacher, 2006 p.10).

em situações reais. Esta aproximação permite ao analista identificar as opções e restrições que operam sobre o uso da linguagem de forma situada e não em abstrato.

Uma das consequências metodológicas da adoção de uma perspectiva qualitativa e interpretativa é a orientação ao analista, que este procure lidar com categorias analíticas que venham a emergir dos dados e que os falantes mostrem ser relevantes para as atividades discursivas em que se encontram engajados em um dado momento da interação. Contrapõe-se, então, ao uso de categorias analíticas dadas *a priori* e à tentativa de subjugar os dados de forma acrítica às teorias existentes.

### **3.3- O contexto de pesquisa: as audiências de conciliação no O PROCON**

O PROCON é um órgão de defesa do consumidor e, nesse ambiente, as atividades de fala têm início a partir de uma reclamação registrada nesse órgão. Essa reclamação possibilita ao reclamante expressar sua insatisfação por algum bem ou serviço adquirido por ele.

O PROCON, por ser uma instituição que busca a resolução de problemas, organiza as audiências de modo que cada parte possa se expressar. Essa negociação visa a encontrar uma solução para a reclamação do consumidor. Para tanto, diferentes pontos de vistas são apresentados, o do reclamante e do reclamado, mediados por um representante da instituição.

As relações de consumo são reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor, Lei no. 8078, aprovada e sancionada pelo governo Federal em 11 de setembro de 1990.

Quando o consumidor que sente lesado, ele procura o PROCON e faz uma reclamação formal que é enviada ao reclamado, buscando uma solução do problema de forma pacífica. Essa reclamação é enviada ao consumidor através de um documento chamado CIP (Carta de Informação Preliminar). Após o envio desse documento, o PROCON, com fundamento na lei nº 10589/2003, do inciso VI do artigo 4º e do parágrafo 4º do artigo 55 da lei 8.078/90, bem como do parágrafo 1º do artigo 33 do Decreto 2.181/97, requer o prazo de 10 dias para que a parte reclamada apresente informações ou solução diretamente para o consumidor, enviando uma cópia do “acordo” para o PROCON. Caso o reclamado não se pronuncie, o reclamante retorna ao PROCON e formaliza novamente sua reclamação que dará origem a uma audiência de

conciliação, em que as partes serão chamadas a comparecer em data e horários previamente marcados pelo órgão de defesa do consumidor.

Na audiência de conciliação, efetiva-se 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). O mediador (a), representante do PROCON, apresenta a reclamação, ouve as partes e auxilia-as na tentativa de um acordo, meta instrumental do encontro.

É importante ressaltar que as audiências de conciliação do PROCON constituem encontros institucionais. Drew e Heritage (1992) definem o que constitui a “institucionalidade” de um encontro social. Segundo os autores, “institucionalidade” é o seu caráter institucional, isto é, a existência de “identidade profissionais” que são relevantes, de algum modo, para a atividade de fala, além de certas peculiaridades como, por exemplo, distância social entre os participantes, existência ou não de agenda pré-determinada, direitos e deveres em relação à participação no encontro, que determinam os encontros institucionais e estabelecem se os comportamentos verbais e não verbais são adequados à situação social.

Drew e Heritage (1992) também apontam que uma das características do discurso institucional é a presença, dentre os participantes, de um representante da instituição. No caso do PROCON, os mediadores são esses representantes e, por isso, eles controlam as práticas discursivas, de modo a alcançar a meta instrumental do PROCON: a resolução do conflito e a produção de um acordo entre as partes em litígio.

Nessas audiências de conciliação, os mediadores, representantes do PROCON, realizam tarefas em função de seu mandato institucional, tais como, a avaliação da reclamação em termos do Código de Defesa do Consumidor; a definição de responsabilidade legal, a tentativa de produção de um acordo entre as partes. Tais tarefas estão na base da formulação de perguntas neste contexto.

### **3.4- A geração dos dados**

Nosso procedimento/estratégia de pesquisa para geração de os dados é o estudo de casos, uma vez que consiste de uma investigação de dados e de análise de um fenômeno empírico inserido em seu contexto, tendo como objetivo “fornecer uma

análise do contexto e processos que iluminam as questões teóricas sendo estudadas<sup>5</sup>” (Hartley *apud* Kohlbacher, 2006 p.04); ou melhor, é um estudo de caso de base qualitativo, tendo a função de gerar hipóteses e construir teoria (Cf. Eisenhardy, 1989; Hartley, 1994; Hartley, 2004 *apud* Kohlbacher, 2006 p.04), em oposição ao que ocorre em estudos de caso de cunho quantitativo em que hipóteses são testadas e teorias avaliadas (Cf. Atteslander, 2003; Glaser & Laudel, 1999; Mayring, 2003 *apud* Kohlbacher, 2006 p.10). Nesse sentido, em pesquisa de estudo de caso qualitativo (como já expusemos anteriormente), a teoria emerge da abordagem indutiva de estudo de um caso empírico ou objeto, não através do processo dedutivo.

Em nossa pesquisa, trabalharemos com dados reais de fala, extraídos de audiências de conciliação do PROCON. As audiências fazem parte do banco de dados do Projeto “A construção de Identidade de consumidor no PROCON”, do Grupo de Pesquisa coordenado pela Professora Doutora Sonia Bittencourt Silveira, na Universidade Federal de Juiz de Fora

Os dados foram gerados a partir de gravações em fitas K-7 e MP3, posteriormente foram transcritos segundo critérios da ACE com base no modelo desenvolvido por Gail Jefferson, cujos símbolos estão consubstanciados em Sacks, Schegloff & Jefferson ([1974] 2002) e em Atkinson & Heritage<sup>6</sup> (1984). Considerando-se que uma transcrição nunca é um produto final, as gravações permitem que, com o tempo, novas camadas de entendimento dos fenômenos que surgem nas conversas sejam perceptíveis, descritos, analisados e compreendidos.

Além do sistema de gravações, contamos com outros instrumentos que nos auxiliam na geração dos dados. Realizamos, durante a gravação, notas de campo, de algumas das audiências, de acordo com as orientações em etnografia (cf. Erickson, 1992). E, depois da audiência, realizamos, em alguns casos, entrevistas, semi-estruturadas, com os consumidores a fim de saber, entre outras coisas, se tinha ficado satisfeito com a forma como o conflito tinha sido resolvido.

Em nossa análise utilizaremos três audiências de conciliação, intituladas “Audiência Rui Pedreiro”, “Audiência Banco Sul” e “Audiência Ok Veículos”. Vale

---

<sup>5</sup> “to provide an analysis of the context and processes which illuminate the theoretical issues being studied” (Hartley *apud* Kohlbacher, 2006 p.04).

<sup>6</sup> Os símbolos de transcrição estão no anexo II da dissertação.

ressaltar que não analisamos todas as perguntas das audiências, selecionamos, de cada uma, somente partes relevantes à nossa análise, pois em nem todas as audiências encontramos perguntas pertencentes a todas as funções.

Destacamos, ainda, que todos os nomes dos participantes das audiências de conciliação foram trocados, assim como o nome do estabelecimento comercial dos reclamados. Resumiremos, a seguir, de que se trata cada uma das audiências:

Na audiência de conciliação denominada “Rui Pedreiro”, participam a reclamante Lúcia, o reclamado Rui e o mediador Jorge. A reclamação originou-se a partir da insatisfação da consumidora Lúcia com a prestação de serviço do pedreiro Rui. A reclamante alega que Rui não cumpriu o que haviam combinado, que seria entregar a casa “pronta para morar”, segundo suas palavras. Diante disso, Lúcia relata que na construção da casa havia vários problemas e que o pedreiro utilizou material em excesso.

Participam da audiência de conciliação denominada “Banco Sul” o reclamante Lucas, o reclamado Rui, a mediadora Ana e a estagiária Bruna. O problema que originou essa audiência foi a insatisfação do consumidor Lucas (reclamante) com os serviços prestados pela instituição financeira “Banco Sul”. O consumidor alega que, ao fazer um pedido de empréstimo, foi obrigado, pela atendente do Banco, a adquirir um seguro contra a sua vontade. Entretanto, o reclamado alega que *“todas as instituições financeiras, hoje, têm os seus produtos a oferecer”*, *“qualquer lugar, quer vender o peixe dele”* e *“se o reclamante assinou o contrato é porque estava de acordo, pois ninguém obrigou ele a assinar nada”*.

Da audiência de conciliação denominada “Ok Veículos” participam o reclamante 1 José; o reclamado Lucas; duas mediadoras, Marta (Mediadora 1 – atendente) e Ana (Mediadora 2 – advogada do PROCON); Pedro (Reclamante 2 – amigo do consumidor). São citados ainda durante a audiência, mas não participam efetivamente, Leila (funcionária da loja de veículos); Aldo (vendedor com quem o reclamado conversa ao telefone); Dulce (atendente do telefonema do reclamado); e Jorge (mecânico do reclamante). O reclamante alega que o carro adquirido apresentou problemas de funcionamento logo no primeiro mês de uso e solicita do reclamado o ressarcimento das despesas que teve para consertar o carro.



#### **4- ANÁLISE DE DADOS**

As perguntas, via de regra, têm como função fornecer informações e esclarecer dúvidas. Diante disso, postulamos como objeto de análise as perguntas e suas funções ou as tarefas discursivas que realizam no curso das audiências e se são específicas aos papéis/tarefas realizados pelos diferentes participantes em função de suas diferentes metas comunicativas neste contexto, pois as perguntas não fazem parte de uma seqüência sem uma finalidade, elas estão inseridas em um contexto com um determinado propósito, no caso, das audiências de conciliação. Focalizaremos , então, ao longo de nossa análise: (a) as funções discursivas das perguntas; (b) suas especificidades nas audiências de conciliação; e (c) as ações que são projetadas pelas perguntas, ou seja, como os respondentes se orientam para as ações iniciadas, desencadeadas pelas perguntas.

Para fins de análise, identificamos, a partir da análise de dados, três macro funções das perguntas nas audiências de conciliação do PROCON: I- perguntas de enquadre legal da reclamação; II- perguntas de atribuição de responsabilidades; III- perguntas destinadas à produção de acordo. Depois, verificamos outros sub tipos que estão presentes dentro dessas macro funções. Na macro função I, encontramos (a) solicitação de versão das partes envolvidas, (b) busca de informação, (c) perguntas exame; na macro função II, (a) formulação de posição, (b) perguntas para checar verdade de informação, (c) perguntas de refutação, (d) perguntas de desafio de posição, (e) busca de informação, (f) perguntas de esclarecimento, (g) perguntas retóricas; e na macro função III, (a) as perguntas de busca de informação, (b) perguntas de pedido de confirmação e (c) confirmação de acordo.

##### **I- PERGUNTAS DE ENQUADRE LEGAL DA RECLAMAÇÃO**

No início da audiência de conciliação, o mediador solicita às partes que apresentem suas versões sobre o problema que deu origem ao conflito. O reclamante, ao procurar o PROCON, tem sua reclamação formalizada em um documento que serve de base para a convocação do reclamado (fornecedor de bens e serviços) e para orientar o mediador no dia da audiência. Em nossos dados, via de regra, o mediador lê a

reclamação realizada pelo reclamante quando ele vai ao PROCON ou pede o(a) consumidor(a) que relate o caso.

O reclamado, neste caso, teria o papel discursivo de aceitar ou refutar a versão do/a reclamante. Assim, as perguntas que aparecem, principalmente, no início da audiência têm como principal função discursiva formular o enquadre legal da reclamação.

As perguntas de enquadramento legal têm como função discursiva principal “a definição da situação” tendo como apoio o Código de Defesa do Consumidor que orienta o mediador sobre os direitos e deveres que se instauram nas relações de consumo.

Classificamos, então, esse tipo de perguntas como tendo uma macro função: a do enquadre legal.

Percebemos que, durante a audiência de conciliação, aparecem outras perguntas mais específicas que tratam também do enquadramento legal. A essas perguntas atribuímos a função de perguntas que solicitam a versão das partes e as perguntas exame<sup>7</sup>

Observe a ocorrência dessas perguntas:

#### **a) Solicitação de versão das partes envolvidas**

Nas audiências de conciliação do PROCON, esse tipo de pergunta aparece como uma oportunidade que, normalmente, o mediador oferece às partes para que estas se posicionem, a fim de poder avaliar a legitimidade ou não da reclamação. Dessa forma, o/a mediador (a) permite que as partes apresentem suas versões sobre os ‘fatos’ que deram origem à reclamação e o que pretendem obter através da audiência, para, enfim, após ouvir a versão das partes envolvidas, encaminhar a audiência para a negociação.

#### **Excerto 1**

*Audiência:* Rui Pedreiro

*Participantes:* Jorge (mediador) e Rui (reclamado)

*Tópico:* Jorge inicia a audiência fazendo perguntas ao reclamado para conhecer qual é

<sup>7</sup> Searle distingue perguntas reais de perguntas de exame. Estas últimas são utilizadas quando o falante sabe a resposta, mas deseja saber se o ouvinte a conhece (1984, p.92)

a “versão” dele sobre o acordo feito entre a consumidora Lúcia e ele.

01 Jorge mas então o quê que: é o quê que foi acordado. o senhor per- o  
 02 senhor falou assim o senhor me perguntou o quê que foi acordado.  
 → 03 então vamos lá o quê que foi acordado? =

Logo no início da audiência, o mediador Jorge seleciona o reclamado, via pergunta “então vamos lá o quê que foi acordado?” (linha 03) para apresentar sua “versão” sobre os fatos que deram origem à reclamação na tentativa de identificar a existência de um acordo, por escrito ou verbal, a partir do qual responsabilidades possam ser atribuídas às partes em litígio.

Percebemos, nesse exemplo, que a pergunta orienta-se para o que aqui se está denominando de macro função, que é a de enquadrar legalmente a reclamação, e, para esse fim, o mediador solicita de uma das partes a sua versão. Temos, dessa forma, uma pergunta que apresenta uma função mais específica dentro das perguntas de enquadramento legal.

O mediador oferece o piso conversacional ao reclamando para saber se havia algum tipo de acordo entre as partes. O reclamado informa então o que foi, segundo ele, “combinado” (linhas 06, 08, 11, 13 a 15 abaixo)

### Excerto 2

*Audiência:* Rui Pedreiro

*Participantes:* Jorge (mediador) e Rui (reclamado)

*Tópico:* Rui narra, sob seu ponto de vista, o que foi acordado entre ele e Lúcia

04 Rui =nós concordamos assim,  
 05 Jorge Hum  
 06 Rui eu ver a casa dela,  
 07 Jorge hum  
 08 Rui pra mim entijolar,  
 10 Jorge Hum  
 11 Rui e bater a laje.  
 12 Jorge Hum  
 13 Rui eu ainda dei um emboço por dentro eu falei com ela e::eu não  
 14 trabalho com acabamento (0.8) porque até na minha casa ac-  
 15 acabamento quem faz são os outros eu pago pra fazer. (1.0)  
 16 inclusive eu tô com banheiro pra fazer lá em casa,  
 17 Jorge Hum

Segundo Rui, seu serviço incluía apenas entijolar a casa e bater a laje. Nas linhas 13 a 16, ele enfatiza que, além dos serviços combinados, ainda presenteou a reclamante com um emboço “ainda dei um emboço”. Rui destaca também que informou Lúcia que não trabalhava com acabamento. Para sustentar tal fato, utilizou exemplo retirado de sua experiência pessoal “porque até na minha casa ac-acabamento quem faz são os outros eu pago pra fazer” (linhas 14 e 15) como um argumento que não poderia ser contestado, (se não faço em casa, não farei na casa dos outros). Nesse trecho, Rui sustenta que não havia se comprometido com a parte de acabamento da casa e enquadra o emboço como um favor e não como uma obrigação. Afirma, assim, ter feito além do combinado. Diante da reclamação de Lúcia, Rui assegura que o serviço estava sendo bem feito, enfatizando a satisfação da reclamante “ela entrou dentro da casa toda satisfeita,”.

Todo esse relato foi motivado pela pergunta feita na linha 03 “o quê que foi acordado? =”. Devemos observar que a reclamação está sendo construída juntamente com o mediador e os demais participantes da audiência. Há, todavia, uma reclamação inicial que é feita quando o reclamante vai ao PROCON e formaliza sua reclamação.

No trecho citado anteriormente, o reclamado, Rui, apresenta sua versão sobre os fatos, uma vez que o PROCON só teve acesso à versão do reclamante; e a partir desse ponto é que o confronto de posições, de versões começa.

Observemos outro exemplo de solicitação de versão de uma das partes:

### **Excerto 3**

*Audiência:* Banco Sul

*Participantes:* Ana (mediadora) e Lucas (reclamante)

*Tópico:* Ana solicita de Lucas a versão dele sobre o que aconteceu no dia do contrato.

- 56 Ana: ô:: (.)lucas, como se passou lá?  
 57 (2.0)  
 58 Lucas: O dia do contrato? =  
 01 Ana: =o dia do contrato. =  
 02 Lucas: ah ah fui fazer fui fazer o empréstimo, não é? (.)aí (.) fui abrir a pra  
 03 abrir a conta, eu já- eu já tinha. uma conta  
 04 Ana: Hum hum =  
 05 Lucas: =e eu num as- não sabia (.)porque a:: eu trabalho na loja américa, =  
 06 Ana: =hum =  
 07 Lucas: =então, (.) eu achei que quando eles, passaram a cart- a carta salário, (.)  
 08 eles tinham anulado a minha conta.(.) (aí ela falou) “você tem uma conta

09 aqui". =  
 10 Ana: =hum =  
 11 Lucas: aí (ela falou)"olha, temos um seguro aqui," seguro não. ela falou saúde.  
 12 (.)"temos um plano de um saúde," (.)entendeu? e "é bom que você faç-" (eu  
 13 falei assim) "eu num quero, porque eu já tenho plano de saúde, eu já te-  
 14 eu já tenho. no no: momento" eu num falei que eu tinha: um seguro de  
 15 vida.(.) eu tenho que um seguro de vida em grupo, (.)pela emp- pela  
 16 empresa também. Aí, eu no dia eu falei assim ó, "eu num quero porque, (.)  
 17 aí ela falou assim "aí vai fica difícil" (.)não é? aí eu falei com ela  
 18 assim, "então se se eu: então quer dizer que: eu sou obrigado." eu falei  
 19 né, com ela "eu sou obrigado a fazer," ela falou "não. não é bom usar  
 20 esses te:rmos." aí ela foi e chamou a: a a menina do seguro, pra me  
 21 explicar, não é? talvez eu não tô explicando direito pra ele, (.) aí como  
 22 eu estava precisando do dinheiro, eu fui, assinei(.) o cont- o contrato,  
 23 não é? o::: o seguro.

Neste ponto da audiência, a mediadora Ana, após ter ouvido o relato do reclamado (Rui), solicita ao reclamante Lucas a sua versão.

Lucas só participou da audiência quando foi selecionado pela mediadora, através da pergunta (linha 56) "ô:: (.)lucas, como se passou lá?". Dentre as poucas participações registradas, esta pode ser considerada fundamental e decisiva, pois foi, graças ao relato prestado por Lucas sobre o que de fato ocorreu no dia em que assinou a documentação do empréstimo e, por conseguinte, do seguro, que Rui modifica sua posição inicial e encaminha o encontro para um acordo. Lucas passa, então, a assumir a identidade discursiva de narrador de relato, pois ele é a única pessoa capaz de praticar esta ação discursiva porque nem a mediadora e nem o reclamado estavam presentes naquele momento.

A mediadora Ana quer saber através da pergunta como o acordo aconteceu sob o ponto de vista do reclamante Lucas, Ana não pede para confirmar ou negar nenhuma versão, solicita apenas que narre a sua. Lucas começa, a partir da linha 02, a contar sua versão, sem necessidade de um representante legal para isso, característica própria do PROCON. Trata-se, então, de um confronto de versões. Devemos destacar que todo esse "confronto" é sempre antecedido por perguntas do mediador no intuito de determinar qual das versões prevalece, co-construir a reclamação inicial e esclarecer os direitos ou não do consumidor.

## b) Busca de informação

Encontramos em nosso *corpus*, dentro da função macro de enquadramento legal, perguntas que buscam informações desconhecidas por uma das partes. Observe o exemplo:

### Excerto 4

*Audiência:* Banco Sul

*Participantes:* Ana (mediadora) e Lucas (reclamante)

*Tópico:* Ana faz perguntas a Lucas sobre o contrato feito entre o banco e ele, o cliente.

Logo no início da audiência, percebemos que Ana, a mediadora, aloca para a si a tarefa de fazer perguntas ao consumidor Lucas.

- 01 Ana:       cê trouxe o contrato?  
02               (11.0)
- 03 Ana:       esse contrato foi celebrado quando?  
04               (4.0)
- 05 Lucas:      dia(.)sete:.  
06               (0.5)
- 07 Ana:       foi agora?, recente.  
08               (.)
- 09 Lucas:      foi.  
10               (6.5)
- 11 Ana:         esse é do seguro?  
12 Lucas:      >do seguro. é. seguro.<  
13 Ana:         do empréstimo.  
14 Lucas:      umhum.  
15               (20.5)

As perguntas de Ana solicitam do reclamante dados sobre o contrato do seguro feito entre ele e o banco numa situação de venda casada. Essas perguntas buscam saber, em “cê trouxe o contrato.” (linha 01) e em “esse contrato foi celebrado quando.” (linha 03), se realmente há um contrato e em qual data foi acordado pelas partes; ou confirmar “foi agora?, recente.” (linha 7) se o acordo celebrado entre as partes está em conformidade com a lei.

É válido ressaltar que essa “checagem” de legalidade ou não é justificada pela posição e pela identidade inerentes ao mediador, no caso, Ana. No PROCON, percebemos a recorrência desse tipo de pergunta no início da audiência, mesmo que as

partes não tenham um contrato “por escrito”, como no caso da audiência “Rui Pedreiro”, em que há um acordo verbal, o mediador busca verificar os termos do contrato, se este foi danoso ou não ao consumidor. Na audiência “Rui Pedreiro”, o mediador utiliza uma outra pergunta “o que que foi acordado?”, no entanto, pretende ter uma resposta que o possibilite conduzir a audiência dentro das condições de legalidade ou não do acordo.

### c) Perguntas exame

As perguntas de exame aparecem nas audiências de conciliação do PROCON com o intuito de verificar, de ouvir da outra parte, seja ela reclamante ou reclamado, a confirmação de um evento que já é conhecido por parte de quem pergunta. Nesse caso, a inserimos como função integrante do enquadramento legal, pois ela traz consigo informações sobre o contrato.

Observe os excertos abaixo:

#### Excerto 5

*Audiência:* Banco Sul

*Participantes:* Ana (mediadora) e Lucas (reclamante)

*Tópico:* Ana prossegue a audiência fazendo perguntas a Lucas sobre o contrato feito entre o banco e ele, o cliente.

01 Ana:           cê trouxe o contrato.  
02                   (11.0)  
03 Ana:           esse contrato foi celebrado quando.  
04                   (4.0)  
05 Lucas:        dia(.)sete:.  
06                   (0.5)  
07 Ana:           foi agora?, recente.  
08                   (.)  
09 Lucas:        foi.  
10                   (6.5)  
→ 11 Ana:         esse é do seguro.  
12 Lucas:        >do seguro. é. seguro.<  
13 Ana:           do empréstimo.  
14 Lucas:        umhum.  
15                   (20.5)

Ana, a mediadora, após fazer uma série de perguntas ao reclamante Lucas, visando enquadrar legalmente sua reclamação, elabora uma outra pergunta fechada que

nos permite dizer que ela já sabia a resposta, só queria confirmar com o reclamante, fazendo-o emitir com sua própria voz se o contrato era do seguro ou não, tanto que quando Lucas confirma ser do seguro, Ana faz um reparo<sup>8</sup>, dizendo que o contrato não seria do seguro e sim do empréstimo. Esse fato comprova que ela já conhecia a resposta.

Percebemos, dessa forma, que a pergunta não coincidiu com sua função clássica que é a de buscar informações, pois a informação já era conhecida por parte de quem a elaborou, por isso, esse tipo de pergunta é classificada como pergunta exame.

No exemplo a seguir, o reclamado também já conhecia a informação solicitada por ele:

### Excerto 6

*Audiência:* Ok Veículos

*Participantes:* Marta (mediadora1 - atendente) e Lucas (reclamado)

*Tópico:* Marta narra qual a reclamação do consumidor

01 (( med. 1 conversa com alguém))  
 02 (3.8)  
 → 03 Lucas >ele fez uma reclamação. não é isso?<  
 04 Marta fez↓. é porque: ele comprou:: um mo::nza, (0.5) na tu:a::  
 05 (1.2)  
 06 Lucas >lá no meu estacionamento.<  
 07 Marta na loja, né? (0.5) e: no primeiro mês de uso o carro::: (0.2)  
 08 apresentou alguns (0.2) defeitos ou- e ele teve que:: (0.5)  
 09 arca:r com isso. =  
 10 Lucas =°sei°.  
 11 (0.8)

A audiência é iniciada através de uma auto-seleção do reclamado, assumindo o papel que deveria ser do mediador. Dessa forma, ocorre uma inversão de papéis. Ao dizer: ">ele fez uma reclamação. não é isso?<" (linha 03), o reclamado, além de dar início à audiência, também torna o turno seguinte um lugar relevante para a inserção da apresentação da reclamação, feita, então, pela mediadora (linhas 04, 07 a 09). Neste ponto, podemos perceber que o reclamado se enquadra como alguém que irá se defender de uma reclamação, assumindo para tal, o controle inicial da audiência.

<sup>8</sup> Reparo, segundo Schegloff, Jefferson e Sacks (1977), é um fenômeno que procura dar conta de problemas relacionados à escuta, à produção e à compreensão, durante a interação. Garcez & Loder (2005) apontam as seguintes trajetórias elementares de reparo: (i) reparo iniciado e levado a cabo pelo falante fonte do problema; (ii) reparo iniciado pelo falante da fonte de problema e levado a cabo pelo outro; (iii) reparo iniciado pelo outro e levado a cabo pelo falante fonte do problema; e (iv) reparo iniciado e levado a cabo pelo outro.



Logo no início da audiência, a mediadora questiona o enquadramento legal do tipo de comércio de Lucas: loja ou estacionamento.

A mediadora, Marta, enquadra<sup>9</sup> (Goffman, 1974) a OK VEÍCULOS como um estabelecimento comercial ao usar a palavra “*loja*”. O reclamado não aceita este enquadre e tenta caracterizar seu estabelecimento como não destinado à compra e venda de veículos, ao usar a palavra “*estacionamento*”. Marta, ao empregar o termo “*loja*”, pretende transmitir ao interlocutor, por inferência, a idéia de que loja é um lugar onde se compra e se vende algo, por isso é um estabelecimento comercial que deve assumir suas responsabilidades para com o consumidor. Já o reclamado emprega o termo estacionamento, ao dizer que possui *um estacionamento* e não *uma loja*. Desse modo, o reclamado agiu de forma aparentemente intencional ao categorizar seu estabelecimento comercial como “estacionamento”, pois este não teria as mesmas implicações legais que se atribuiria a um estabelecimento categorizado como “loja”.

## **II- PERGUNTAS QUE BUSCAM CHECAR, ATRIBUIR RESPONSABILIDADES**

Nesse tópico, analisaremos como as perguntas contribuem para negociar/co-construir a reclamação do consumidor no PROCON, uma vez que é através dessas perguntas que os participantes buscam atribuir responsabilidade ou se “desresponsabilizar” pelos problemas que deram origem à reclamação. Diante disso, analisaremos o que acontece nos turnos seguintes à exposição da versão das partes durante a audiência de conciliação.

Uma das ações que verificamos após a apresentação da reclamação inicial é a negação da reclamação inicial e a atribuição de responsabilidade a outrem. Observe a análise abaixo:

---

<sup>9</sup> A noção de *enquadre* (*frame*) surgiu com Gregory Bateson, em 1955. Em seu artigo, “Uma teoria sobre brincadeira e fantasia”, Bateson ([1972] 2002) mostra que a função do enquadre é permitir ao ouvinte o entendimento da meta mensagem contida em todo enunciado. Portanto, os enquadres organizam o discurso e orientam os participantes em relação à situação, indicando como sinalizamos e interpretamos o que é dito e feito.

### ► A negação da reclamação inicial e a atribuição de responsabilidade a outrem

Percebemos, durante a análise das audiências, que, após a solicitação ou apresentação da versão de um dos participantes, o mediador tenta reformular o que foi dito no intuito de atribuir responsabilidades e extrair dos participantes, através de perguntas, informações que estão embutidas explícita ou implicitamente nas posições/versões apresentadas pelas partes.

Por outro lado, segundo Silveira (2005), as partes oponentes geralmente procuram se eximir de forma parcial ou total de culpa ou responsabilidade, atribuindo a responsabilidade a outrem, ou seja, o reclamante procura atribuir responsabilidade ao reclamado e este atribui responsabilidades a terceiros ou mesmo ao consumidor.

Na audiência “Rui Pedreiro”, Rui apresenta sua versão sobre os fatos conforme solicitado pelo mediador Jorge. Percebemos que, após a apresentação dessa versão, o mediador e as partes envolvidas tentam atribuir responsabilidades uns aos outros. Observamos que o mediador solicita a posição do reclamado, uma vez que o PROCON já teve acesso à versão do reclamante. É partir desse ponto, de saber, de tomar conhecimento de quem são as responsabilidades, que o confronto de versões se inicia.

Na audiência “Ok Veículos”, a partir da linha 27 abaixo, o reclamado inicia o relato em si, narrando argumentativamente, em seu favor, que o reclamante teve opções para escolher e avaliar o carro, ou seja ele nega a reclamação inicial e atribui a responsabilidade ao consumidor:

- 27 Lucas   agor[a] a r e ]clamação >que ele tá< faze:ndo, (1.0) vou  
 28 Marta       [>>°°humhu-°°<<]  
 29 Lucas   partir de um princípio.  
 30 Marta   °se[i.  
 31 Lucas       [ele esteve na lo:ja, pra comprar um carro.>uma uno< um ponto  
 32           seis zero.  
 33           (0.5)  
 34 Marta   ãnhãm.=  
 → 35 Lucas   =comp- (0.8) >olhou a uno, levou a uno no mecânico. voltou (0.5)  
 36           dizendo< que a uno tinha um defeito. (0.5) mandamos arrumar. ele  
 37           passou o final de semana com o carro. (1.0) não- não- não no  
 38           domingo, [(.)>lá] na na< no sábado (não sei) na segunda- feira,

Neste ponto da narrativa, o reclamado argumenta retoricamente, tentando enquadrar negativamente a reclamação de José (reclamante), descaracterizando-a, já que, tendo opções para a compra, esta foi feita de livre arbítrio e consoante o aconselhamento de um mecânico da confiança do cliente.

José nega a veracidade da versão do relato apresentada por Lucas: “nã[o.” (linha 42 abaixo), e, neste ponto da interação, quer para si o turno conversacional e assim, o direito de relatar sua versão para os fatos.

40 Lucas >ele=  
 41 =ligou dizendo que não queria< o carro.  
 →42 José nã[o.  
 43 Lucas [então tudo ↑bem.=  
 →44 José =tá errado.  
 45 Lucas deixa eu contar a his [tó[ria. depois cê fala?,] ((irritado))  
 →46 José [nã[o,  
 47 Marta [deixa [o- d e i x a] [ele depois- ]  
 48 José [tá. então tá]

Entretanto, o reclamado não aceita este ponto como um momento relevante para a troca de turno e se mantém como detentor do piso conversacional. Porém, o reclamante se mantém firme em refutar o que está sendo apresentado, avaliando negativamente: “=tá errado.” (linha 44) e pedindo para si o turno que lhe é duplamente negado: pelo reclamado, que não ‘passa’ o turno e pela mediadora, que assegura o piso conversacional ao reclamado: “[deixa [o- d e i x a] [ele depois- ]” (linha 47).

A mediadora, a fim de agilizar a audiência, direciona suas ações para uma possível negociação: “cês trouxeram o::[:::” (linha 24 abaixo) e em “>>t[á.= cês trou]xeram u::m- [a l i s t i n h a,] né ? ]<<” (linha 38 abaixo), entretanto, essa tentativa é bloqueada pela auto-seleção por José, o reclamante, que assume o piso conversacional, mas não responde diretamente a pergunta de Marta.

Como vemos no trecho abaixo:

→ 24 Marta cês trouxeram o::[::::  
 25 Pedro [eu posso opi- opinar em alguma coisa?  
 26 Marta n::ão.=o::- =  
 27 José = se ele não [pode o p i N A R , ]  
 28 Lucas [ (também eu posso- ] [vamos falar [o-]  
 29 Pedro [nã[o-  
 30 Marta [EU VOU::: [PEDI::R SÓ  
 31 [PRO:::~::~:]  
 32 Pedro [ n ã o, só ] pra mim==  
 33 Marta =José mes[m o : : ?,]  
 → 34 José [ eu vou fa]llar então.  
 35 (.)  
 36 Marta >porque [ele- [quer-<  
 37 José [ele- [ele falou que eu peguei a u:no:,  
 → 38 Marta >>t[á.= cês trou]xeram u::m- [a l i s t i n h a,] né ? ]<<  
 39 José [ >>fiquei-<< ]

40 [ > ] o final de semana ] com a u]no.  
 41 fique- não peguei.<<= eu peguei a uno na quinta-feira, (0.8)<na  
 42 quinta-feira,> (.) s:[::-  
 43 Marta [unhum.=

### a) Formulação de posição

Em um primeiro momento da audiência “Rui Pedreiro”, temos um confronto entre as versões do reclamado e da reclamante.

O mediador, ainda buscando esclarecer o que foi acordado entre as partes, usa outro tipo de pergunta que visa a checar se obteve o entendimento correto ou desejado das posições/versões apresentadas ou, até mesmo, organizar para os participantes, de forma mais geral, o que foi apresentado pelas partes até o momento.

No excerto a seguir, logo após o relato de Rui, o mediador (linhas 19 a 21) “[então] o senhor tinha combinado com ela que o senhor só ia entijolar [e b a t e r a l a j e ]?” tenta resumir o que o reclamado havia relatado através de uma formulação de posição. No turno seguinte, na linha 22, “[entijolar e bater a laje]”, Rui reafirma sua posição, confirmando o tipo de serviço que tinha assumido com a reclamante:

#### Excerto 7

*Audiência:* Rui Pedreiro

*Participantes:* Jorge (mediador) e Rui (reclamado)

*Tópico:* Jorge solicita de Rui a versão dele sobre o que foi combinado entre ele e a reclamante Lúcia.

18 Rui (tô esperando uma pes- ter dinheiro) [t e r]  
 19 Jorge [então] o senhor tinha  
 → 20 combinado com ela que o senhor só ia entijolar  
 → 21 [e b a t e r a l a j e ]?  
 22 Rui [entijolar e bater a laje]

Nesse exemplo, percebemos que o mediador usou uma pergunta do tipo “you say x question” mencionada por Steensig & Larsen (2008), que consiste em retomar

parte do que já foi dito com o objetivo de confirmar a informação mencionada anteriormente, cujo formato é “**você disse+ formulação do que foi dito**”.

### **b) Perguntas para checar a veracidade da informação**

No excerto abaixo, temos a continuação do relato da versão de Rui. No mesmo excerto, na linha 26 “eu não entendi em vez de ela me pagar, ela me trouxe aqui.”, aparece um dado novo, o fato de o reclamado se eximir da responsabilidade e acusar a reclamante de não ter realizado o pagamento pelos serviços prestados por ele.

#### **Excerto 8**

*Audiência:* Rui Pedreiro

*Participantes:* Jorge (mediador) e Rui (reclamado)

*Tópico:* Jorge solicita de Rui a versão dele sobre o que foi combinado entre ele e a reclamante Lúcia.

23 Rui        ainda dei um emboço pra ela, fiz o piso, ela tratou comigo de  
24            me pagar (.)o que ela pagava por mês, ela entrou dentro da  
25            casa toda satisfeita,(1.0) agora deu esse problema. eu não  
26            entendi em vez de ela me pagar, ela me trouxe aqui.  
27            (2,0)  
→ 28 Jorge    bom, foi isso que aconteceu ou  
29            [não? a senhora combinou, a senhora combinou ]  
30 Rui        [eu acho que ela não tá querendo é p a g a r.]

Nesse momento, há uma inversão dos papéis discursivos: quem acusa é Rui, e a acusada é Lúcia. Surge, então, um “problema” para a consumidora: se ela não pagou pelos serviços do pedreiro, aparentemente, ela não tem o direito de reclamar.

Percebemos, nesse excerto, que Rui defende e sustenta seu ponto de vista, negando a acusação feita pela reclamante. Tanto que, além de alegar sua inocência “eu não entendi” o motivo da reclamação, ele transfere a reclamação para a reclamante, acusando-a de falta de pagamento.

Se analisarmos ainda o tipo de resposta do reclamado, percebemos que as respostas de Rui enquadram-se no tipo “**out right denials**” (Monzoni, 2008), pois ele nega ter descumprido o acordo feito entre as partes.

Ainda segundo Monzoni (2008), nos contextos institucionais, as pessoas, por meio de acusações, buscam saber se as pessoas estão ou não envolvidas nas ações reclamadas e esperam que elas admitam ser culpadas. Percebemos, no entanto, que isso não acontece nessa audiência de conciliação.

Na linha 28, após Rui acusar Lúcia de má pagadora (linha 26), o mediador tenta esclarecer o problema ao solicitar a versão da outra parte envolvida, a reclamante. O mediador utiliza uma pergunta aberta com o objetivo de checar informação, procurando estabelecer o que foi combinado, tentando reestruturar a reclamação para saber quem possui direitos de reclamar.

Devemos perceber que, nesse momento, houve uma triangulação, pois a pergunta “bom, foi isso que aconteceu ou [não? a senhora combinou, a senhora combinou”, da linha 28, foi destinada à Lúcia, no entanto, quem respondeu, se auto-selecionando, foi Rui, na linha 30 “[eu acho que ela não tá querendo é pagar.]”. Diante do turno de Rui, Lúcia responde à afirmação do reclamado como se fosse uma pergunta “>[ não o. ]<” (linha 32 abaixo), e responde a pergunta do mediador “foi isso que aconteceu ou não?” somente na linha 37 abaixo (nã:o, não foi isso [que combinamos] não.).

Na linha 30 ([eu acho que ela não tá querendo é pagar.]), após a acusação de Rui à Lúcia de má pagadora, ela se auto seleciona e também nega a acusação feita por Rui (linhas 32, 34 e 36 abaixo), e atribui a ele toda a responsabilidade de não ter calculado bem o preço da obra, já que ela não é “pedreiro”( linhas 40 a 43 abaixo).

### **Excerto 9**

*Audiência:* Rui Pedreiro

*Participantes:* Jorge (mediador) e Lúcia (reclamante)

*Tópico:* Lúcia expõe sua versão dos fatos

30 Rui [eu acho que ela não tá querendo é pagar.]  
 31 Jorge com ele que só iria [é:: é:: é]  
 32 Lúcia >[ não o. ]<  
 33 Jorge fazer [ o:: o:: o::]  
 34 Lúcia >[ não o. ]<  
 35 Jorge só iria ser [entijolado] e tal  
 36 Lúcia >[ não o. ]<  
 37 Lúcia nã:o, não foi isso [que combinamos] não.  
 38 Rui [você pega uma casa] por mil e duzentos

39 reais pra fazer, e=  
 40 Lúcia = mas o senhor deu o preço, não fui eu que dei o preço, eu não  
 41 sou pedreiro. eu não sei preço de nada não, ué. (.) foi o  
 42 senhor que deu o preço (0.8) não fui eu que de:- de:- dei o  
 43 preço.

Diante da negação de Lúcia, Rui continua a argumentar (linha 38), explicitando parte do acordo – o valor da obra - para sustentar que havia feito o combinado.

A partir da linha 40, a reclamante, por implicatura<sup>10</sup>, infere que ele esteja reclamando sobre o valor da obra e atribui a ele toda a responsabilidade “eu não sou pedreiro”, uma vez que ela não tinha conhecimento na área de construção civil “eu não sei preço de nada não, ué.”.

### Excerto 10

*Audiência:* Rui Pedreiro

*Participantes:* Jorge (mediador), Lúcia (reclamante) e Rui (reclamado)

*Tópico:* Jorge, através de uma pergunta, procura saber de Lúcia sobre uma quantia em dinheiro que ela estaria devendo a Rui.

38 Lúcia =ah nós vamos onde tiver que ir seu rui. o senhor então vai  
 39 fica provando, vamos ver o quê que vai provar.  
 40 Rui vamos agora.  
 → 41 Jorge por que? a senhora ainda tá devendo uma quantia a ele?  
 42 Rui tá devendo sim.  
 43 Lúcia tô devendo sim, eu falei pra você que eu tava devendo.  
 44 (2.0)  
 45 Jorge hum hum .. tá.. bom. eu tô vendo que não é é é não existe  
 46 forma de ter [acordo ]  
 47 Rui [ n ã o.]

A pergunta “por que? a senhora ainda tá devendo uma quantia a ele?” (linha 41) surge da menção que Rui faz de não ter recebido pelo serviço que prestou. Durante a reclamação percebemos que, assim como Lúcia, Rui também faz uma reclamação/acusação. Desse movimento em que ambos trocam acusações é que

<sup>10</sup> O termo implicatura foi introduzido pela Pragmática de Grice ([1975] 1982) para expressar, a grosso modo, aquilo que os falantes pretendem transmitir por meio de suas mensagens. As implicaturas são implícitos que ocorrem na linguagem em uso via inferências construídas a partir do dito e do contexto. Diferenciam-se das pressuposições porque não se referem somente ao conhecimento lingüístico, mas também ao conhecimento de mundo, ou seja, aos conhecimentos pragmáticos que ensinam como agir no mundo através da linguagem.

surge a pergunta do mediador, em que Jorge retoma parte da informação dada pelo reclamado e se dirige à reclamante. Essa pergunta busca checar a verdade das informações prestadas até o momento, pois um problema foi suscitado por Rui e cabe à mediadora checar com a outra parte se isso é verdade ou não. Embora a pergunta tenha sido dirigida à Lúcia, Rui se auto-seleciona e responde. A seguir, a reclamante também responde afirmativamente, e ainda afirma que o próprio mediador sabia dessa informação (linha 43) “eu falei pra você que eu tava devendo.”.

Observe outro exemplo de pergunta que pretende checar verdade de informação:

Ao analisarmos a pergunta a seguir, destacamos uma outra ação dos participantes após a apresentação da reclamação inicial: a negação da reclamação inicial seguida de justificativa.

### ► A negação da reclamação inicial seguida de justificativa

#### Excerto 11

*Audiência:* Banco Sul

*Participantes:* Ana (mediadora) e Lucas (reclamante)

*Tópico:* Relato de Lucas e atribuição da idéia de “venda casada”.

- 11 Lucas: aí (ela falou)“olha, temos um seguro aqui,” seguro não. ela falou saúde.  
 12 (.)“temos um plano de um saúde,” (.)entendeu? e “é bom que você faç-” (eu  
 13 falei assim) “eu num quero, porque eu já tenho plano de saúde, eu já te-  
 14 eu já tenho. no no: momento” eu num falei que eu tinha: um seguro de  
 15 vida.(.) eu tenho que um seguro de vida em grupo, (.)pela emp- pela  
 16 empresa também. Aí, eu no dia eu falei assim ó, “eu num quero porque, (.)  
 17 aí ela falou assim “aí vai fica difícil” (.)não é? aí eu falei com ela  
 18 assim, “então se se eu: então quer dizer que: eu sou obrigado.” eu falei  
 19 né, com ela “eu sou obrigado a fazer,” ela falou “não. não é bom usar  
 20 esses te:rmos.” aí ela foi e chamou a: a a menina do seguro, pra me  
 21 explicar, não é? talvez eu não tô explicando direito pra ele,(.) aí como  
 22 eu estava precisando do dinheiro, eu fui, assinei(.) o cont- o contrato,  
 23 não é? o::: o seguro.  
 24 (2.0)  
 → 25 Ana: você: ela deu a entender, que se você não fizesse o seguro, ela não libe-  
 → 26 [não]?=  
 27 Lucas: [ é ]  
 28 Ana: [libera]ria [o: o]  
 29 Lucas: [ é é ] [é é ] deu a entender que sim.( )aí vai ficar difícil, então.

Nas linhas 25 e 26 (você: ela deu a entender, que se você não fizesse o seguro, ela não libe- [não]?=), a mediadora Ana, através de uma pergunta, procura estabelecer a verdade das informações prestadas até o momento.



Na audiência “Banco Sul”, temos uma versão apresentada inicialmente pela mediadora através da leitura do resumo da reclamação inicial do consumidor (linhas 30 a 34 no excerto abaixo). Diante da versão do reclamante, apresentada pela mediadora, Rui começa a relatar sua versão no intuito de negar a situação de “venda casada”, ou seja, ele nega a atribuição de responsabilidade e argumenta que todas as instituições financeiras têm um produto a vender (linhas 40 e 41 abaixo) e que esses seguros trazem rentabilidade para o cliente (linhas 01 e 02 abaixo). Nesse caso, assim como em “Rui Pedreiro”, temos a negação da reclamação no tocante à afirmação de ser uma operação casada e a justificativa do oferecimento do seguro junto com o empréstimo, ou seja, o que ele nega é o enquadre da operação como “venda casada”, e não o fato de ter sido oferecido o seguro junto com o empréstimo.

### **Excerto 12**

*Audiência:* Banco Sul

*Participantes:* Ana (mediadora) e Rui (reclamado)

*Tópico:* Venda casada

30 Ana: [então ele veio ] ao procon nos questionar,  
 31 porque a intenção dele não era fazer o seguro, ele não- não tá interessado  
 32 no seguro, (0,8) mas ele se viu obrigado a assinar o contrato do seguro,  
 33 pra conseguir a liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o levou  
 34 ao banco. [entendeu?]  
 35 Rui: [ é , o:: ] o que eu tenho pra dizer a você, é o  
 36 seguinte.(0,5)com relação ao que nós recebemos um relato do procon, (0,5)  
 37 tá? tava: dando:: a entender, que fosse operação casada não é operação  
 38 casada.  
 39 (0,5)  
 40 Rui acho que todas as instituições financeiras, hoje, tem os seus produtos a  
 41 oferecer. =  
 42 Ana: =humhum.=  
 43 Rui: =tá? Todas. =  
 44 Ana: =humhum. =  
 45 Rui: =é::: a partir do momento, em que o cliente proCUra-nos, a-, a-, a-, a-,  
 46 um empréstimo, com certeza, eu acho que qualquer lugar, quer vender o  
 47 peixe dele. =  
 48 Ana: =claro. =  
 49 Rui: =entendeu?  
 50 (0,5)  
 51 Rui: então o quê que cê oferece. oferece o produto, mas (0,5) os produtos do  
 52 banco, não é: camisa, não é calça.  
 53 (0,5)  
 54 Rui: não é sapato.

55 Ana: claro. =

01 Rui: =são::, são:: (0,5) esses seguros, são previdências, são coisas que trazem  
02 rentabilidade pro cliente.

No entanto, no curso da audiência, Lúcia “pressiona” Rui dizendo que o seguro não foi apenas oferecido, foi uma condição para o empréstimo. Quando o consumidor, começa a relatar seu ponto de vista (excerto 11, linhas 11 a 23) e, após a pergunta da mediadora (excerto 11, linhas 25 e 26), Rui ainda resiste alegando que se o consumidor não está satisfeito, deverá pedir o cancelamento do seguro.

### c) Perguntas de refutação

As perguntas de refutação são características do momento em que os participantes estão se posicionando e atribuindo responsabilidades uns aos outros. Esse tipo de pergunta demonstra a indignação de um dos participantes da audiência diante de uma “acusação” feita pelo outro.

### Excerto 13

*Audiência:* Rui Pedreiro

*Participantes:* Jorge (mediador), Lúcia (reclamante) e Rui (reclamado)

*Tópico:* Discussão sobre o que seria uma casa “pronta pra morar”

44 Jorge pelo aco- pelo que ele tinha com- falado com a senhora, iria  
45 ser feito é a casa ia ser entijolada, batido a laje e, e  
46 emboçada [e feito] o piso.  
47 Lúcia [ e l e ] ele falou que ia me dar a casa no ponto pra  
48 mim MORAR, pra mim MORAR. se ele não ia fazer o piso, se ele  
→ 49 não ia rebocar, como é que eu ia morar?  
50 Rui e ela não tá morando, hum, ainda a filha ainda.  
→ 51 Lúcia claro eu vou morar [na r u a]?  
52 Rui [ quebre-] quebrei o galho dela.  
53 Lúcia o senhor falou que não =

Nas linhas 47 a 49, a reclamante alega que o acordo seria o pedreiro entregar a casa pronta para morar, colocar o piso e rebocar estariam implícitos no serviço. “morar” é uma categorização vaga, por isso, nesse momento da audiência, detectamos a presença

de duas teses quanto ao significado de “entregar pronta para morar” e “entregar para morar”. Na visão do pedreiro, fazer as paredes e o teto já significa que a pessoa pode morar, é o que ele entende por “entregar para morar”; já, para Lúcia, Rui deveria ter entregado a casa “pronta para morar”, fato que, segundo o ponto de vista dela, incluía, além das paredes e teto, o acabamento. Então, ela emite uma pergunta de refutação na linha 49 “se ele não ia rebocar, como é que eu ia morar?”

Diante dessa divergência, o mediador tenta co-construir com as partes o que seria “pronto para morar”.

Na linha 51, novamente Lúcia novamente utiliza uma pergunta de refutação “claro eu vou morar [na rua]?”, ou seja, para não morar na rua, moro na casa, mesmo que ela não esteja pronta.

Na linha 49, Lúcia, através de sua pergunta “[e l e] ele falou que ia me dar a casa no ponto pra mim MORAR, pra mim MORAR. se ele não ia fazer o piso, se ele não ia rebocar, com é que eu ia morar?”, deixa claro que o ponto de vista entre os participantes é de discordância. No entanto, é interessante que a reclamante resiste em narrar sua versão dos fatos, embora a intenção do mediador seja fazer a reclamante repetir o que já havia conversado com ele num momento anterior a essa audiência. Essa afirmação poderá ser melhor observada na seqüência a seguir.

#### **Excerto 14**

*Audiência:* Rui Pedreiro

*Participantes:* Jorge (mediador), Lúcia (reclamante) e Rui (reclamado)

*Tópico:* Jorge questiona Lúcia a respeito das informações prestadas ao PROCON na hora de formalizar a reclamação, antes da realização da audiência.

- 21 Jorge [a senhora me falou]=  
 → 22 Jorge =a senhora me falou que ele tinha é:: que a senhora tinha dado  
 → 23 material demais. a senhora acha até que ele usou material é:  
 → 24 da senhora a mais que a senhora tinha dado,  
 25 Lúcia o::, eu falei [t u d o] que ele me pediu.  
 26 Rui [ falou ] isso aí.  
 → 27 Jorge a senhora deu? =  
 28 Lúcia eu [ comprei ]  
 29 Rui [e tá usado] na casa.  
 → 30 Jorge =e a senhora falou que-, que a senhora-, que a senhora achou

- 31 que ele não usou tudo que foi mal usado. até que a senhora  
 → 32 comprou muito cimento, muito tijolo, foi o que a senhora me  
 → 33 passou aqui.  
 → 34 [foi o que a senhora me passou a q u i (.) ],entendeu?=  
 35 Lúcia [ eu: falei isso mesmo, eu falei isso mesmo]

Essa seqüência será analisada na letra d abaixo, página 77 “perguntas de desafio de posição” uma vez que a pergunta aqui apontada exerce essa função.

Observemos outro exemplo de pergunta de refutação:

### Excerto 15

*Audiência:* Ok Veículos

*Participantes:* Marta (mediadora1), José (reclamante) e Lucas (reclamado)

*Tópico:* Relato de José e discussão envolvendo arrumou ou não a peça do carro do consumidor.

- 18 José =<aí o primeiro dia que eu peguei o monza, peguei o monza no  
 19 sábado, (0.8) no sábado (.) o monza já quebrou a balança não sei  
 20 o quê que aconteceu lá que eles (não teve- o defeito no coisa-  
 21 =>>no primeiro dia.<< (.) no tempo (.) do- levei- isso aconteceu  
 22 de tarde,= peguei o monza (.) lá por volta de dez onze horas da  
 23 manhã, (0.2) fiquei trabalha:ndo, depois fui pro lava-a-jato,  
 24 (1.0) saí de lá com o carro cinco horas da tarde, parei o carro  
 25 na Prudente de Moraes, depois que eu liguei o carro, (0.5) deu  
 26 defeito. >acusou o defeito.= aí na mesma hora ligamos pra ele.  
 27 (1.0) “ah não, vê o quê que cês podem fazer aí deixa no (.)  
 28 estacionamento que a gente resolve na segunda-feira”.<  
 29 conseguimos:- arrumar o negócio lá e levamos no mecânico no  
 30 sábado mesmo.  
 31 Marta °unhum°=  
 32 José =aí o cara deu uma olhada, >tal tal <. (0.5) aí não suspeitou de  
 33 nada porque o carro voltou:: (.)ao normal.  
 34 (.)  
 35 Lucas não. arrumou a peça. =  
 36 José =>>não [arrumou- num-] [num arrumou-]<<  
 → 37 Lucas [não arrumou?] [>>ah nu]m arrumei a peça não?<<  
 38 (.)  
 39 Lucas eu- eu to- eu tô falando, ele não arrumou.=  
 40 José =>>ah- uh- (.) espera. no meu- [eu tô falando no: sábado] de  
 41 noite.

No relato de José, ele afirma que levou o carro ao mecânico, mas este não mexeu em nada porque o carro voltou ao normal, ou seja, não trocou a peça. Já Lucas, diante

da afirmação de José, se indigna e emite uma pergunta de refutação na linha 37 ([não arrumou?] [>>ah nu]m arrumei a peça não?<<).

Na linhas 46 e 47 abaixo, mais uma vez José fica indignado diante das enunciações de Lucas.

### Excerto 16

*Audiência:* Ok Veículos

*Participantes:* Marta (mediadora1), José (reclamante) e Lucas (reclamado)

*Tópico:* Números de prestações que o consumidor pagou e alegação do reclamante que José não tinha condições de comprar o carro.

42 Lucas [°agora, essas  
43 coisas que ele°] tá::: aleg- isso aí é coisa de um carro usado.  
44 isso aí é um carro noventa e quatro. (0.5) (estamos) no ano dois  
45 mil. faz seis anos=  
→ 46 José =é:: mas [eu num paguei nem:: duas prestações. eu vou gastar mil  
→ 47 reais? num tem condição].  
48 Lucas [agora se ele comprou esse carro e não  
49 tinha condições] de comprar:, igual ele alego:u que não  
50 tinha condição (nenhuma) de comprar [e pagar em di:a]  
51 José [ eu não- ] >eu não  
52 aleguei que eu não tenho condição de comprar, não.< [cê que tá  
53 falando].  
54 Lucas ninguém [forçou  
55 ele ] a comprar na:da.  
56 Marta [( )]  
01 José [ cê que] tá falando.]  
02 Lucas [ninguém for]çou ele a comprar NADA.]  
03 José >eu te- eu tenho [tanta condição de pagar, que tem dois meses]=  
04 Lucas [°( )°]  
05 José =[as duas prestações já estão pagas lá, tá?]

Lucas alega, nas linhas 42 a 45, que os problemas do carro são devido aos anos de uso, por outro lado, José acha que ele não tem que arcar com esses problemas. Então, indignado ele refuta a posição de Lucas nas linhas 46 e 47.

Lucas, então, começa a discutir a questão de que, se o consumidor não tinha condições financeiras, não deveria ter comprado o carro.

O reclamante e reclamado focalizam o termo “condições” de maneiras diferentes. O reclamante, ao proferir a expressão “*num tem condições*”, refere-se à situação de ter comprado um carro que gerou muitos gastos por apresentar tantos

defeitos em tão pouco tempo. O reclamado, porém, se utiliza dessa expressão e interpreta a palavra “*condições*” como sendo condições financeiras, ou seja, implicando que, se o reclamante não tinha dinheiro suficiente para arcar com as despesas, não deveria ter comprado o carro. Ao interpretar o termo “*condições*” da forma que mais lhe era apropriada, o reclamado utilizou uma manobra argumentativa para contestar a reclamação do consumidor quanto aos gastos obtidos com o carro. Entretanto, o reclamante não aceita a interpretação dada pelo reclamado que se aproveita da ambigüidade gerada pelo emprego deste termo, durante o processo interativo, pelo reclamante. Podemos dizer que o reclamado, intencionalmente, provoca um mal-entendido, criando uma situação embaraçosa e tentando comprometer o reclamante.

Mais adiante na audiência, o reclamante continua a demonstrar, através das perguntas, sua indignação. No exemplo abaixo, ele tenta mostrar que não deve arcar com os problemas que o carro está apresentando e, então, apela para o senso de justiça, na linha 43 (°é:°. então é justo eu pagar mil e cem, só [de prestação?]), para que seu argumento se fortifique.

### Excerto 17

*Audiência:* Ok Veículos

*Participantes:* Marta (mediadora1), José (reclamante) e Lucas (reclamado)

*Tópico:* Gastos com o carro

- 43 José °é:°. então é justo eu pagar mil e cem, só [ de prestação? ]  
 44 Marta [ele ficou pagando-]  
 45 ele=  
 46 Lucas [ o que que te::m].  
 47 Marta =compraria outro carro com esse dinheiro que foi ga:::sto.=  
 48 Lucas = hein?  
 49 (.)  
 50 Marta ele compraria ou[tro-

Observe outro exemplo:

### Excerto 18

*Audiência:* Ok Veículos

*Participantes:* Ana (mediadora 2 – advogada do PROCON) e Lucas (reclamado)

*Tópico:* Discussão sobre como se deve caracterizar o estabelecimento do reclamado.

- 33 Ana e o senhor vende carro lá dentro?  
 34 Lucas vende, carro também. porque lá pode fazer tudo. (1.5) o contrato  
 35 social, não é?  
 → 36 Ana então não é só estacionamento?=  
 37 Lucas =não é só estaciona[mento.]  
 38 Ana é [ uma concessionária de vender carro ]  
 39 Lucas [ pode vender carro também isso que eu tô ] falando  
 40 Ana então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.  
 41 (.)

No decorrer da audiência, percebemos que o reclamado está numa situação ilegal, já que vender carro em estacionamento não está previsto em lei. Ana, através da pergunta da linha 33 (e o senhor vende carro lá dentro?), pretende refutar a posição de Lucas, como conhecedora da lei, de que não se pode vender carro em estacionamento, somente em loja ou concessionária. Ana inicia sua pergunta com a conjunção “e”, que, nesse caso, tem valor adversativo, o que já demonstra uma posição contrária à Lucas.

A pergunta da linha 36 (então não é só estacionamento?=  
 =) é iniciada por uma conjunção conclusiva e formulada negativamente. Lucas responde de forma mínima à mediadora e ela, na linha 38 (é [uma concessionária de vender carro]), já faz uma afirmação conclusiva. Ana reenquadra o estabelecimento comercial do reclamado utilizando uma nova categoria: “concessionária”. A mediadora faz isso porque observa que ele está tentando se eximir de suas responsabilidades de comerciante. Entretanto, o reclamado continua insistindo no enquadre de seu estabelecimento como um estacionamento até o momento em que ele cai em contradição (linhas 37 e 39). Ana, na linha 40 (então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.), implicitamente, faz uma ameaça ao reclamado, insinuando que, se ele tem um estabelecimento comercial, teria que emitir uma nota fiscal pela venda do carro, pois, caso não o fizesse, estaria sonegando impostos.

#### d) Perguntas de desafio de posição

Nas perguntas de desafio de posição, uma das partes tenta reestabelecer o que foi combinado e desafia a versão do outro através de uma pergunta. Observe o exemplo abaixo:

#### Excerto 19

*Audiência:* Rui Pedreiro

*Participantes:* Jorge (mediador) e Rui (reclamado)

*Tópico:* Gasto de material

52 Rui [ quebre-] quebrei o galho dela.  
 53 Lúcia o senhor falou que não =  
 54 Rui = ainda gastei material meu agora eu tenho como (.)usei  
 55 material dela. oh, isso vai custar (caro)  
 56 [eu falei pra senhora ver i s s o ( )]=  
 → 01 Lúcia =[eu falei que o senhor usou meu material?]  
 02 Rui ah mas aqui consta. =  
 03 Lúcia =mas e-  
 04 Rui como que teve desvio de material (.) no papel consta, cê quer  
 05 ler por favor?  
 06 Lúcia nã:o coloquei, ué.  
 07 Rui Ah  
 08 Jorge foi o que a senhora me falou.  
 09 Rui ah aí ah,  
 10 Lúcia eu falei o seguinte,  
 11 Rui eu tenho um xerox aqui ó (o meu) o outro tá com meu advogado.  
 12 Jorge reclamado ó o reclamante contrat- a reclamante contratou o  
 13 serviço de pedreiro, do reclamado, para a construção de uma  
 14 casa, após o término da obra a reclamante alega havi- (0.8)  
 15 haver vários problemas na construção da casa.< a reclamante  
 16 alega ainda que foi pedido pelo reclamado mais material de  
 17 construção do que foi (efetivamente) usado na obra sendo que  
 18 esse material foi a ela fornec-, foi por ela fornecido ao  
 19 reclamado.>

Nesse momento, na linha 01 (= [eu falei que o senhor usou meu material?]), Lúcia, através de uma pergunta, tenta desafiar a versão de Rui que diz ter utilizado material dela e ainda o dele. Rui, para sustentar sua posição, usa como argumento o documento redigido no PROCON com a reclamação da reclamante, pois nela consta que a alegação da consumidora de que ele teria utilizado material dela na obra e gastado além do que a obra necessitava.



Na linha 8, começa um **segundo momento** da audiência em que o embate não é mais entre o reclamante e reclamado, e sim entre o mediador e a reclamante, uma vez que Jorge questiona Lúcia quanto à veracidade das informações dadas ao PROCON na hora de fazer a reclamação, uma vez que o que estava escrito na reclamação inicial era apenas o que ela havia relatado “foi o que a senhora me falou.”. Diante da negação da acusação feita por Rui, de não ter reclamado sobre usar o material dela, a reclamante coloca em “xeque” a conduta do mediador, colocando-o na posição de mentiroso, por isso, ele utiliza a todo momento a frase “foi o que a senhora me falou.”.

Nas linhas 12 a 19, o mediador lê a reclamação, como o reclamado solicitou. Percebemos que no documento lido não consta, de modo específico, o que havia sido combinado entre as partes, portanto o que consta é o fato de o pedreiro entregar a obra com vários problemas, pedir material em excesso. No resumo da reclamação, não consta os tipos de serviços contratados – entijolar e bater a laje – como Rui informou. No entanto, consta a acusação de o pedreiro ter utilizado material da consumidora, o que prova que o reclamado falou a verdade, enquanto que a consumidora, considerada até então litigante de boa fé, não informou que não havia quitado a obra.

No excerto a seguir, o mediador volta a atribuir à reclamante toda a responsabilidade pelo conteúdo da reclamação (linha 21) “[a senhora me falou] a senhora me falou”:

### **Excerto 20**

*Audiência:* Rui Pedreiro

*Participantes:* Jorge (mediador), Lúcia (reclamante) e Rui (reclamado)

*Tópico:* Gasto com material

- 20 Rui agora eu quero [s a b e r o n d e] tá esse material.  
 21 Jorge [a senhora me falou] a senhora me falou que ele  
 22 tinha é:: que a senhora tinha dado material demais. a senhora  
 23 acha até que ele usou material é: da senhora a mais que a  
 24 senhora tinha dado,  
 25 Lúcia ó::, eu falei [tudo ] que ele me pediu.  
 26 Rui [falou] isso aí.  
 → 27 Jorge a senhora deu? =  
 28 Lúcia eu [ comprei ]  
 29 Rui [e tá usado] na casa.

Nesse trecho, percebemos que há uma disputa de posição entre o mediador e a reclamante, uma vez que o mediador rompe a confiança em Lúcia, uma vez que ela não

assume o que relatou na versão inicial da reclamação. Jorge, então, se desalinha da posição de defensor do consumidor, já que a consumidora não mais pode ser vista como uma litigante de boa fé: falou, relatou e não está assumindo.

Na linha 21, temos o início de uma pergunta que só é concluída na linha 27. Da linha 21 a 24, o mediador Jorge faz um prefácio, declarando o que ela havia dito num momento anterior ao da conciliação, quando foi fazer a reclamação junto ao PROCON. Durante a elocução da fala nesses turnos, temos, nas linhas 21 “[a senhora me falou] a senhora me falou”, um reparo que envolve repetição. Essa repetição presente na fala do mediador procura frisar que toda a responsabilidade do que será dito é da reclamante Lúcia. Ainda durante o turno de Jorge, na linha 22, outro reparo aparece “a senhora me falou que ele tinha é:: que a senhora tinha dado material demais.”. Esse reparo envolve a referência de pessoas que o mediador faz, pois a expressão *a senhora* (Lúcia) aponta para o problema na referência de pessoa – *ele* (Rui) -, e, ao mesmo tempo, é seu substituto. No reparo que Jorge faz, fica também evidente que ele evita envolver o pedreiro Rui, pois todas as palavras que usa “a senhora acha até que ele usou material é: da senhora a mais que a senhora tinha dado,” atribuem a responsabilidade a Lúcia.

Depois desse prefácio, Jorge faz uma pergunta, na linha 27, do tipo sim/não para a reclamante “- a senhora deu =”. O mediador, através dessa pergunta, pretende deixar claro para o reclamado Rui a versão de Lúcia quando foi ao PROCON fazer a reclamação que gerou a audiência de conciliação. Devemos ressaltar que a resposta afirmativa a essa pergunta, implicaria uma situação desfavorável a reclamante, por isso, na linha 28, Lúcia não responde com sim ou não, esquivando-se da pergunta com a resposta “eu [ comprei ]”, utilizando o verbo “comprar” em vez de “dar”, desse modo, Lúcia escolhe uma forma verbal “comprar”, que não envolve um beneficiário como argumento.

Na linha 29, o reclamado admite ter utilizado o material fornecido pela consumidora, porém tudo “[e tá usado] na casa.”.

No turno a seguir, o mediador volta a confrontar as informações prestadas pela consumidora ao PROCON:

30 Jorge =e a senhora falou que-, que a senhora-, que a senhora achou  
31 que ele não usou tudo que foi mal usado. até que a senhora  
32 comprou muito cimento, muito tijolo, foi o que a senhora me

33 passou aqui.  
 34 [foi o que a senhora me passou a q u i (.) ],entendeu?  
 35 Lúcia [ eu: falei isso mesmo, eu falei isso mesmo]  
 36 = inclusive, até ele me pediu mil e quinhentas lajota, eu  
 37 comprei duas mil e nem pra fazer o beiral com uma lajota em  
 38 pé. não deu pra fazer.(0.8) e o- a quantidade de cimento, o  
 39 meu piso só de pisar quebra tudo.

Nesse trecho, percebemos que o mediador, ao invés de minimizar o confronto, ele o acirra, porém esse “acirramento” não acontece entre as partes, e sim entre mediador e reclamante. Fato que é inusitado no PROCON, pois, na maioria das vezes, encontramos a afiliação do mediador com o consumidor.

Nas linhas 35 a 39, Lúcia, colocada contra a parede pelo mediador, reenquadra sua fala e adere de forma positiva a sua versão inicial “[ eu: falei isso mesmo, eu falei isso mesmo]”. A reclamante admite que falou, o que contradiz o que disse “[eu falei que o senhor usou meu material?]”.

Observe outro exemplo de pergunta de desafio de posição:

### **Excerto 21**

*Audiência:* Rui Pedreiro

*Participantes:* Jorge (mediador) e Rui (reclamado)

*Tópico:* Jorge tenta reestabelecer o que foi acordado entre as partes; ele já antecipa que está acontecendo um problema de má comunicação.

40 Rui eu fiz uma fundação pra ela fazer duas casas.(1.0) cê sabe que  
 41 uma fundação pra duas casas cê gasta cimento.  
 42 Jorge hum hum..  
 43 Rui eu fiz uma fundação pra duas casas, mas =  
 → 44 Jorge =mas isso foi acordado?  
 45 Rui foi sim senhor. e eu tenho te- eu tenho [testemunha] pra isso  
 46 Jorge [que o que ] a gente  
 47 tem o que a gente quer ver é o seguinte, o quê que foi é: é  
 → 48 acordado. cês conversaram o quê. e chegou [à conclu ]são do  
 → 49 quê.  
 50 Rui [ ah nós,]  
 51 Jorge porque existe tá-, eu acho que o que faltou aí foi uma falta  
 52 de comunicação.=  
 53 Rui =foi.  
 54 [porque ela mora pertinho de mim. porque que ela não foi lá  
 55 fala comigo e veio aqui,]  
 56 Jorge [ela veio pedir uma coisa para o senhor e o senhor fez uma  
 01 o u t r a c o i s a . ] nã::o, não é isso?  
 02 Rui hum  
 03 Jorge vim aqui não vai causar transtorno para o senhor de imediato.=  
 04 Rui =ah mas agora causou.

05 Jorge entendeu? eu tô falando para o senhor o seguinte (0.5) o- o  
 06 problema é que houve uma falta de comunicação. porque ela  
 07 tinha pe- pediu uma coisa para o senhor, o senhor falou que ia  
 08 fazer uma coisa, ela-, ela achou que era outra ou o senhor fez  
 09 outra. então houve uma- um problema aí na comunicação.=

Na linha 44 “=mas isso foi acordado?”, o mediador, novamente, procura saber o que foi ou não acordado, busca esclarecer os termos do que foi combinado para reconhecer ou não os direitos da consumidora. Devemos observar a presença da conjunção “mas” no início da pergunta do mediador, que já demonstra um tom de oposição ao que será perguntado. Na linha 45, Rui faz uma sustentação de seu argumento através de uma sustentação empírica, uma testemunha “e eu tenho te- eu tenho [testemunha] pra isso”. Nas linhas 45 a 48, o mediador define para as partes que, do ponto de vista legal, vale o que está escrito, o que foi acordado entre eles, por isso novamente faz perguntas no intuito de confirmar o que já foi relatado pelas partes a respeito do acordo “estabelecido” entre eles.

Nas linhas 05 a 09, o mediador, diante do impasse, ou melhor, da divergência de versões das partes, enquadra a reclamação como um problema de má comunicação.

No exemplo abaixo, a mediadora Marta emite, na linha 26, uma pergunta (não:[:. ou então você veio] aqui pra quê? pra:::=) para desafiar a posição do reclamado Lucas:

### Excerto 22

*Audiência:* Ok Veículos

*Participantes:* Pedro (reclamante 2, amigo do consumidor), Marta (mediadora1), José (reclamante) e Lucas (reclamado)

*Tópico:* Possível resolução do problema que originou a audiência.

17 Marta então::: você começa com a sua propo:sta. (vamos ver o quê) ele  
 18 faz?  
 19 José >eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. ele sabe [o quê]=  
 20 Marta [°de fato°] [ NÃO.]  
 21 José =que ele tem que fazer.  
 22 Lucas °>não foi só o lícito não, rapaz.<°  
 23 José é.  
 24 Lucas [( )] ((voz muito distante))  
 25 Pedro [não foi só o lícito não?],  
 → 26 Marta não:[:. ou então você veio] aqui pra quê? pra:::=  
 27 José [( )]  
 28 Lucas =não. eu vim pelo::- eu vim ( ) me chama::ram, (ué.)

29 ((ironicamente))=  
 30 Marta = é::.. mas a gente:: veio aqui pra tentar resolve::r isso, dá  
 31 melhor forma possível.=

Na linha 22 (°>não foi só o lícito não, rapaz.<°), Lucas afirma que o reclamante não foi ao PROCON só para fazer o lícito. Indignada diante da posição do reclamado e ao mesmo tempo defendendo a posição do consumidor, Marta produz um desafio na linha 26 (não:[:. ou então você veio] aqui pra quê? pra:::=). Na linha 28 (=não. eu vim pelo::- eu vim ( ) me chama::ram, (ué.) ((ironicamente))=), Lucas responde ironicamente a pergunta da mediadora e, novamente, nas linhas 30 e 31(= é::.. mas a gente:: veio aqui pra tentar resolve::r isso, dá melhor forma possível.=), em fala engatada, retifica a fala irônica de Lucas.

No excerto abaixo, há novamente uma pergunta de desafio de posição. Dessa vez o que está em discussão é que, se o consumidor levou o carro ao mecânico e se o mecânico aprovou o carro, é porque o veículo está em bom estado. Lucas utiliza até mesmo uma comparação de um mecânico com um médico.

### Excerto 23

*Audiência:* Ok Veículos

*Participantes:* Pedro (reclamante 2, amigo do consumidor), Marta (mediadora1), José (reclamante) e Lucas (reclamado)

*Tópico:* Aprovação do carro pelo mecânico.

30 José [ aqui::, ] então:: vou falar o seguinte. é igual o cara  
 31 me falou on[tem. agora- ]  
 32 Lucas [quando você vai no mé]dico, o médico vai te:: a- te::  
 33 a::- vai te olhar. e vai te falar::.[ ( ) ]=  
 34 José [ não, h h h h h h ]  
 35 Lucas =[o mecânico é] >praticamente a mesma coisa, ué<.  
 36 Marta [<pera aí↓]=  
 37 José [ h h h h h h ]  
 38 Marta =[mas pera aí↓]=  
 39 Lucas =>o [mecâ]nico< é profissional.  
 40 (.)  
 41 José h h h.  
 → 42 Lucas ele não é profissional no que ele [ faz ]?  
 43 José [é ( ) ]  
 44 Marta é [mas- ]

45 Pedro [igual], ele tá desmerecendo o:[:::: (.) ca-].  
 46 José [ é igual o ] cara me  
 47 falou ontem,=  
 48 Marta >[não, claro que não].<  
 49 José =é uma peça elétrica. (0.2) se: ela não acusar o defeito >na  
 50 hora,< tem como- como a pessoa falar que ela tem que ser  
 51 troca:da. (1.2) uma peça elétrica? (0.5) é igual- aconteceu isso  
 52 aqui ó:: (0.5) cabo de ignição. eu tava indo pra universidade,  
 53 °levar minha mãe pra passear,= >meu pai,<° começou a dá um::  
 54 (1.0) uma a sair- uma faísca de- >uma-< tipo uma corrente no::-  
 55 (.) aí eu fui- >vê- lig- o carro< começou a perder a força.é uma  
 01 peça elétrica. como que o cara vai adivinhar na hora, que ia  
 02 levar o carro ali pra ele ver, que a peça vai dar defeito. (1.2)  
 03 ninguém adivinha.

Na linha 42, Lucas desafia a posição do consumidor José através de uma pergunta (ele não é profissional no que ele [ faz ]?), pois se o mecânico é profissional, ele não teria motivos para reclamar, já que “testou antes de comprar”.

Veja outro exemplo de pergunta de desafio de posição:

Nas perguntas de desafio de posição encontramos uma outra ação que os participantes exercem após a apresentação da reclamação inicial: aceitação da acusação seguida de justificativa.

#### ► Aceitação da acusação seguida de justificativa

##### Excerto 24

*Audiência:* Banco Sul

*Participantes:* Ana (mediadora), Rui (reclamado) e Lucas (reclamante)

*Tópico:* Como Lucas adquiriu o seguro.

32 Rui: pede o cancelamento, ué. =  
 33 Lucas: =doze e oitenta e cinco =  
 34 Rui: =se pra você não é interessante, cancela.  
 35 Lucas: por[que::]  
 36 Rui: [ ago ]ra é:: (.)com certeza ninguém, ninguém, lá no banco, é:: de  
 37 repente fala assim não, o senhor tem que fazer o: o o o: (.) o: seguro,  
 38 senão nós não vamos abrir a sua conta e te dar o empréstimo.  
 39 (.)  
 40 Rui: isso não existe.  
 → 41 Ana: por quê que isso não existe? =  
 42 Rui: = a partir da- a partir do momento, em que < chegou alguém, conversou com  
 43 ele, mostrou a proposta de seguro pra ele, mostrou as vantagens que ela  
 44 tem, >se ele assinou é porque ele tá de acordo.  
 45 (.)

46 Rui: ele esteve de acordo. entendeu?  
 47 Lucas: eu a- eu assinei pelo seguinte, eu assinei, (.) não porque eu estava de  
 48 acordo. tanto que eu falei do com ela, umas duas vezes. (.) "eu não  
 49 quero," (barulho externo) >ela falou< "olha então que a partir momento que  
 50 eu que eu não quero, (.) eu falei umas duas vezes com ela ela já ("então  
 51 pode deixar que vou") com ela, ela foi e chamou a outra pessoa, pra me  
 52 explicar, o seguro. (.) então eu entendi o seguinte, se eu não fizer o  
 53 seg- o seguro (.) eles não vão me emprestar o dinheiro.

Na linha 41 (por quê que isso não existe?), a mediadora Ana desafia a posição sustentada por Rui de que não existe uma imposição. Segundo Rui, o seguro foi apenas oferecido, sendo mostradas as vantagens ao consumidor. E se Lucas assinou era porque estava de acordo. Nas linhas 47 a 53, Lucas confirma a "acusação", que, de fato, ele assinou o contrato, mas mostra que a ação deve ser vista como justificável e possível de ser desculpada, pois ele precisava do empréstimo e se, não aceitasse o seguro, o empréstimo não seria concedido.

#### e) Busca de informação

Na literatura sobre perguntas, encontramos que a principal função das perguntas é a de buscar informação. E esse tipo de função, como não poderia deixar de ser, também aparece nas audiências de conciliação. O uso do termo *busca* se justifica pelo fato de essa informação ser algo novo para um ou mais participantes porque não pertence ao território informacional deles, e sim de um outro co-participante.

#### Excerto 25

*Audiência:* Banco Sul

*Participantes:* Ana (mediadora) Rui (reclamado) e Lucas (reclamante)

*Tópico:* Ana posiciona-se como porta-voz de Lucas. Tanto Ana quanto Rui fazem perguntas ao reclamante a fim de buscar informações desconhecidas.

Percebemos que, na maior parte da audiência, Lucas limita-se a responder perguntas. A mediadora Ana, ao perguntar, projeta para Lucas a identidade discursiva de "respondente", prestador de informações. Logo após as respostas de Lucas, Ana, assumindo sua posição de mediadora do PROCON, órgão que defende os direitos do consumidor, coloca-se como "porta-voz" do consumidor:

16 Ana: a reclamação dele aqui, é que ele:: (0,5) é::, -foi junto ao  
 17 banco sul, requerer um empréstimo, (0,5) e foi:: obrig-, => uma  
 18 das condições pra ele conseguir um empréstimo, foi obrigado a  
 19 adquirir o seguro. =

→ 20 Rui: => sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele)  
 21 (0,5)

22 Rui: eu queria confirmar a agência.

→ 23 Ana: qual que é a agência?,  
 24 Lucas: Oitocentos (0,5) e nove.  
 25 Ana: é oitocentos e no:ve.  
 26 (2.0)

27 Rui: >agência zero oitocentos, ok.<  
 28 (4.0)

29 Rui: >o contrato do: [lucas, não tá aqui não.<]

30 Ana: [então ele veio ] ao procon nos questionar,  
 31 porque a intenção dele não era fazer o seguro, ele não- não tá  
 32 interessado no seguro, (0,8) mas ele se viu obrigado a assinar o  
 33 contrato do seguro, pra conseguir a liberação do empréstimo,  
 34 que: que foi o motivo que o levou ao banco. [entendeu?]

Na linha 20 “=> sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele)”, após todo o relato da mediadora “uma das condições pra ele conseguir um empréstimo, foi obrigado a adquirir o seguro. =” (linhas 17 a 19) e suas escolhas lexicais “condições”, “obrigado” que apontam para as implicações legais – a venda casada e posiciona Lucas como um consumidor lesado, Rui apenas emite um reconhecimento da fala da mediadora “=> sei.”, não sinalizando, portanto, nem uma refutação nem uma aceitação do que foi exposto, e continua sua seqüência com uma pergunta que tem como objetivo buscar uma informação nova para o discurso, ou seja, algo que está no território do outro co-participante, localizar Lucas enquanto cliente do banco.

Devemos observar que a mesma pergunta feita por Rui na linha 20 “=> sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele)” é repetida pela mediadora na linha 23 “qual que é a agência?”, “. Rui tem como “alvo” de resposta o reclamante Lucas, pois só ele tem conhecimentos para responder o que Rui quer saber, no entanto, Rui ao invés de dirigir-se diretamente a Lucas, dirige-se a Ana como ouvinte endereçado da pergunta, optando por um sistema de triangulação. Ana, então, encaminha a pergunta, na linha 23 a Lucas “qual que é a agência?”, “. Esse sistema de trocas de fala em que os participantes destinam seus turnos à mediadora evita um conflito direto entre as partes, uma vez que elas não endereçam suas falas uns para os outros.



Outra pergunta que também busca informação pode ser percebida no trecho seguinte:

### Excerto 26

*Audiência:* Banco Sul

*Participantes:* Rui (reclamado) e Lucas (reclamante)

*Tópico:* Rui pergunta a Lucas o número de parcelas já pagas e o aconselha a pedir o cancelamento do seguro, sem direito a ressarcimento das parcelas já quitadas.

- 17 Rui: [ é::] já foi feito algum débito? (0,5) do: do: (0,8) do seguro.  
18 (0,5)
- 19 Rui: já debitou alguma parcela.  
20 Lucas: >já. duas. (0,5) duas parcelas.<  
21 Rui: duas parcelas.  
22 (0,5)
- 23 Rui: é o: que: o que eu posso dizer a ele é o seguinte. (0,5) pra ele pedir o  
24 cancelamento, ele pedir o cancelamento, (0,5) agora com relação a: as duas  
25 parcelas que já lhe debitadas, isso aí não tem como ser retroagido.  
26 (0,5)

Após o relato da mediadora sobre a imposição da venda de um seguro como condição da aquisição do empréstimo, Rui seleciona Lucas como respondedor de duas perguntas que tem o intuito de buscar uma informação desconhecida pelo reclamado. Percebemos que houve uma repetição da mesma pergunta, uma vez que, após a primeira houve uma pausa e não uma resposta. No entanto, nesse caso, Rui já seleciona Lucas como ouvinte endereçado de sua pergunta, não acontecendo o sistema de triangulação.

No exemplo abaixo, as perguntas nas linhas 33 ([comprou em ] prestações?), 35 ([ ainda faltam muitas? ] ) e 40 ([você fez o financiame]nto direto com ele, ou foi co:m financeira? =) são de caráter investigativo de cunho informacional, pois alguns detalhes não ficaram claros durante a audiência, e Ana precisava conhecer essas informações:

**Excerto 27**

*Audiência:* Ok Veículos

*Participantes:* Ana (mediadora 2), José (reclamante 1) e Lucas (reclamado)

*Tópico:* Saber o número de prestações do carro e se o financiamento foi direto ou não com a financeira.

- 33 Ana [comprou em ] prestações?  
 34 José =prestações. eu paguei a segunda, [paguei a segun- paguei,]=  
 → 35 Ana [ ainda faltam muitas?]  
 36 José =faltam. faltam vinte e duas se não me engano. paguei a segunda.  
 37 e ainda vou gastar mil e cem com um carro, que eu teria com [dição  
 38 de pagar três]  
 39 Ana [você  
 → 40 fez o financiame]nto direto com ele, ou foi co:m financeira? =  
 41 Lucas =no banco, no [ banco. ]  
 42 José >[foi com ]o banco<  
 43 Lucas ( eu trouxe até aqui o ) papel.  
 44 (1.0)  
 45 José não, mas aí no caso foi feito com eles também, eu! eles passaram  
 46 [ no banco então ]  
 47 Ana [não, eu sei, eu sei.]

As perguntas de Ana requerem respostas mínimas, no entanto, diante da pergunta da linha 35 ([ ainda faltam muitas?]), José estende sua resposta falando sobre os gastos que já teve com o carro (linhas 36 a 38).

Na pergunta da linha 40 ([você fez o financiame]nto direto com ele, ou foi co:m financeira? =), temos uma busca de informação que oferece escolha. Embora tenha sido dirigida ao reclamante, apenas o reclamado responde primeiro “=no banco, no [ banco. ]” (linha 41), e, ao mesmo tempo, faz um reparo à fala da mediadora. E, no turno seguinte, na linha 42 (>[foi com ]o banco<), José confirma que o financiamento foi feito com o banco e não com a financeira.

As perguntas da seqüência abaixo têm como foco principal a busca de informação e podem comprometer a posição do reclamado que ele defende até então, de que não tem responsabilidades sobre os problemas que o veículo do consumidor apresenta.

**Excerto 28**

*Audiência:* Ok Veículos

*Participantes:* Ana (mediadora 2), Marta (mediadora1), José (reclamante) e Lucas (reclamado)

*Tópico:* Nota fiscal do carro.

- 10 Ana [e a:::::- e a nota]
- 11 fiscal do carro? cadê ela?=  
 12 José =nu- nu- nu me deram.  
 13 Lucas °°( ) o carro é de terceiro ( )°°.  
 14 ((riso de José))  
 15 Ana =(mas tem que ter) uma no[ta de venda, ué. ]  
 16 José °[mas tem que ter tudo, uê.]°  
 17 Ana tem que ter uma nota de venda, uê! (quer dizer que) você é isento  
 18 de- de pagar imposto?  
 19 Lucas °unhum°. do carro é( ) a senhora não me conhece, sabe onde é o  
 20 problema do carro=  
 21 Marta =tá, mas se você tem uma con[cessionária, você tem que você tem  
 22 que emitir uma nota.]  
 23 Lucas [meu estacionamento, meu  
 24 estacionamento ]  
 25 José ahã!  
 26 Ana então você não tem uma- uma loja de vender carro=  
 27 José =então ele não pode vender carro, não é? (1.0) porque  
 28 estacionamento é um estacionamento, ele não pode vender carro.  
 29 (9.0) ((Med está analisando as notas de orçamento de peças))  
 30 Ana (técnico caro é por conta do vencedor) ok automóveis,  
 → 31 é estacionamento?=  
 32 Lucas =°é estacionamento°.  
 33 Ana e o senhor vende carro lá dentro?  
 34 Lucas vende, carro também. porque lá pode fazer tudo. (1.5) o contrato  
 35 social, não é?  
 36 Ana então não é só estacionamento?=  
 37 Lucas =não é só estaciona[mento.]  
 38 Ana é [ uma concessionária de vender carro ]  
 39 Lucas [ pode vender carro também isso que eu tô ] falando  
 40 Ana então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.  
 41 (.)

A pergunta das linhas 10 e 11 ([e a:::::- e a nota] fiscal do carro? cadê ela?=  
 feita pela mediadora é dirigida ao reclamante. A resposta de José, na linha 12 (=nu- nu- nu me deram.), é responsável pelo desencadeamento de uma série de perguntas que ameaçam a credibilidade do reclamado.

As perguntas da mediadora, a partir da linha 31, continuam a colocar em debate a denominação dada ao comércio de Lucas. Diante da resposta de Lucas na linha

32 (=°é estacionamento°.), Ana levanta dúvidas acerca do tipo de comércio de Lucas, através de outra pergunta na linha 33, fazendo uma acusação implícita, que ele responde que vende carro também. As perguntas das linhas 33 e 36 foram analisadas no item “perguntas de refutação”.

Durante análise encontramos uma outra ação que os participantes exercem após a apresentação da reclamação inicial: aceitação da acusação seguida de justificativa que será explicada a seguir:

### ► Aceitação da acusação seguida de justificativa

A pergunta da linha 28 ([o consumidor] se sent[iu lesa::]do?=) foi respondida pelo reclamado Lucas, admitindo que o consumidor se sentiu lesado, no entanto, ele, por implicatura, nos remete que se levou ao mecânico, a responsabilidade é do reclamante “°se sentiu lesado mas (.) >>a partir do momento- a gente não enganou ele em nada°. ele levou o carro no mecânico dele, o mecânico dele- o mecânico aprovou o carro pra ele comprar.<<” (linhas 32 a 34).

### Excerto 29

*Audiência:* Ok Veículos

*Participantes:* Pedro (reclamante 2, amigo do consumidor), Marta (mediadora1), José (reclamante) e Lucas (reclamado)

*Tópico:* O consumidor se sente lesado pela empresa “Ok Veículos”.

- 28 Marta [o consumidor] se sent[iu lesa::]do?=  
 29 Pedro [aqui a-↓]((mostra alguma  
 30 coisa a José))  
 31 José <esse cabo de ignição, um cabo de vela que ele teve que trocar, =  
 32 Lucas =°se sentiu lesado mas (.) >>a partir do momento- a gente não  
 33 enganou ele em nada°. ele levou o carro no mecânico dele, o  
 34 mecânico dele- o mecânico aprovou o carro pra ele comprar.<<  
 35 (1.2)  
 36 Lucas porque se o carro tivesse ruim, ele não tinha comprado o carro.  
 37 (1.5)  
 38 José [°deu defeito:°].  
 → 39 Marta [não. era um defeito que: dava pra:: perceber:: ou não?  
 40 José claro. que- num tem jeito. ( ), [bomba elétrica,  
 41 uma peça elétrica],  
 42 Lucas [°agora, essas  
 43 coisas que ele°] tá::: aleg- isso aí é coisa de um carro usado.

44                   isso aí é um carro noventa e quatro. (0.5) (estamos) no ano dois  
45                   mil. faz seis anos=

Nesse exemplo, reclamado tenta se eximir da responsabilidade sobre os defeitos apresentados pelo carro vendido, ao informar que o reclamante teve a oportunidade de levar o carro ao mecânico de sua confiança antes de efetuar a compra do mesmo. Ao dizer que o mecânico do reclamante aprovou o carro antes da venda, o reclamado está dizendo, nas entrelinhas, que o reclamante não tem motivos para se sentir lesado, pois, se o carro foi aprovado, não apresentava nenhum defeito. O reclamado implicitamente tenta se eximir das suas obrigações de ressarcir o consumidor pelos gastos que teve com o veículo, ao argumentar que ele não enganou o consumidor, já que este teve a oportunidade de fazer uma avaliação prévia do carro. Embora pareça estar dizendo a verdade, o reclamado infringiu a máxima da quantidade, pois não agiu corretamente com o reclamante ao omitir os problemas apresentados pelo carro durante o processo de compra.

#### **f) Perguntas de esclarecimento**

As perguntas de esclarecimento estão associadas também à busca de informação, no entanto, elas têm como função principal o esclarecimento da informação prestada por um dos participantes da audiência para que se possa definir, confirmar o “caso” relatado. Diferentemente da busca de informação, em que uma das partes não conhece a informação que será revelada pela resposta, ela pressupõe apenas a confirmação, um esclarecimento de algo que ainda está obscuro para uma das partes.

Observe o trecho a seguir:

#### **Excerto 30**

*Audiência:* Banco Sul

*Participantes:* Ana (mediadora) e Rui (reclamado)

*Tópico:* Ana faz perguntas a Rui com o objetivo de esclarecer informações sobre a instituição financeira Banco Sul.

Ana, a mediadora, procurando esclarecer os fatos relatados por Rui, o reclamado, sobre o fato de ele nunca ter percebido na agência dele a “venda casada”, faz uma pergunta para verificar se estão falando da mesma agência.

- 43 Ana: =trabalha nessa agência? =  
 44 Rui: =nessa agência. =  
 45 Ana: =de administração .=  
 46 Rui: =nessa agência.(.) tá?  
 47 Ana: =humhum =

Observe outro exemplo de perguntas de esclarecimento:

### Excerto 31

*Audiência:* Ok Veículos

*Participantes:* Marta (mediadora1- atendente) e Lucas (reclamado)

*Tópico:* Conhecer o que a garantia cobre

- 12 Marta então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da loja ele  
 13 tem que ter noventa dias de:: (0.5) [garantia].  
 14 Lucas [garantia] de motor e caixa.  
 15 (0.8)  
 → 16 Marta é só motor e caixa?=  
 17 Lucas =só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre.  
 18 (1.2)  
 19 Lucas pode procurar sabe- <se o carro tiver fundido, (.) ou a caixa  
 20 quebrar, a responsabilidade é >do- do- do-< de quem vendeu.

Na linha 16, a mediadora, diante da afirmação feita por Lucas na linha 14 ([garantia] de motor e caixa.), pretende confirmar o ponto de vista do reclamado, se para ele a garantia só cobriria motor e caixa, que, sob o ponto de vista da mediadora, a garantia deveria cobrir todos os defeitos do carro.

### g) Perguntas retóricas

As perguntas são elaboradas com o intuito de que o ouvinte não responda, pois contêm informações já conhecidas pelo falante ou referem-se a informações não disponíveis: perguntas didáticas, retóricas, de humor, auto-dirigidas e fala relatada. Estas perguntas distinguem-se das demais, porque nenhuma informação é buscada. Expressam, ao contrário, o ponto de vista do falante e transmitem informação ao invés de solicitá-las.

Vejamos alguns exemplos de nossos dados:

### Excerto 32

*Audiência:* Banco Sul

*Participantes:* Ana (mediadora), Rui (reclamado) e Lucas (reclamante)

*Tópico:* Justificativa do reclamado quanto a “venda casada”

→ 48 Rui: =num- é >não não não< não existe esse hábito.(.) por quê? justamente pra  
49 coibir, esse tipo de que problema que a gente tem aqui.(.) ir no PROCO:N,  
→ 50 ir na justiça cível, (.)é o que a gente vem evitando muito. por quê? a  
51 gente acaba,(.)é: perdendo TEMPO EM SÍNTESE, porque a gente tem se  
52 deslocar do- do local de trabalho, pra vim aqui(.) falar sobre: sobre  
53 esses casos. =

Nas linhas 48 e 50, o reclamado Rui utiliza perguntas retóricas com o objetivo de explicar à mediadora e ao reclamante que a empresa não tem o hábito de oferecer um produto como exigência para efetivar a aquisição de outro devido às implicações que tal ato pode ter, como ter que ir ao PROCON ou à justiça civil.

### Excerto 33

*Audiência:* Rui Pedreiro

*Participante:* Jorge (mediador)

*Tópico:* Explicação à consumidora do que irá acontecer após o PROCON.

31 Jorge que a senhora, aquele papelzinho que a senhora me passou a  
32 senhora, tá me entendendo. então naquele papelzinho o serviço  
33 que ele-, que ele deveria ter feito pra senhora tá lá  
→ 34 designado. tá. se não foi designado aí o quê que vai  
35 acontecer?(0.5) o juiz vai é (0.8) ma::ndar um perito ir lá  
36 avaliar, vai ver se realmente tem o problema como é que tá e  
37 aí vai exigir do senhor rui

No final da audiência “Rui Pedreiro”, como não houve acordo, o mediador explica à reclamante como deve proceder e o que o juiz fará. Para fazer tal explicação, ele utiliza a pergunta retórica “aí o quê que vai acontecer?”. E, em seguida, o próprio mediador responde o que irá acontecer, qual será a ação do juiz.

**Excerto 34**

*Audiência:* Ok Veículos

*Participantes:* Ana (mediadora1- advogada do PROCON) e José (reclamante).

*Tópico:* Disputa do que pode ser considerado como estando coberto pela a garantia.

04 Ana [então] uma bomba elétrica  
 05 estaria dentro da garan[ t i a, né?]  
 → 06 José [é o que o ca]ra falou comigo. (.) tem  
 → 07 jeito de você prever, pre- prever alguma coisa aqui? não, não,  
 08 não, aconteceu? é uma coisa- uma parte elétrica? é igual ignição  
 09 e cabo de vela, que tem que trocar (0.8) o carro começou a::  
 → 10 rodar, corrente (0.5) parou (0.2) eu vou- o mecânico vai prever  
 → 11 na HORA que ele vai ver o carro? não vai.  
 12 (1.5)  
 13 Ana a parte elétrica aqui eu não concordo, não. a maioria dessas  
 14 coisas aqui, é::, =  
 15 José =igual correia dentada, tu- tudo bem, é desgaste, mas se rebenta,  
 → 16 e essas coisas assim, tá dentro tá onde- tá onde, onde que tá? tá  
 17 dentro do motor, né.[ e o quê que vai acontecer? ]

Nesse trecho, o mediador considera que a bomba elétrica seria um item a ser ressarcido pelo reclamado. O reclamante, por sua vez, argumenta que, em algumas vezes, não é possível o mecânico precisar o estado de conservação do veículo. Podemos perceber esse ponto de vista através da pergunta retórica “tem jeito de você prever, pré- prever alguma coisa aqui?” (linhas 6 e 7). Na linha 16, o reclamante José utiliza, outra vez, uma pergunta retórica “tá dentro, tá onde, tá onde, onde que tá?” com o objetivo de defender a reposição da correia dentada por sua localização dentro do motor e, ao mesmo tempo, se contrapor ao argumento de que determinadas peças precisam ser substituídas em função do uso, não estando cobertas pela garantia que, segundo o reclamado, só cobre motor e caixa.

### **III- PERGUNTAS DESTINADAS À FORMULAÇÃO DE ACORDO ENTRE AS PARTES**

Encontramos essa macro função no final das audiências de conciliação com o objetivo de formular uma acordo entre as partes. Nessa macro função, encontramos três subtipos: (i) perguntas de busca de informação, (ii) perguntas de pedido de confirmação e (iii) perguntas de confirmação de acordo.



### a) Busca de informação

As perguntas de busca de informação voltam na fase de acordo. Percebemos, com isso, que elas não são restritas apenas ao início da audiência e que informações desconhecidas podem ser suscitadas também no final da audiência e serem importantes para a resolução de um “impasse”.

Observe o excerto a seguir:

#### Excerto 35

*Audiência:* Banco Sul

*Participantes:* Ana (mediadora), Rui (reclamado) e Lucas (reclamante)

*Tópico:* Ana enquadra a reclamação de Lucas como denúncia e, novamente, apresenta-se como sua porta-voz, “obrigando”, então, Rui a iniciar uma proposta de acordo.

Diante do relato feito por Lucas sobre o que realmente aconteceu e do posicionamento da mediadora, que pode ser observado no trecho a seguir, Rui não possui mais argumentos. Só resta a ele assumir, mesmo que indiretamente, a responsabilidade da agência que gerencia pela ação de imposição do seguro ao consumidor. Isto o leva a concordar com o ressarcimento dos prejuízos causados e a oferecer propostas ao reclamante para solucionar o problema que motivou a vinda deles ao PROCON.

- 07 Ana: =eu acho que diante da denúncia dele, ele tá aqui confirmando o:, não é? o  
 08 que foi: o que foi forçado lá na hora, o banco deveria, (.) devolver as  
 09 duas parcelas que já foram pagas =  
 10 Rui: =tá =  
 11 Ana: =porque:: <ele se sentiu pressionado a fazer.>=  
 12 Rui: =humhum.  
 13 Ana: entendeu? ele ele adquiriu um produto que ele não queria, (.) pra poder  
 14 conseguir o outro que ele queria. [ então ]HOUve uma pressão. =  
 15 Rui: [eu vou ]=  
 → 16 Rui: =eu vou pedir a você, pra você fazer o seguinte então, (.) você lembra o  
 → 17 nome da pessoa, que fechou o seguro pra você?  
 18 Lucas: ( )

Na linha 7, a mediadora Ana enquadra o que antes ela chamava de reclamação “a reclamação dele aqui, é que ele:”, como denúncia. Podemos dizer que a escolha desse termo é um ato avaliativo da mediadora; além disso, ela atribui a Lucas a divisão

da responsabilidade do que ela está afirmando “ele tá aqui confirmando o:, não é? o que foi: o que foi forçado lá na hora,” e, logo, em seguida, Ana elabora uma proposta, uma sugestão de ação do banco para com o cliente “o banco deveria, (.) devolver as duas parcelas que já foram pagas”. Nesse momento, Ana assume uma identidade de “porta-voz” de Lucas, pois está negociando em nome do consumidor. Na linha 11, Ana adiciona uma explicação para embasar sua proposta “=porque:: <ele se sentiu pressionado a fazer.>”. Como a participação de Rui, nesse trecho, aparece de forma mínima, tanto na linha 10 como na 12, Ana continua a fala, explicando os termos legais do “acordo” feito entre o banco e o consumidor Lucas, que se configuraria em venda casada<sup>11</sup> “entendeu? ele ele adquiriu um produto que ele não queria, (.) pra poder conseguir o outro que ele queria. [ então ]HOUve uma pressão. =”. No final de seu turno, Ana enfatiza sua fala na forma verbal “houve” e expressa claramente sua avaliação sobre o caso “uma pressão”.

O turno de Rui, a partir da linha 15, introduz uma resposta à reclamação enunciada pela mediadora, mesmo esta não tendo formato de pergunta, no entanto, a resposta de Rui não é do tipo que assume a culpa, pois ele poderia dizer “você tem razão” ou “você está certa” e sim de quem já vai direto ao acordo. Rui, então, inicia sua fala como forma de instrução “=eu vou pedir a você, pra você fazer o seguinte então, (.)” seguida de uma pergunta de pedido de informação “você lembra o nome da pessoa, que fechou o seguro pra você?”. Com isto, ele pretende encaminhar o consumidor à pessoa que vendeu o seguro para que ela desfaça a “venda casada” ao cancelar o seguro e ressarcir o consumidor pelas duas prestações já pagas. Observe o relato abaixo:

30 Rui: então tá. você vai procurar a selma, e vai pedir o cancelamento. (.) tá?  
 31 e:: e o:: (.)no que ela falar já pra você que não será feito o  
 32 cancelamento, aí você vai mandar ela procurar o rui. (fala) “olha, tive  
 33 hoje uma audiência com o rui.” você vai lá HOJE, tá? (porque hoje lá foi  
 34 o dia inteiro) você vai: procurar por ela, (.) pede pra ela, pra ela entrar  
 35 em contato comigo, (.) que eu vou pedir de imediato, o cancelamento disso

---

<sup>11</sup> O Código de Defesa do Consumidor, no artigo 39 que versa sobre as práticas abusivas, proíbe qualquer operação que condicione a venda de um produto à compra de outro.

36           aí, hoje. é: e (barulho externo) quanto ao ressarcimento, o ressarcimento  
 37           dessas duas parcelas pra você, é: eu não vou garantir agora, porque nós  
 38           não fomos ressarcidos. (.) tá? mas eu peço a você um prazo de Quinze dias,  
 39           tá? pra que a gente faça o ressarcimento das seguintes parcelas pra você,  
 40           (.) sem correção nenhuma(.) foi dois e- foi dois e oitenta e cinco? nós  
 41           vamos creditar pra você os doze e oitenta e cinco de duas vezes.

No exemplo abaixo, a mediadora após discussão de como enquadrar o estabelecimento comercial do reclamado e dizer claramente que ele deve emitir nota fiscal, ela encaminha a audiência para a produção de um acordo. Na linha 53, ela seleciona Lucas, através de uma pergunta de busca de informação. Após um tempo de pausa, Lucas assume alguns compromissos de ressarcimento para com o consumidor.

### **Excerto 36**

*Audiência:* Ok Veículos

*Participantes:* Ana (mediadora 2 – advogada do PROCON) e Lucas (reclamado)

*Tópico:* Proposta de acordo por parte do reclamado

50 Ana           se você vendeu lá dentro do seu:: do::- da- do- da:: sua loja  
 51           (0.8) no seu contrato social, está como vendedor de carro, você  
 52           vai me desculpar mas você tem que dar uma nota fiscal. (6.0) o  
 → 53           quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?  
 54           (9.5)  
 55 Lucas       deixa eu ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não  
 01           ter conversa pra não ter- pra não te::r-, essa bomba (elétrica).  
 02           (0.5)

### **b) Pedido de confirmação de informação**

As perguntas de confirmação, na fase de encerramento da audiência, objetivam confirmar com um dos participantes uma informação importante para prosseguir a audiência ou, até mesmo, confirmar algo que já foi relatado no curso da mesma. Normalmente essa pergunta é utilizada quando um dos participantes não se lembra de algo, alguém fornece essa informação em forma de pergunta e o participante confirma ou não. Esse tipo de pergunta é também comum quando se está produzindo uma ata para o registro do acordo entre as partes.

### **Excerto 37**

*Audiência:* Banco Sul

*Participantes:* Ana (mediadora), Rui (reclamado) e Lucas (reclamante)

*Tópico:* Pedido de confirmação do nome da funcionária que vendeu o seguro para Lucas.

- 16 Rui: =eu vou pedir a você, pra você fazer o seguinte então, (.) você lembra o  
 17 nome da pessoa, que fechou o seguro pra você?  
 18 Lucas: ( )  
 → 19 Rui: não. não seria- desculpa. (.) não seria ivone? ivone, é é a lá da recepção.  
 20 foi selma, foi:: =  
 21 Lucas: =eu conversei com a ivone. =  
 22 Rui: =ivone. =  
 23 Lucas: =com a ivone. =  
 24 Ana: =e depois,  
 25 Lucas: foi foi ela que falou a foi ela que falou que ia fica:r difícil.  
 26 (.)  
 27 Lucas: aí agora quem fechou o seguro foi a selma.  
 → 28 Rui: a selma?  
 29 Lucas: selma é::

O reclamado Rui, em fase final, da audiência, deixa de ser o contestador e começa a propor um acordo com o consumidor. Para tanto, faz várias perguntas a Lucas a fim de solucionar o problema. Outra função que encontramos para a pergunta na audiência de conciliação foi a de pedido de confirmação.

Diante da necessidade da informação sobre a funcionária que vendeu o seguro para Lucas, Rui tenta ajudá-lo para que lembre o nome dela através de uma pergunta de pedido de confirmação “não seria ivone? ivone, é é a lá da recepção. foi selma, foi:: =” (linha 19).

Mais a frente, temos outra pergunta “a selma?” (linha 28) com a mesma função, quando Rui quer confirmar qual funcionária que falou que iria ficar difícil liberar o empréstimo se ele não adquirisse o seguro.

No final da audiência, durante a confecção da ata final, a mediadora Ana solicita a confirmação do nome da funcionária “selma, não é?” (linha 50 abaixo) para que a estagiária, Bruna, relate tudo direitinho, inclusive com o nome da funcionária.

### **Excerto 38**

*Audiência:* Banco Sul

*Participantes:* Ana (mediadora), Rui (reclamado) e Lucas (reclamante).

*Tópico:* confirmar o nome da funcionária da instituição financeira “Banco Sul” que

“obrigou” Lucas a assinar o contrato.

- 45 Rui: =quer relatar, pode relatar,(.) eu peço uma folha por favor, (.) uma  
 46 cópia,  
 47 (2.0)  
 48 Bruna: relata ( ) tá? que ele vai retornar à agência, procurar a funcionária da  
 49 carta do seguro,  
 → 50 Ana: selma, não é?  
 51 Bruna: =põe o nome direitinho, e vai pedir o cancelamento, (barulho externo)e diz  
 52 pra ela entrar em contato com o: rui, que ele: se compromete em dentro de  
 53 quinze dias também, fazer o estorno da: das duas parcelas que já foram  
 54 creditadas. (.) e o cancelamento do seguro. (.) tá? relata tudo isso  
 55 direitinho, depois ( ) coloca lá pra ele assinar.  
 56 Rui: obrigado.  
 57 Lucas: obrigado.

### c) Confirmação dos termos do acordo

No PROCON, esse é o tipo de pergunta por meio do qual um dos participantes, normalmente o mediador, verifica se há aceitação, por uma das partes, do acordo proposto pela outra parte. Se o proposto for adequado aos interesses de ambos os envolvidos, a pergunta de confirmação do acordo pode encaminhar a audiência para seu encerramento.

Na Audiência Rui Pedreiro não houve perguntas de busca de acordo, pois o próprio mediador percebeu um problema de má comunicação entre as partes envolvidas. Como não houve acordo, o caso foi encaminhado ao juizado especial. Observe, no entanto, as perguntas da audiência Banco Sul.

### Excerto 39

*Audiência:* Banco Sul

*Participantes:* Ana (mediadora), Rui (reclamado) e Lucas (reclamante)

*Tópico:* Acordo entre as partes

- 30 Rui: então tá. você vai procurar a selma, e vai pedir o cancelamento. (.) tá?  
 31 e:: e o:: (.)no que ela falar já pra você que não será feito o  
 32 cancelamento, aí você vai mandar ela procurar o rui. (fala) “olha, tive  
 33 hoje uma audiência com o rui.” você vai lá HOJE, tá? (porque hoje lá foi  
 34 o dia inteiro) você vai: procurar por ela,(.) pede pra ela, pra ela entrar  
 35 em contato comigo,(.) que eu vou pedir de imediato, o cancelamento disso  
 36 aí, hoje. é: e (barulho externo) quanto ao ressarcimento, o ressarcimento

- 37 dessas duas parcelas pra você, é: eu não vou garantir agora, porque nós  
 38 não fomos ressarcidos. (.) tá? mas eu peço a você um prazo de Quinze dias,  
 39 tá? pra que a gente faça o ressarcimento das seguintes parcelas pra você,  
 40 (.) sem correção nenhuma(.) foi dois e- foi dois e oitenta e cinco? nós  
 41 vamos creditar pra você os doze e oitenta e cinco de duas vezes.  
 42 (.)
- 43 Rui: TÁ BOM?
- 44 Ana: tá certo assim, lucas. =
- 45 Rui: =quer relatar, pode relatar,(.) eu peço uma folha por favor, (.) uma  
 46 cópia,  
 47 (2.0)
- 48 Bruna: relata ( ) tá? que ele vai retornar à agência, procurar a funcionária da  
 49 carta do seguro,
- 50 Ana: selma, não é?
- 51 Bruna: =põe o nome direitinho, e vai pedir o cancelamento, (barulho externo)e diz  
 52 pra ela entrar em contato com o: rui, que ele: se compromete em dentro de  
 53 quinze dias também, fazer o estorno da: das duas parcelas que já foram  
 54 creditadas. (.) e o cancelamento do seguro. (.) tá? relata tudo isso  
 55 direitinho, depois ( ) coloca lá pra ele assinar.
- 56 Rui: obrigado.
- 57 Lucas: obrigado.

A proposta de Rui é “nós vamos creditar pra você os doze e oitenta e cinco de duas vezes.” (linhas 40 e 41). Após o acordo proposto, Rui seleciona Lucas através de uma pergunta “TÁ BOM?” (linha 43) que busca a confirmação da outra parte sobre o acordo proposto pelo reclamado. Logo em seguida, é a mediadora quem faz uma pergunta com a mesma função daquela emitida pelo reclamado “tá certo assim, lucas. =” (linha 44). A participação de Ana é importante, pois ela checa com o consumidor a aceitação da proposta, exercendo seu papel institucional de mediadora e quebrando a adjacência entre pergunta e resposta. E então, a audiência segue seu desfecho formal com a confecção de uma ata “=quer relatar, pode relatar,(.) eu peço uma folha por favor, (.) uma cópia,” (linhas 45 e 46).

No capítulo a seguir, faremos uma discussão dos resultados obtidos a partir de nossa análise de dados

## 5- DISCUSSÕES DOS RESULTADOS

Após a análise de dados, confirmamos nossa suposição inicial de trabalho segundo a qual as perguntas vão adquirindo especificidades para realizar as práticas discursivas relevantes às metas interacionais das diferentes fases em que se estruturam as audiências de conciliação. A partir da análise de dados, verificamos que as perguntas exercem outras funções, além da função clássica de buscar informações. Então, após contato inicial com os dados, selecionados para análise, identificamos que há três macro funções na audiência de conciliação: I- perguntas de enquadramento legal; II- perguntas que buscam checar, atribuir responsabilidades e III- perguntas destinadas à produção de acordo. Dentro dessas macro funções, as perguntas vão se especificando e, para exemplificar essa especificidade, surgiram outras funções no decorrer da análise dos dados.

Dentre as funções que encontramos para as perguntas, algumas estão cobertas pelas teorias existentes sobre o assunto (ver item 2.5 nos pressupostos teóricos). Dentre elas destacamos o uso de “perguntas de exame”. Elas aparecem nas audiências de conciliação do PROCON com o intuito de verificar, de ouvir da outra parte, seja ela reclamante ou reclamado, a confirmação de um evento que já é conhecido, por parte de quem pergunta, geralmente, a terceira-parte. Em nossa análise, as perguntas de exame desempenham papel relevante no enquadramento legal dos fatos que deram origem à reclamação, pois elas referem-se, normalmente, a informações sobre a existência, ou não, de um contrato e quais seriam seus termos.

Outro tipo de pergunta presente nos dados são as perguntas do tipo “you say x question” que têm como função retomar parte do que já foi dito com o objetivo de confirmar a informação mencionada anteriormente. Essas perguntas apresentam o seguinte formato: “**você disse+ formulação do que foi dito**”. Em nossa análise, elas foram encontradas na macro função de atribuição de responsabilidade, mais especificamente nas *perguntas de formulação de posição*, uma vez que formular posições envolve a apresentação das diferentes versões das partes litigantes. Acreditamos que a formulação do que já foi dito visa a desempenhar justamente as funções acima descritas.

Para a macro função de “enquadramento legal”, encontramos as seguintes perguntas: (i) solicitação de versão das partes envolvidas, em que, normalmente, o

mediador solicita de uma das partes a versão sobre a reclamação do reclamante; (ii) busca de informação e (iii) perguntas exame. Devemos destacar que tanto as perguntas de busca de informação quanto as perguntas de exame já são mencionadas na literatura sobre perguntas, no entanto, elas não foram estudadas sob o ponto de vista interacional. O que nosso trabalho apresenta como novo é o fato de esses dois tipos de pergunta poderem pertencer a um enquadre de perguntas que procuram estabelecer a situação legal de uma reclamação.

Na macro função II “perguntas que buscam checar, atribuir responsabilidades” encontramos algumas funções que são específicas de situações de mediação como a (i) formulação de posição; outras específicas quando há situações de conflito com (ii) perguntas de refutação; outras que unem situações de mediação e conflito como (iii) perguntas de desafio de posição. Há ainda (iv) perguntas para checar verdade de informação que são utilizadas quando uma das partes querem saber se o outro está dizendo ou não a verdade; (v) busca de informação, utilizada quando a informação pertence ao território informacional de apenas uma das partes; (vi) perguntas de esclarecimento e (vii) perguntas retóricas. É interessante notar que todas essas perguntas estão presentes na audiência de conciliação quando os participantes buscam atribuir responsabilidade ou se “desresponsabilizar” pelos problemas que deram origem à reclamação.

Na macro função III “perguntas destinadas à formulação de acordo entre as partes” encontramos outras funções (i) busca de informação, (ii) pedido de confirmação de informação, e (iii) confirmação dos termos do acordo. Devemos destacar que todas as perguntas foram encontradas no final das audiências visando justamente, após o enquadramento legal da reclamação, à atribuição de responsabilidades legal, chegar a um acordo final, quando é possível, pois há audiências que são encaminhadas para o juizado especial, por não terem conseguido um acordo no PROCON.

É interessante notarmos que a função clássica das perguntas que é a “busca de informação” está presente em todas as macro funções delimitadas acima, talvez, porque nas audiências de conciliação o interesse pelas informações relativas aos “fatos” ou “versões sobre os fatos” tem papel relevante nas disputas em contextos jurídicos, ou seja, quando se acredita que há necessidade de estabelecer confronto entre “versões” e “fatos”.



Outro aspecto focalizado pela análise dos dados foi investigar como se realizam as ações, projetadas pelas perguntas, nos turnos subsequentes às perguntas, ou seja, como os respondentes se orientam para as ações iniciadas, desencadeadas pelas perguntas. Para esse fim, nos apoiamos nos estudos sobre seqüências de reclamações (Monzoni (2008), Heinemann & Travesso (2008) e Dersley & Wootton (2000)).

Dersley & Wootton (2000) observaram que os reclamados exercem várias ações após as reclamações. Essas ações podem ser divididas em três tipos: um primeiro tipo é denominado “**negações diretas**”; um **segundo** tipo, sem denominação específica, são ações em que os reclamados, indiretamente, confirmam que a ação reclamada, de fato, ocorreu, mas mostram que a ação deve ser vista como justificável e passível de ser desculpada; um **terceiro** tipo envolveria respostas em que os reclamados implicitamente concordam que algo ocorreu, mas tentam mudar a caracterização da versão do reclamante, com o intuito de tornar a ação como algo “inocente”.

Como nosso estudo está focado nas reclamações diretas (cf item 2.7 dos capítulo teórico), percebemos que todas as perguntas utilizadas na audiência de conciliação giram em torno de uma reclamação que é gerada inicialmente quando o reclamante vai ao PROCON e a formaliza contra uma determinada pessoa ou empresa. O que analisamos, então, foi como os participantes reagem frente às perguntas que negociam essa reclamação que é feita inicialmente pelo consumidor.

Percebemos que as perguntas projetam ações dos participantes nos turnos que se seguem às perguntas devido à necessidade de negar, assumir a responsabilidade ou atribuí-la a outra (s) pessoa (s), por isso essas ações foram identificadas na macro função II, de atribuição de responsabilidades

Classificamos, então, as ações que encontramos da seguinte forma: I- a negação da reclamação inicial e a atribuição de responsabilidade a outrem; II- a negação da reclamação inicial seguida de justificativa; e III- aceitação da acusação seguida de justificativa. Não encontramos em nossos dados uma negação direta, toda negação é seguida ou de atribuição de responsabilidade a outra pessoa ou de justificativa.

No capítulo a seguir, abordaremos, de maneira mais detalhada, as macro funções e as perguntas que inserimos nessas macro funções, tendo como meta oferecer uma explicação para as práticas discursivas de perguntar no contexto das audiências de conciliação.

## 6- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo da pesquisa, pudemos observar como o uso das perguntas pode influenciar o curso de uma audiência de conciliação. Considerando-se as perguntas sob uma perspectiva textual, embora este não tenha sido o foco de nossa análise, encontramos em nossos dados perguntas destinadas à introdução de tópico, continuação do tópico, redirecionamento do tópico e mudança de tópico. Identificamos perguntas **introdutoras de tópico**, sobretudo na macro função de enquadre legal quando, normalmente, o mediador está solicitando a versão das partes litigantes. Essa função textual também foi encontrada em perguntas aqui classificadas como “busca de informação”. As demais funções **continuidade de tópico**, **redirecionamento do tópico** e **mudança de tópico** foram encontradas, sobretudo, na macro função de atribuição de responsabilidades<sup>12</sup>. Devemos ressaltar que não utilizamos essa nomenclatura proposta por Andrade, Aquino & Fávero (1996) em nossos dados porque nosso objetivo é analisar as perguntas do ponto de vista interacional em que a função textual é apenas uma das funções.

Por outro lado, se olharmos as perguntas do ponto de vista informacional foram encontradas em nossos dados perguntas envolvendo: (i) **busca de informação** - identificadas nas três macro-funções. Na macro função I (perguntas de enquadramento legal), II (as perguntas que buscam checar, atribuir responsabilidades) e III (perguntas destinadas à produção de acordo); (ii) **pedido de confirmação de informação** - na macro função III (perguntas destinadas à produção de acordo); e perguntas de **pedido de esclarecimento** e **perguntas retóricas** na macro função II (as perguntas que buscam checar, atribuir responsabilidades).

Foram identificadas, ainda, outras funções não detectadas em pesquisa anteriores. No entanto, há funções que estão representadas em nosso quadro, exibido a seguir, que já foram abordadas em outros estudos: perguntas de busca de informação, perguntas exame, perguntas de busca de esclarecimento, perguntas retóricas e perguntas de pedido de confirmação de informação.

---

<sup>12</sup> As perguntas contribuem para negociar/co-construir a reclamação do consumidor no PROCON. É através dessas perguntas que os participantes buscam atribuir responsabilidade ou se “desresponsabilizar” pelos problemas que deram origem à reclamação

Procuramos, dentro da própria análise, fornecer respostas às nossas questões de pesquisa. Vamos, todavia, retomar essas questões e discutir a relevância de cada uma delas.

Nossa primeira pergunta foi: Qual a função das perguntas na audiência de conciliação?

Em nossos dados, identificamos três macro funções nas audiências de conciliação: I- (as) perguntas de enquadramento legal; II- (as) perguntas que buscam checar, atribuir responsabilidades e III- perguntas destinadas à produção de acordo. Dentro dessas macro funções, as perguntas vão ganhando especificidade, surgindo assim novas funções. Observe o quadro a seguir:

Macro funções das perguntas	Subtipos das macro funções	Ações projetadas pelas perguntas
Perguntas de enquadramento legal	a) Solicitação de versão das partes envolvidas	
	b) Busca de informação	
	c) Perguntas exame	
Perguntas que buscam checar, atribuir responsabilidades	a) Formulação de posição	I- Negação da reclamação inicial e a atribuição de responsabilidade a outrem;
	b) Perguntas para checar verdade de informação	
	c) Perguntas de refutação	II- negação da reclamação inicial seguida de justificativa;
	d) Perguntas de desafio de posição	
	e) Busca de informação	III- aceitação da acusação seguida de justificativa.
	f) Perguntas de esclarecimento	
	g) Perguntas retóricas	
Perguntas para formulação de acordo entre as partes	a) Busca de informação	
	b) Pedido de confirmação de informação	
	c) Confirmação dos termos do acordo	

Outra questão de pesquisa tinha como foco investigar o papel das perguntas na negociação da aceitação /legitimação ou refutação da reclamação.

A atividade de perguntar teve como principal função o enquadre legal da reclamação, aqui rotuladas de “perguntas de enquadramento legal”, atendendo à tarefa do mediador de solicitar as versões das partes sobre os fatos que deram origem à

reclamação, o que classificamos como perguntas de “solicitação de versão das partes envolvidas”; as perguntas do tipo “busca de informação” podem ser usadas por todos os participantes, pois reclamantes e reclamados podem pedir informação ao mediador ou este a ambos. Informações estas que pertencem ao território informacional de apenas uma das partes, pedido de informação que envolve a expertise do mediador; finalmente as “perguntas exame” são usadas nas audiências de conciliação do PROCON com o intuito principal de verificar, de ouvir da outra parte, seja ela reclamante ou reclamado, a confirmação de um evento que já é conhecido por parte de quem pergunta, geralmente a terceira-parte.

Nossa terceira pergunta de pesquisa é uma decorrência da anterior: que papel as perguntas desempenham na atribuição/ refutação de culpa/responsabilidade?

As perguntas desempenham vários papéis na atribuição/ refutação de culpa/responsabilidade. Todas as funções que encontramos, englobamos na macro função de “perguntas que buscam checar, atribuir responsabilidades”, pois são essas perguntas que contribuem para negociar/co-construir a reclamação do consumidor no PROCON.

O mediador, ainda no intuito de esclarecer o que foi acordado entre as partes, usa uma outra forma de pergunta que visa checar se obteve o entendimento correto ou desejado das posições/versões apresentadas, ou, até mesmo, organizar para os participantes de forma mais geral o que foi apresentado pelas partes até o momento, reformulando a posição de uma das partes, a essa pergunta chamamos de “formulação de posição”. Há outras perguntas que visam checar verdade de informação prestada por uma das partes. Nessa pergunta, um dos participantes quer confirmar se uma determinada afirmação é verdadeira ou falsa, ou ainda, estabelecer quem está, naquele momento falando a verdade, se uma das partes está ou não com razão em reclamar. As “perguntas de refutação” aparecem de forma significativa nas audiências de conciliação uma vez que elas demonstram a indignação de um dos participantes da audiência diante de uma “acusação” feita pelo outro. Essas perguntas são características do momento em que os participantes estão se posicionando e atribuindo responsabilidades uns aos outros. Nas “perguntas de desafio de posição” uma das partes tenta reestabelecer o que foi combinado e desafia a versão do outro através de uma pergunta. As perguntas de “busca de informação” aparece novamente nessa macro função, e assim, como na macro função de “enquadramento legal”, essas perguntas buscam uma informação que é nova

para um ou mais participantes da audiência, porque as informações a serem fornecidas não pertencem ao território informacional de quem pergunta e sim de um outro co-participante. As “perguntas de esclarecimento” estão associadas também à busca de informação, no entanto, ela tem como função principal o esclarecimento da informação prestada por um dos participantes da audiência para que se possa definir, confirmar o “caso” relatado. Por último, temos as perguntas retóricas que são elaboradas com o intuito de que o ouvinte não responda, pois contêm informações já conhecidas pelo falante. Estas perguntas distinguem-se das demais, porque nenhuma informação é buscada. Expressam, ao contrário, o ponto de vista do falante e transmitem informação ao invés de solicitá-las.

Finalmente buscamos responder a questões envolvendo as práticas discursivas envolvidas no encerramento da audiência de conciliação, em particular, as perguntas destinada à formulação dos termos do acordo, intituladas “perguntas destinadas à resolução do conflito entre as partes. Nessa macro função, novamente aparece as perguntas de “busca de informação” e, com isso, percebemos que ela não é restrita apenas ao início da audiência e que informações desconhecidas podem ser suscitadas também no final da audiência e serem importantes para a resolução de um “impasse”. Há ainda as perguntas de “pedido de confirmação de informação” que, nas audiências de conciliação analisadas, objetivam confirmar com um dos participantes uma informação importante para prosseguir a audiência ou até mesmo confirmar algo que já foi relatado no curso da mesma. Normalmente essa pergunta é utilizada quando um dos participantes não se lembra de algo, alguém fornece essa informação em forma de pergunta e o participante confirma ou não. Esse tipo de pergunta é também comum quando se está produzindo uma ata para o registro do acordo entre as partes. Por fim, há aquelas perguntas por meio do qual um dos participantes, normalmente o mediador, verifica se há aceitação, por uma das partes, do acordo proposto pela outra parte, a essas perguntas damos o nome de perguntas de “confirmação dos termos do acordo”

Nossa análise constitui-se de um *corpus* relativamente pequeno. Por isso, não podemos fazer generalizações. As conclusões a que chegamos são restritas ao *corpus* analisado. Contudo, um estudo como o nosso, baseado em um conjunto de dados pequeno, aponta para as possibilidades de uso da linguagem.

## 7- REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ATKINSON, J. M. & HERITAGE, J. Transcript notation. In: *Structures of social action: studies in conversation analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984.

BAKHTIN, Mikhail Mikhailovitch. *Marxismo e filosofia da linguagem*. 12. São Paulo: Hucitec, 2006.

COULON, A. *Etnometodologia*. Petrópolis: Vozes, 1975.

DENZIN, N. K. ; Y. S.LINCOLN. *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage, 2000.

DERSLEY, I.; WOOTTON, A. *Complaint Sequences With Antagonistic Argument*. *Research on Language and Social Interaction*, 33(4), p. 375–406, Lawrence Erlbaum Associates, 2000.

DREW, P; HERITAGE, J. *Talk at work*. Interaction in institutional settings. Cambridge: Cambridge Univ. Press, 1992.

DURANTI, A. Transcription: from writing to digitized images. In: DURANTI, A. *Linguistic anthropology*. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

ERICKSON, F. Ethnographic description. In: AMMON, U; DITTMAR, N; MATTHEIER, K. *Sociolinguistics*. Berlin: Walter de Gruyter, 1988, p. 1081-1095.

FÁVERO, L. et al. Perguntas e respostas como mecanismos de coesão e coerência no texto falado. In: CASTILHO, Ataliba Teixeira de; BASÍLIO, Margarida (Orgs.). *Gramática do Português Falado*. v. IV: Estudos Descritivos. São Paulo: Unicamp/FAPESP, 1996.

FÁVERO, L. et al. Perguntas e respostas na conversação. In: CASTILHO, Ataliba Teixeira de (Org.). *Gramática do Português Falado*. v. III: Estudos Descritivos. São Paulo: Unicamp/FAPESP, 1990.

GAGO, P. C. A organização sequencial da conversa. *Caleidoscópio*, v. 3, n. 2, p.61-73, 2005.

GAGO, P. C. Questões de transcrição em Análise da conversa. *Revista Veredas de Estudos Lingüísticos*, v. 6, n. 2, p. 89-113, jul./dez. 2003.

GOFFMAN, E. *Frame Analysis*. N. York: Arper &Row, 1974.

GOFFMAN, E. A situação negligenciada. In: GUMPERZ, J.; HYMES, D. *Directions in sociolinguistics*. New York: Holt, Rinehart, 1972.

GOFFMAN, E. A. Footing. In: RIBEIRO, B. T; GARCEZ, P.M; *Sociolinguística Interacional*. Porto Alegre: Ediciones AGE, 1998, p.70-97.

GUMPERZ, John J. “Convenções de contextualização”. In: RIBEIRO, Branca Telles & GARCEZ, Pedro M. (orgs.). *Sociolingüística interacional*. 2 ed. São Paulo, Loyola, 2002, pp. 149-182.

GUMPERZ, J. J. *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.1982.

HEINEMANN, T., TRAVESSO V. Complaining in interaction. *Journal of Pragmatics*. 2008. Disponível no site [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).

HERITAGE, J. *Garfinkel and Ethnomethodology*, Cambridge: Polity Press, 1984.

KOHLBACHER, F. The use of Qualitative Content Analysis in Case Study Research. *Qualitative Social Research*. V. 7, n. 1, art. 21, 2006, p.01-23.

---

LEVINSON, S. C. A Estrutura Conversacional. In: *Pragmática*. Trad. BORGES, L. C. e MARI, A. São Paulo: Martins Fontes, 2007, p. 361- 475.

MARCUSCHI, L. A. *Análise da Conversação*. Série princípios. São Paulo: Ática, 1986.

MERRIT, M. *On questions following questions in service encounters*. *Language in Society*, 5, 1976, 315-357.

MONZONI, C. M. *Direct complaints in (Italian) calls to the ambulance: The use of negatively framed questions*. *Journal of Pragmatics*. 2008. Disponível no site [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).

POMERANTZ, A. M. Agreeing and disagreeing with assessment: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. In ATKINSON, J. M. & HERITAGE, J. (Eds.), *Structure of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

SACKS, H. On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. In: BUTTON, G., LEE, J. R. E. (Eds.). *Talk and Social Organization*. Multilingual Matters, Clevedon, UK, 1987, p. 54–69.

SACKS, H., SCHEGLOFF, E. & JEFFERSON, G. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Revista Veredas de Estudos Lingüísticos*, v.7, n.12, p. 1-67, 2005. Tradução do original: a Simplest Systematics for the Organization for Conversation. *Language*, 50 (4), p. 696-735, 1974.

SEARLE, J.R. *Os actos de fala*. Coimbra: Almedina, 1984.

SCHEGLOFF, E. *Sequence organization in interaction: A primer in conversation analysis*, volume 1. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2007, p.1-12

---



SCHEGLOFF, E. *On some questions and ambiguities in conversation*. In: Structures of Social Action. (eds.) Atkinson & Heritage, 1984.

SHIFFRIN, D. *Approaches to Discourse*. Cambridge: Blackwell Publishers, 1994, p. 144-189.

SIVEIRA, S. B, & GAGO P. C. Interação de fala em situação de conflito: papéis interacionais do(a) mediador (a) em Audiências de Conciliação no PROCON. *Intercâmbio*, v. XIV. LAEL-PU/SP, 2005.

STEENSIG, J.; DREW P. *Introduction: questioning and affiliation/ disaffiliation in interaction*'. *Discourse Studies* (10), 2008, p. 5-15

STEENSIG, J.; LARSEN T. *'Affiliative and disaffiliative uses of you say x questions'*. *Discourse Studies* (10), 2008, p. 113-133.

STOKOE, E.; EDWARDS D. *Did you have permission to smash your neighbor's door? Silly questions and their answers in police- suspect interrogations*. *Discourse Studies* (10), 2008, 89-111.

---

## 8- ANEXOS

### ANEXO I

**Exemplo 1** (p.22) Steensig & Larsen (2008, p.114):

1 => Call-taker: okay du si'r ((name of street))  
 okay youSG2 sayPRS3 ((name of street))  
 okay you say ((name of street))  
 2 (.)  
 3 Caller: 'ar, ((house number))  
 yes, ((house number))  
 4 (1.2)  
 5 Call-taker: hv\*a' der g\*alt d\*er,  
 what's wrong there,

**Exemplo 2** (p.23) Steensig & Larsen (2008, p.117):

1 \* Jens: Du si'r tirsdag eller onsdag=  
 youSG sayPRS Tuesday or Wednesday=  
 You say Tuesday or Wednesday=  
 2 => Martin: =tirsdag eller onsdag  
 =Tuesday or Wednesday

**Exemplo 3** (p.23) Steensig & Larsen (2008, p.117):

1 \* Call-taker: o' det er en dame si'r du,=  
 and it is a lady sayPRS youSG =  
 and it is a lady you say=  
 2 => Caller: =NEJ de:t en MAND<sub>i</sub> °hgh°=  
 =NO it's a MAN<sub>i</sub> °hgh°=

**Exemplo 4** (p.23) Steensig & Larsen (2008, p.122):

1 Call-taker: 'a:, Hvordan har han det nu<sub>i</sub>  
 yea:h, How is he feeling now<sub>i</sub>  
 2 (0.3)  
 3 \* Caller: Jamen han:- går bare rundt o' du ka' ikk' rigtig  
 Well he:- is just walking around and you can't really  
 4 Caller: føre en samtale me' ham,  
 have a conversation with him,  
 5 Call-taker: °man ka' ikk': fø[re en (fuld) sam]tale me' ham° ]  
 °one can not: ha[ve a (full) conv]versation with him° ]

[ ]

6 Caller: [ø::h ] Han vi' bare g]erne

[u::h ]He would just like ] to

7 Caller: ha' en ambulanc',; lige nu o' fh (.) o- lige nu o' her,  
have an ambulance, right now and fh (.) a- right now and here

8 => Call-taker: \*eJa men men \* (0.4) du si'r han går rundt<sub>i</sub>

\*eYeah but but \* (0.4) youSG sayPRS he walkPRS around

\*eYeah but but\* (0.4) you say he's walking around<sub>i</sub>

9 (0.5)

10 Caller: Hvar, Ja,

What, Yes,

11 Call-taker: >Er han < komm' ti' skade<sub>i</sub>

>Has he < been hurt<sub>i</sub>

12 (0.3)

13 Caller: Nej< Det er han ikk',

No< He hasn't,

14 Call-taker: >Han er< ikk' komm' ti' skade,=

>He has< not been hurt,=

((exchange omitted in which the call-taker asks how the young man is. The caller says that he needs help quickly. The call-taker further asks about the caller's precise location))

15 Caller: Han si'r det ska' gå meget hurtigt.

He says it has to happen very quickly.

16 (0.7)

17 Call-taker: N\*å: men altså:\*, Det lyder (jo) som om [han har ]

Okay but y'know, It sounds as if [he is ]

[ ]

18 Caller: [men det- ]

[but it- ]

19 Call-taker: det så'n: n:ogenlunde Gør det ing<sub>i</sub>

feeling sort of alright Doesn't it

**Exemplo 5** (p.24) Steensig & Larsen (2008, p.125):

1 Call-taker: hva' skyldes det a' hun er  
what's the reason that she is

2 Call-taker: [nedtrykt, ]

[feeling down ]

[ ]

3 Caller: [.hhh ] jam' det- a- altså hun har været : hos

[.hhh ] well it- y- y'know she has been : t:o

4 \* Caller: lægen o' hun får=hh (.) .hh \*e=får athe  
doctor and she gets=hh (.) .hh \*u=gets a-

- 5 \* Caller: (0.3) d- (0.4) d=-antidepressions: =h t=tabletter,  
 (0.3) d- (0.4) d=-antidepressions: =h t=tablets
- 6 Call-taker: ja:,  
 yes  
 ((minutes of talk omitted, the last sequence of which establishes  
 the possible time of the wife's disappearance))
- 7 => Call-taker: .hhh ø=-hhhf- (0.4) du si'r hun får noget  
 .hhh u=-hhhf- (0.4) youSG sayPRS she getPRS some  
 .hhh u=-hhhf- (0.4) you say she gets some
- 8 => Call-taker: antidepressiv medicin.  
 antidepressive medicine
- 9 Caller: .pth ja .hh alt [så h-  
 .pth yes, .hh we [ll sh-
- [10 Call-taker: [ja,  
 [yes
- 11 (0.2)
- 12 Caller: hun: =øh har engang imellem nogen ø:\*:h=\*e- (0.4)  
 she: =uh has once in a while some u:\*:h=\*e- (0.4)
- 13 Caller: -ikke jeg vi' ikk' sige svære depressioner me-  
 -not I won't say deep depressions bu-'
- 14 Caller: me- men hun har nogen nogen lette depressioner  
 bu- but she has some some light depressions
- 15 Caller: som varer .hh (0.3) °a- e-° nogen måneder,  
 which last .hh (0.3) °a- e-° some months
- 16 Caller: o' [- o'- o' det har hun  
 an' [- an'- an' this is what she has  
 [
- 17 Call-taker: [ja,  
 [yes
- 18 Caller: så fået nu =h.hhh (0.4) i =øh=hhh i- =i- =i =øh=hh  
 got then =h..hhh (0.4) in =uh=hhh in- =in-=in=uh=hh

**Exemplo 6** (p.25) Stokoe & Edwards (2008, p.90)

- P: Um, may sound a bit silly but do you know whose window it is?  
 (pause)
- S: Yes! ((smiling))

**Exemplo 13** (p.31) Monzoni (2008, p. 75 e 76)

CT- call taker

C- caller

1 CT: centrale;  
headquarter

2 (.)

3 C: e:: buongiorno sono il dottor Lebulvi  
PRT goodmorning I-am the doctor NAME  
uh goodmorning it's doctor Lebulvi

4 C: del pronto soccorso di Santa Lucia.  
of-the Accident & Emergency of NAME NAME  
of the Accident & Emergency in Santa Lucia

5 CT: sì.  
yes

6 => C: e:: mi sta arrivando un elicottero con un paziente con un codice due  
PRT to-me it-stays arriving an helicopter with a patient with a code two  
uh is a helicopter getting here with a patient that is a code two2

7 => C: respiratorio::;  
respiratory

and has problems breathing

8 => CT: sì.=  
yes

9 => C: =e::: =e solo che lui poi qui più di tanto:= a parte  
PRT PRT only that he then here more than much apart  
uh uh it's3 only that for him then here so much apart

10 => C: =un emogas=analisi=e una lastra del torace  
a hemogasanalysis and an x-ray of-the chest  
from a hemogasanalysis and a chest x-ray

11 => C: [non è che possiamo fare::.]  
[not it-is that we-can do ]  
[we can't do a lot ]

[ ]

12 CT: [>so che lo portavano ] lì perché lo conoscevate.<=  
[I-know that him they-brought ] there because him you-PL-knew  
[I know that they were bringing him ] there because you knew him

13 ??: =.HHH

14 C: AH ↑lo cono [siamo ]  
PRT him we- [know ]  
ah we know [him ]

[ ]

15 CT: [( ) ]

16 C: [<↓perché è sta]to dimesso dal nostro reparto di lungodegenza.>  
 [because he-is be]en discharged from-the our department of long stay  
 [because he's be]en discharged from our long stay department

[ ]

17 CT: [(? °non lo so°) ]

[ not it I-know ]

[ I don't know ]

18 CT: mm↓:::.=

**Exemplo 14** (p.32) Monzoni (2008, p. 80 e 81)

1 Cinzia: ora noi li facciamo un pochino:: \*(.8) ar\*\*tigianali.

now we them we-make a little-bit (.8) amateurish

now we make them a little bit (.8) amateurishly/free-style

2 (.4)

3 => Lina: beh:: no- (.) ma cosa ↑fa:i?

PRT no (.) but what you-do

well no (.) but what are you doing

\*Cinzia puts knife down – a bump is hearable

4 \*(.4)

5 => Cinzia: >gli gnocchi!< ((constricted))

the dumplings

gnocchi/dumplings

6 (.6)

7 => Lina: ↑ma ascolta! (.) ma- gua-=guarda che vanno la metà=

but listen (.) but loo- look that they-go the half

but listen (.) but loo- look they must be the half

8 => Lina: =di que::lle::!=

of those

of those ones!

9 Cinzia: =no:::!!!

**Exemplo 15** (p. 35) Monzoni (2008, p. 5)

1- C: . hh it's Gadani here at the haemodialysis department .hh

2- uh the patients today tomorrow

3- don't you go and pick them up

4- CT: ah I have the schedule here and it's

5- there's been a serious mistake

6- because they wrote all down for tomorrow

7- and nobody today

8- C: ah ué/c'mom I have Golsemi today

9- CT: Golsemi now we're gonna pick him up

- 10- C: are you gonna pick him up  
 11- CT: Yes all right"

**Exemplo 16** (p. 36) Monzoni (2008, p. 6 e 7)

- 1- CT: now does he have (any) difficulties breathing?  
 2- C: he has difficulties brea[thing]  
 3- CT: [a lot?]  
 4- C: well quite, ([ ])  
 5- CT: [how long] for?  
 6- C: ah he said since a bit last night a little bit  
 7- then in the night. HHHH uh: [ : ]  
 8- CT: [ bu]t haven't you (guys)  
 9- called at all [ma]da?  
 10- C: [ah ] c'mom I  
 11- I mean not he told me just  
 12- this morning I went there now I've seen him  
 13- like this they haven't told me anything  
 14- I this morning I went to work  
 15- I didn't know anything

**Exemplo 17** (p.38) Dersley & Wootton (2000, p. 381).

- 100 Milly: people don't like you putt-in' down o↑ther people  
 101 [t' make yourself look good  
 102 Clara: [I did not ((slow deliberate prosody, through to 108))  
 103 (.)  
 104 Clara: put=  
 105 Milly: =yes you [did  
 106 Clara: [ANYONE  
 107 (.)  
 108 Clara: DOWN"

**Exemplo 18** (p. 39) Dersley & Wootton (2000, p. 382).

- 57 Joel: .hh look (.2) I- I- mnight- a' broke a window y'  
 58 did-n' 'ave t'cuff me up in the head  
 59 (2.0)  
 60 Joel: why : :  
 61 (.4)  
 62 Joel: I w's a litt- le chi : :ld I d'n know w'- I w's doin'  
 63 maybe I w's (0.7) vacuumin' 'n (0.4) (from) 'oops I  
 64 did-n mean t' do that-

65 (0.9)

66 Mum: look (.) whenever I hit you- >i' w's becau' < y' lie y' know"

**Exemplo 19** (p. 39) Dersley & Wootton (2000, p. 383).

23 Sid: ((irritated)) don't hold it- there why're you- cha : nging

24 it wh : > (did- y-)< left i' in one place th' ↓whole time!

25 Liz: we- you said don' do like tha : : ! ((flicks arm up then down))"

**Exemplo 20** (p. 40) Dersley & Wootton (2000, p. 384).

100 Dave: forty-five a day.

101 Gemma: uh °uh°

102 (0.7)

103 Dave: 'ats what you yourself shou' be making (0.3) profit

104 (0.2)

105 Gemma: °uh°

106 (2.6)

107 Wife: the's a recession on at the moment [ =

108 Dave: [ I kno: w yeah

109 Wife: =the ti : : me?"

**Exemplo 21** (p. 40) Dersley & Wootton (2000, p. 384).

6 Colin: you wer- j's (0.2) y' know sort- of (.) blanking her

7 out I dun undertan' [(you)

8 Mum: [I'M NOT BLANKIN' 'ER OUT I'M

9 BUSY"] (DERSLEY & WOOTTON, 2008, p. 385).

**Exemplo 22** (p. 40) Dersley & Wootton (2000, p. 385)

1 Stan: I want to talk to you ( )=

2 Karen: = I DID:N'T (.3) HAVE ANYTHING,=

3 Stan: =YOU HAD (RIGHT) TO DO WITH IT!

4 Stan: [(YOU ARE ALWAYS)

5 Karen: [YOU KNOW THAT IS

6 BULL I DIDN'T

7 Stan: [YOU ALLOWED IT]

8 Karen: [ ( see it ) ]= I DIDN'T EVEN

9 DO THAT CRAP I DIDN'T SEE THAT"



**Exemplo 23** (p.42) Dersley & Wootton (2000, p. 390)

- 66 Mum: look (.) whenever I hit you- >i' w's becau' < y'lie y'know  
 67 (0.9)  
 68 Mum: you' a l : : ia' y'know (.) [an' I will: not have anybody  
 69 Joel: [e x a c 'l y b e c a u s e  
 70 Mum: lyin' t ' me] 71 Joel: I' m sca::red  
 72 (0.3)  
 73 Joel: because I a[m s c a : ]r :ed  
 74 Mum: [scared what]  
 75 (0.6)  
 76 Mum: scared f ' what  
 77 (0.4)  
 78 Mum: scared f ' whAt  
 79 (0.2)  
 80 Joel: the feeling of hatred an' (fear) ness of you comin' t' hit me

**Exemplo 24** (p. 43) Dersley & Wootton (2000, p. 391)

- 107 Wife: the's a recession on at the moment [y' don't do it=  
 108 Dave: [I kno:w yeah  
 109 Wife: =all the t[i: : me?  
 110 Dave: [>an' any< ↓fool c'n do anything f' nothing"

**Exemplo 25** (p.43) Dersley & Wootton (2000, p. 392)

- 198 Wife: I- say you were- not allowed t' mix with your fa::ther  
 199 even when y' were- fifteen [y' had t' knock on th'  
 200 Gemma: [ eheh  
 201 Wife: doo: : :r (0.3) f' 'n appointment t' see: him  
 202 (0.2)  
 203 Wife: so- you don't know what fam'ly life is  
 204 (0.3)  
 205 Dave: 'n' you do?  
 206 Wife: I blame your ↑p[a : rent-

**Exemplo 26** (p. 43) Dersley & Wootton (2000, p. 393)

- 25 Kevin: .hhhhhhhhhhhhhhhhhhhh (0.3) YOU: told me: if I got  
 26 ca:lls (.) I'd pass them on t' th' d u a b office : : :  
 27 people trying t' get through to me: (.) on that  
 28 official li : ne (.) .hh (0.2) end up with a li : ne  
 29 that's (0.2) that's not available .hh that's hardly

30 professional when we're dealing with the media  
 31 [and so forth  
 32 Rob: [>well if anybody< contacts : .hhh is  
 33 unable t' contact you they'll contact the ↑off↓ice  
 34 no doub[t  
 35 Kevin: [no they- don't! (.) they don't know the  
 36 office number- you should know that and the LEAST  
 37 you could do is have the cou : rtesy t' tell me that  
 38 you've switched my my line off d- .hh when did this  
 39 happen.

**Exemplo 27** (p.44) Dersley & Wootton (2000, p. 395)

222 Kevin: what you're doing is you're de- nying me access to  
 223 uh- material evidence which I think ↑would ↑be  
 224 ↑relev[ant to my cas:e]  
 225 Rob: [>no we're givi-<]  
 226 (0.2)  
 227 Rob: no >we are giving you< the >material evidence<  
 228 as in the transcript  
 229 (0.2)  
 230 Rob: and that's in [a format that's  
 231 Kevin: [.hhhhhhhhhhh .hhhhh[hh  
 232 Rob: [that's there f'  
 233 everybody t' easily a- assimilate=  
 234 Kevin: =wel- y- n- for example I might h : :ea: : rd- uh s:o-  
 235 eh- you've got me saying resign resign I might say  
 236 (.) well that's somebody : : (.) that that is the  
 237 voice of somebody I kno : w  
 238 Rob: but [( )  
 239 Kevin: [and this person is he : r : e t' da : :y  
 240 (0.3)  
 241 Kevin: you know to- to state that .hh but I'm not able to  
 242 say that if I can't hear the tape in advance"

**Exemplo 28** (p.45) Dersley & Wootton (2000, p. 395)

241 Kevin: you know to- to state that .hh but I'm not able to  
 242 say that [if I can't hear the tape in advance=  
 243 Rob: [wel-  
 244 Rob: =well that's that's a point that you'll have t' bring  
 245 to th' meeting then"

**Exemplo 29** (p. 45) Dersley & Wootton (2000, p. 397)

203 Wife: so- you don't know what fam'ly life is

204 (0.3)

205 Dave: 'n' you do?

206 Wife: I blame your ↑p[a :rent-

207 Dave: [you pissed OFF WHEN Y' WERE- SIXTEEN

208 (you total shit)''

**Exemplo 30** (p.46) Dersley & Wootton (2000, p. 398)

107 Wife: the's a recession on at the moment [y' don't do it all=

108 Dave: [I kno:w yeah

109 Wife: =the t[i: : me?

110 Dave: [>an' any< ↓fool c'n do anything f' nothing

111 (0.5)

112 Wife: well I'm wo: : rking you're not wo: rking''

## ANEXO II

### Convenções de Transcrição

.	pausa observada ou quebra no ritmo da fala, com menos de meio segundo
..	pausa de meio segundo, medida com cronômetro
...	pausa de um segundo
(1.5)	números entre parênteses indicam a duração da pausa acima de um segundo durante a fala, medida com cronômetro
.	descida leve sinalizando final de enunciado
?	subida rápida sinalizando uma interrogação
,	subida leve (sinalizando que mais fala virá)
-	parada súbita (palavra truncada)
:	alongamento de vogal (::: alongamento maior)
> <	tempo e ritmo rápidos
< >	tempo e ritmo lentos
sublinhado	ênfase
MAIÚSCULAS	muita ênfase ou acento forte
=	dois enunciados relacionados por (=) indicam que não há pausa entre as falas
[ ]	fala justaposta, ou seja, duas pessoas falando ao mesmo tempo.

## ANEXO III

### Audiência “Banco Sul”

**Participantes:**

Mediador 1: Ana  
Reclamante 1: Lucas  
Reclamado 1: Rui  
Mediador 2: Bruna

**Colaboradores :**

Thenner Freitas  
Vivian Faria Weiss

01 Ana: cê trouxe o contrato.  
02 (11.0)  
03 Ana: esse contrato foi celebrado quando.  
04 (4.0)  
05 Lucas: dia(.)sete:.  
06 (0.5)  
07 Ana: foi agora, recente?  
08 (.)  
09 Lucas: foi.  
10 (6.5)  
11 Ana: esse é do seguro.  
12 Lucas: >do seguro. é. seguro.<  
13 Ana: do empréstimo.  
14 Lucas: humhum.  
15 (20.5)  
16 Ana: a reclamação dele aqui, é que ele:: (0,5) é::, -foi junto ao banco sul,  
17 requerer um empréstimo, (0,5) e foi:: obrig-, => uma das condições pra ele  
18 conseguir um empréstimo, foi obrigado a adquirir o seguro. =  
19  
20 Rui: => sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele)  
21 (0,5)  
22 Rui: eu queria confirmar a agência.  
23 Ana: qual que é a agência?,  
24 Lucas: Oitocentos (0,5) e nove.  
25 Ana: é oitocentos e no:ve.  
26 (2.0)  
27 Rui: >agência zero oitocentos, ok.<  
28 (4.0)  
29 Rui: >o contrato do: [lucas, não tá aqui não.<]  
30 Ana: [então ele veio ] ao procon nos questionar,  
31 porque a intenção dele não era fazer o seguro, ele não- não tá interessado  
32 no seguro, (0,8) mas ele se viu obrigado a assinar o contrato do seguro,  
33 pra conseguir a liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o levou  
34 ao banco. [entendeu?]  
35 Rui: [ é , o:: ] o que eu tenho pra dizer a você, é o  
36 seguinte.(0,5)com relação ao que nós recebemos um relato do procon, (0,5)  
37 tá? tava: dando:: a entender, que fosse operação casada não é operação  
38 casada.  
39 (0,5)  
40 Rui acho que todas as instituições financeiras, hoje, tem os seus produtos a  
41 oferecer. =  
42 Ana: =humhum.=  
43 Rui: =tá? Todas. =  
44 Ana: =humhum. =  
45 Rui: =é::: a partir do momento, em que o cliente proCUra-nos, a-, a-, a-, a-,  
46 um empréstimo, com certeza, eu acho que qualquer lugar, quer vender o  
47 peixe dele. =  
48 Ana: =claro. =  
49 Rui: =entendeu?  
50 (0,5)  
51 Rui: então o quê que cê oferece. oferece o produto, mas (0,5) os produtos do  
52 banco, não é: camisa, não é calça.  
53 (0,5)  
54 Rui: não é sapato.  
55 Ana: claro. =

01 Rui: =são::, são:: (0,5) esses seguros, são previdências, são coisas que trazem  
02 rentabilidade pro cliente.  
03 Ana: tá. =  
04 Rui: tá?  
05 Ana: só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi imPOSTo (0,8)  
06 pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que assinar o seguro. =  
07 Rui: =é. =  
08 Ana: =se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o [em]préstimo.=  
09 Rui: [é:]  
10 Ana: =por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra nós. (0,5) pelo:  
11 reclamante.  
12 (0,5)  
13 Ana: que o seguro aqui, foi uma imposição, para se fazer o empréstimo (0,5)  
14 então aí, (0,5) taria configurado a venda casada. =  
15 Rui: =humhum=  
16 Ana: enten[deu?]  
17 Rui: [ é::] já foi feito algum débito? (0,5) do: do: (0,8) do seguro.  
18 (0,5)  
19 Rui: já debitou alguma parcela.  
20 Lucas: >já. duas. (0,5) duas parcelas.<  
21 Rui: duas parcelas.  
22 (0,5)  
23 Rui: é o: que: o que eu posso dizer a ele é o seguinte. (0,5) pra ele pedir o  
24 cancelamento, ele pedir o cancelamento, (0,5) agora com relação a: as duas  
25 parcelas que já lhe debitadas, isso aí não tem como ser retroagido.  
26 (0,5)  
27 Rui: por quê? é:: porque a partir do momento, em que ele:: aceita (0,5) o-, o-,  
28 o débito, (0,5) é porque ele assinou o contrato.=  
29 Ana: =sim (.)ele [assinou ] o contrato, porque =  
30 Rui: [tendeu? ]  
31 Ana: =[ele precisava ]=  
32 Rui: [ é: eu acho, ]  
33 Ana: do em[préstimo, não é ?]  
34 Rui: [ é eu acho, é ]  
35 Ana: não é? foi uma imposição,[que foi]  
36 Rui: [ eu ]  
37 Ana: =[ feita a e l e.]  
38 Rui: [eu particular ]mente:: é (.) a gente vê muito na televisão, < que::  
39 (.)é: os bancos, (.)obrigam os clientes,> a fazerem o produto,(.)tá? (.)  
40 eu digo porque é a minha instituição financeira. (.)e a minha agência no  
41 caso, eu nunca PERcebi isso. (.)e olha que eu sou, um dos gerentes  
42 administrativos da agência.(.)tá? =  
43 Ana: =trabalha nessa agência? =  
44 Rui: =nessa agência. =  
45 Ana: =de administração .=  
46 Rui: =nessa agência.(.) tá?  
47 Ana: =humhum =  
48 Rui: =num- é >não não não< não existe esse hábito.(.) por quê? justamente pra  
49 coibir, esse tipo de que problema que a gente tem aqui.(.) ir no PROCO:N,  
50 ir na justiça cível, (.)é o que a gente vem evitando muito. por quê? a  
51 gente acaba,(.)é: perdendo TEMPO EM SÍNTESE, porque a gente tem se  
52 deslocar do- do local de trabalho, pra vim aqui(.) falar sobre: sobre  
53 esses casos. =  
54 Ana: =humhum =  
55 Rui: =tá? =  
56 Ana: ô:: (.)lucas, como se passou lá?  
57 (2.0)  
58 Lucas: O dia do contrato? =

01 Ana: =o dia do contrato. =

02 Lucas: ah ah fui fazer fui fazer o empréstimo, não é? (.)aí (.) fui abrir a pra  
03 abrir a conta, eu já- eu já tinha. uma conta

04 Ana: Hum hum =

05 Lucas: =e eu num as- não sabia (.)porque a:: eu trabalho na loja américa, =

06 Ana: =hum =

07 Lucas: =então, (.) eu achei que quando eles, passaram a cart- a carta salário, (.)  
08 eles tinham anulado a minha conta. (.) (aí ela falou) "você tem uma conta  
10 aqui". =

11 Ana: =hum =

12 Lucas: aí (ela falou)"olha, temos um seguro aqui," seguro não. ela falou saúde.  
13 (.)"temos um plano de um saúde," (.)entendeu? e "é bom que você faç-" (eu  
14 falei assim) "eu num quero, porque eu já tenho plano de saúde, eu já te-  
15 eu já tenho. no no: momento" eu num falei que eu tinha: um seguro de  
16 vida. (.) eu tenho que um seguro de vida em grupo, (.)pela emp- pela  
17 empresa também. Aí, eu no dia eu falei assim ó, "eu num quero porque, (.)  
18 aí ela falou assim "aí vai fica difícil" (.)não é? aí eu falei com ela  
19 assim, "então se se eu: então quer dizer que: eu sou obrigado." eu falei  
20 né, com ela "eu sou obrigado a fazer," ela falou "não. não é bom usar  
21 esses te:rmos." aí ela foi e chamou a: a a menina do seguro, pra me  
22 explicar, não é? talvez eu não tô explicando direito pra ele, (.) aí como  
23 eu estava precisando do dinheiro, eu fui, assinei (.) o cont- o contrato,  
24 não é? o::: o seguro.  
25 (2.0)

26 Ana: você: ela deu a entender, que se você não fizesse o seguro, ela não libe-  
27 [não]?=

28 Lucas: [ é ]

29 Ana: [libera]ria [o: o]

30 Lucas: [ é é ] [é é ] deu a entender que sim. ( )aí vai ficar difícil, então.

31 Rui: quais são os valores da parcela?BI

32 Lucas: doze: (.)e oitenta e cinco.

32 Rui: pede o cancelamento, ué. =

34 Lucas: =doze e oitenta e cinco =

35 Rui: =se pra você não é interessante, cancela.

36 Lucas: por[que::]

37 Rui: [ ago ]ra é:: (.)com certeza ninguém, ninguém, lá no banco, é:: de  
38 repente fala assim não, o senhor tem que fazer o: o o o: (.) o: seguro,  
39 senão nós não vamos abrir a sua conta e te dar o empréstimo.  
40 (.)

41 Rui: isso não existe.

42 Ana: por quê que isso não existe? =

43 Rui: = a partir da- a partir do momento, em que < chegou alguém, conversou com  
44 ele, mostrou a proposta de seguro pra ele, mostrou as vantagens que ela  
45 tem, >se ele assinou é porque ele tá de acordo.  
46 (.)

47 Ana: ele esteve de acordo. entendeu?

48 Lucas: eu a- eu assinei pelo seguinte, eu assinei, (.) não porque eu estava de  
49 acordo. tanto que eu falei do com ela, umas duas vezes. (.) "eu não  
50 quero," (barulho externo) >ela falou< "olha então que a partir momento que  
51 eu que eu não quero, (.) eu falei umas duas vezes com ela ela já ("então  
52 pode deixar que vou") com ela, ela foi e chamou a outra pessoa, pra me  
53 explicar, o seguro. (.) então eu entendi o seguinte, se eu não fizer o  
54 seg- o seguro (.) eles não vão me emprestar o dinheiro.

55 Rui: eu vou sugerir a você, que se você algum dia você tiver em alguma outra  
56 instituição chegar e impor financeira, entendeu? se você for abrir uma  
57 conta, ou fazer um empréstimo, o que for, (.) se alguém isso pra você, você  
58 chame um gerente, que com certeza, a: as as pessoas que estão instruídas  
59 pra administrar a agência, elas não vão acatar isso. mesmo que seja (.) é:  
60 bom pra pra organização deles. Isso não não vai ser feito (.) porque: a



01 gente sabe, que isso não pode ser feito. =

02 Ana: não é um meio legal de se vender [o produto, não é?]

03 Rui: [ é ]

04 Ana: [ agora ]

05 Rui: [igual, ]

06 Ana: =eu acho que diante da denúncia dele, ele tá aqui confirmando o:, não é? o

07 que foi: o que foi forçado lá na hora, o banco deveria, (.) devolver as

08 duas parcelas que já foram pagas =

09 Rui: =tá =

10 Ana: =porque:: <ele se sentiu pressionado a fazer.>=

11 Rui: =humhum.

12 Ana: entendeu? ele ele adquiriu um produto que ele não queria, (.) pra poder

13 conseguir o outro que ele queria. [ então ]HOUve uma pressão. =

14 Rui: [eu vou ]=

15 Rui: =eu vou pedir a você, pra você fazer o seguinte então, (.) você lembra o

16 nome da pessoa, que fechou o seguro pra você?

17 Lucas: ( )

18 Rui: não. não seria- desculpa. (.) não seria ivone? ivone, é é a lá da recepção.

19 foi selma, foi:: =

20 Lucas: =eu conversei com a ivone. =

21 Rui: =ivone. =

22 Lucas: =com a ivone. =

23 Ana: =e depois,

24 Lucas: foi foi ela que falou a foi ela que falou que ia fica:r difícil.

25 (.)

26 Lucas: aí agora quem fechou o seguro foi a selma.

27 Rui: a selma?

28 Lucas: selma é::

29 Rui: então tá. você vai procurar a selma, e vai pedir o cancelamento. (.) tá?

30 e:: e o:: (.)no que ela falar já pra você que não será feito o

31 cancelamento, aí você vai mandar ela procurar o rui. (fala) "olha, tive

32 hoje uma audiência com o rui." você vai lá HOJE, tá? (porque hoje lá foi

33 o dia inteiro) você vai: procurar por ela, (.) pede pra ela, pra ela entrar

34 em contato comigo, (.) que eu vou pedir de imediato, o cancelamento disso

35 aí, hoje. é: e (barulho externo) quanto ao ressarcimento, o ressarcimento

36 dessas duas parcelas pra você, é: eu não vou garantir agora, porque nós

37 não fomos ressarcidos. (.)tá? mas eu peço a você um prazo de Quinze dias,

38 tá? pra que a gente faça o ressarcimento das seguintes parcelas pra você,

39 (.) sem correção nenhuma (.)foi dois e- foi dois e oitenta e cinco? nós

40 vamos creditar pra você os doze e oitenta e cinco de duas vezes.

41 (.)

42 Rui: TÁ BOM?

43 Ana: tá certo assim, lucas. =

44 Rui: =quer relatar, pode relatar, (.) eu peço uma folha por favor, (.) uma

45 cópia,

46 (2.0)

47 Bruna: relata ( ) tá? que ele vai retornar à agência, procurar a funcionária da

48 carta do seguro,

49 Ana: selma, não é? =

50 Bruna: =põe o nome direitinho, e vai pedir o cancelamento, (barulho externo)e diz

51 pra ela entrar em contato com o: rui, que ele: se compromete em dentro de

52 quinze dias também, fazer o estorno da: das duas parcelas que já foram

53 creditadas. (.) e o cancelamento do seguro. (.) tá? relata tudo isso

52 direitinho, depois ( ) coloca lá pra ele assinar.

55 Rui: obrigado.

56 Lucas: obrigado.

## ANEXO IV

### Audiência “Rui Pedreiro”

Participantes: Rui (reclamado); Jorge (mediador); Lúcia (reclamante)

Colaboradores:

Priscila Júlio Guedes Pinto

Vivian Faria Weiss

01 Jorge mas então o quê que: é o quê que foi acordado. o senhor per- o  
02 senhor falou assim o senhor me perguntou o quê que foi  
03 acordado. então vamos lá o quê que foi acordado? =  
04 Rui =nós concordamos assim,  
05 Jorge Hum  
06 Rui eu ver a casa dela,  
07 Jorge hum  
08 Rui pra mim entijolar,  
10 Jorge Hum  
11 Rui e bater a laje.  
12 Jorge Hum  
13 Rui eu ainda dei um emboço por dentro eu falei com ela e::eu não  
14 trabalho com acabamento (0.8) porque até na minha casa ac-  
15 acabamento quem faz são os outros eu pago pra fazer. (1.0)  
16 inclusive eu tô com banheiro pra fazer lá em casa,  
17 Jorge Hum  
18 Rui (tô esperando uma pes- ter dinheiro) [t e r]  
19 Jorge [então] o senhor tinha  
20 combinado com ela que o senhor só ia entijolar  
21 [e b a t e r a l a j e ]?  
22 Rui [entijolar e bater a laje]  
23 Rui ainda dei um emboço pra ela, fiz o piso, ela tratou comigo de  
24 me pagar (.)o que ela pagava por mês, ela entrou dentro da  
25 casa toda satisfeita,(1.0) agora deu esse problema. eu não  
26 entendi em vez de ela me pagar, ela me trouxe aqui.  
27 (2,0)  
28 Jorge bom, foi isso que aconteceu ou  
29 [não. a senhora combinou, a senhora combinou ]  
30 Rui [eu acho que ela não tá querendo é p a g a r.]  
31 Jorge com ele que só iria [é:: é:: é]  
32 Lúcia >[ n ã o. ]<  
33 Jorge fazer [ o:: o:: o::]  
34 Lúcia >[ n ã o. ]<  
35 Jorge só iria ser [entijolado] e tal  
36 Lúcia >[ n ã o. ]<  
37 Lúcia nã:o, não foi isso [q u e combinamos ] não.  
38 Rui [você pega uma casa] por mil e duzentos  
39 reais pra fazer, e=  
40 Lúcia = mas o senhor deu o preço, não fui eu que dei o preço, eu não  
41 sou pedreiro. eu não sei preço de nada não, ué. (.) foi o  
42 senhor que deu o preço (0.8) não fui eu que de:- de:- dei o  
43 preço.  
44 Jorge pelo aco- pelo que ele tinha com- falado com a senhora, iria  
45 ser feito é a casa ia ser entijolada, batido a laje e, e  
46 emboçada [e feito] o piso.  
47 Lúcia [ e l e ] ele falou que ia me dar a casa no ponto pra  
48 mim MORAR, pra mim MORAR. se ele não ia fazer o piso, se ele  
49 não ia rebocar, como é que eu ia morar?  
50 Rui e ela não tá morando, hum, ainda a filha ainda.  
51 Lúcia claro eu vou morar [na r u a]?  
52 Rui [ quebre-] quebrei o galho dela.  
53 Lúcia o senhor falou que não =  
54 Rui = ainda gastei material meu agora eu tenho como (.)usei  
55 material dela. oh, isso vai custar (caro)  
56 [eu falei pra senhora ver i s s o ( )]=

01 Lúcia =[eu falei que o senhor usou meu material?]  
02 Rui ah mas aqui consta. =  
03 Lúcia =mas e-  
04 Rui como que teve desvio de material (.) no papel consta, cê quer  
05 ler por favor?  
06 Lúcia nã:o coloquei, ué.  
07 Rui Ah  
08 Jorge foi o que a senhora me falou.  
09 Rui ah aí ah,  
10 Lúcia eu falei o seguinte,  
11 Rui eu tenho um xerox aqui ó (o meu) o outro tá com meu advogado.  
12 Jorge reclamado ó o reclamante contrat- a reclamante contratou o  
13 serviço de pedreiro, do reclamado, para a construção de uma  
14 casa, após o término da obra a reclamante alega havi- (0.8)  
15 haver vários problemas na construção da casa.< a reclamante  
16 alega ainda que foi pedido pelo reclamado mais material de  
17 construção do que foi (efetivamente) usado na obra sendo que  
18 esse material foi a ela fornec-, foi por ela fornecido ao  
19 reclamado.>  
20 Rui agora eu quero [s a b e r o n d e] tá esse material.  
21 Jorge [a senhora me falou] a senhora me falou que ele  
22 tinha é:: que a senhora tinha dado material demais. a senhora  
23 acha até que ele usou material é: da senhora a mais que a  
24 senhora tinha dado,  
25 Lúcia ó::, eu falei [tudo ] que ele me pediu.  
26 Rui [falou] isso aí.  
27 Jorge a senhora deu ?=  
28 Lúcia eu [ comprei ]  
29 Rui [e tá usado] na casa.  
30 Jorge =e a senhora falou que-, que a senhora-, que a senhora achou  
31 que ele não usou tudo que foi mal usado. até que a senhora  
32 comprou muito cimento, muito tijolo, foi o que a senhora me  
33 passou aqui.  
34 [foi o que a senhora me passou a q u i (.) ],entendeu?  
35 Lúcia [ eu: falei isso mesmo, eu falei isso mesmo]  
36 = inclusive, até ele me pediu mil e quinhentas lajota, eu  
37 comprei duas mil e nem pra fazer o beiral com uma lajota em  
38 pé. não deu pra fazer.(0.8) e o- a quantidade de cimento, o  
39 meu piso só de pisar quebra tudo.  
40 Rui eu fiz uma fundação pra ela fazer duas casas.(1.0) cê sabe que  
41 uma fundação pra duas casas cê gasta cimento.  
42 Jorge hum hum..  
43 Rui eu fiz uma fundação pra duas casas, mas =  
44 Jorge =mas isso foi acordado?  
45 Rui foi sim senhor. e eu tenho te- eu tenho [testemunha] pra isso  
46 Jorge [que o que ] a gente  
47 tem o que a gente quer ver é o seguinte, o quê que foi é: é  
48 acordado. cês conversaram o quê. e chegou [à conclu ]são do  
49 quê.  
50 Rui [ ah nós,]  
51 Jorge porque existe tá-, eu acho que o que faltou aí foi uma falta  
52 de comunicação.=  
53 Rui =foi.  
54 [porque ela mora pertinho de mim. porque que ela não foi lá  
55 fala comigo e veio aqui,]  
56 Jorge [ela veio pedir uma coisa para o senhor e o senhor fez uma  
01 o u t r a c o i s a . ] nã::o, não é isso?  
02 Rui hum  
03 Jorge vim aqui não vai causar transtorno para o senhor de imediato.=  
04 Rui =ah mas agora causou.

05 Jorge entendeu? eu tô falando para o senhor o seguinte (0.5) o- o  
06 problema é que houve uma falta de comunicação. porque ela  
07 tinha pe- pediu uma coisa para o senhor, o senhor falou que ia  
08 fazer uma coisa, ela-, ela achou que era outra ou o senhor fez  
09 outra. então houve uma- um problema aí na comunicação.=

10 Rui =e eu tenho até o rascunho,  
11 Jorge =tá entendendo? =

12 Rui =que eles fizeram ou vão fazer a (casa) se for preciso pra  
13 manda para o (para o senhor ver.)=

14 Jorge =agora o problema é que existe um problema lá , segundo ela o  
15 piso tá quebrando, a casa tá descascando, tá, tá, tá (0.5) o  
16 reboco tá soltando, =

17 Lúcia =in- inclusive (0.2) inclusive depois a casa já praticamente  
18 pronta,(0.5) ele me pediu mais cimento e areia que ele ia dá  
19 um chapisco na casa por fora. Isso não foi feito.=

20 Rui =eu acabei de fazer o piso da casa.=

21 Lúcia =↑não foi feito.=

22 Rui =por enquanto só fiz o piso da casa.=

23 Lúcia =↑não foi feito. o quê que acontece quando chove escorre na  
24 minha parede. (0.5) o meu calado do meu (descascado) foi pra  
25 comprar remédio pra mim e a minha filha porque ela tem  
26 alergia. (0.2) ela tem problema respiratório e eu é problema  
27 de nervo, de pressão, que sobe que é que é é remédio que não  
28 acaba mais. (0.2) eu olho pra minha casa eu abro a boca a  
29 chorar.(0.8) é isso que acontece. eu, eu mal fico lá. o senhor  
30 sabe disso muito bem. [ eu mal fico lá. ]

31 Rui [se a senhora fala] comigo que  
32 não teria como pagar, eu num ia cobrar nunca. sabe que eu  
33 nunca cobrei nada de ( ).não gosto de cobrar. Aqui, tem um  
34 vizinho meu que eu fiz uma casinha pra ele, ele já mora a seis  
35 meses e ele não me deu um tostão. nunca cobrei ele. (0.5) a  
36 senhora agora vai me: pagar. (0.8) ah que daqui nós vamos no  
37 ministério, nós vamos na junta =

38 Lúcia =ah nós vamos onde tiver que ir seu rui. o senhor então vai  
39 fica provando, vamos ver o quê que vai provar.  
40 Rui vamos agora.

41 Jorge por que? a senhora ainda tá devendo uma quantia a ele?  
42 Rui tá devendo sim.

43 Lúcia tô devendo sim, eu falei pra você que eu tava devendo.  
44 (2.0)

45 Jorge hum hum .. tá.. bom. eu tô vendo que não é é é não existe  
46 forma de ter [acordo ]

47 Rui [ n ã o.]

48 Jorge aqui porque ele fala uma coisa, a senhora fala outra.(0.5) a  
49 senhora e, segundo a senhora ele tem uma dívida com a senhora  
50 porque ele não executou o problema-, o- o serviço da maneira  
51 que deveria ser executada. (0.8) e a senhora tem uma dívida  
52 com ele que a senhora reconheceu então, o que a gente va-(0.5)  
53 o que eu posso sugerir pra senhora é o seguinte, se a senhora  
54 (0.5)é afirma(0.2) diz que pode provar que ele não efe-  
55 fetuou o serviço combinado na maneira que foi feito. (0.8) o  
01 que ele, o que eu posso fazer pra senhora é orientar a senhora  
02 pra procurar a justiça, (0.5)tá. o juizado especial, qualquer  
03 forma de justiça. até mesmo na, na justiça comum e pleitiar  
04 lá, através dessas provas que a senhora tem, a a a (1.0)  
05 arrumar o que foi, é o que não foi efetivamente é::  
06 construído. agora eu sugiro a senhora que a senhora arque com  
07 a sua parte para a senhora pode exigir a parte dele. entendeu.  
08 porque se a senhora chega na, na justiça e e fala que não tem  
09 é é que tá um problema e a senhora não pagou pelo que a

10            senhora pediu, o- o juiz não vai lhe dá ganho de causa. a  
11            senhora tá devendo e ele tá devendo. então fica a pendenga.  
12            então vamos ver prime- pra ge-, pra você pedir você pedir um  
13            direito cê tem que cumprir com as suas obrigações. se a  
14            senhora não tá cumprindo (( mediador conversa com outra  
15            pessoa.)) tá se a senhora nã::o tá cumprindo com as suas  
16            obrigações,(1.0) a senhora não pode exigir dele. o o ((o  
17            mediador conversa com outra pessoa)) a senhora não pode exigir  
18            dele que ele cumpra com as dele. (0.8) tá. então é (0.5) o que  
19            o procon podia fazer pela senhora que é tenta soluciona o  
20            problema através de um acordo nós estamos fazendo.tirando  
21            isso, infelizmente não tem jeito. eu vou relatar isso aqui tá.  
22            quando não existe um acordo o procon até é costuma tomar  
23            medidas administrativas, ju- é perante a pessoa que foi a quem  
24            foi feita a reclamação, no caso o senhor rui. eu acho que nem  
25            isso nós vamos fazer. nem vamos sugerir isso, pelo fato da  
26            senhora ainda tá também em débito com ele e ter havido uma  
27            falta de comunicação. a-, apesar de não ter nada documentado,  
28            vocês não passaram nada por escrito, nada foi só aque-, aquele  
29            para o aquele papelzinho =  
30            Rui            =exatamente ele.  
31            Jorge       que a senhora, aquele papelzinho que a senhora me passou a  
32            senhora, tá me entendendo. então naquele papelzinho o serviço  
33            que ele-, que ele deveria ter feito pra senhora tá lá  
34            designado. tá. se não foi designado aí o quê que vai  
35            acontecer? (0.5) o juiz vai é (0.8) ma::ndar um perito ir lá  
36            avaliar, vai ver se realmente tem o problema como é que tá e  
37            aí vai exigir do senhor rui  
38            Lúcia       Inclusive,=  
39            Rui            =que o senhor rui a a a o pagamento.  
40            Lúcia       ele falou que a pa que que ele não foi num foi negócio de  
41            embolsar nem nada. as colunas que ele-, que ele botou as  
42            ferragens tão tudo aparecendo. (0.8) eu vo-  
43            Jorge       ah,  
44            Lúcia       na eu vou na defesa civil.  
45            Jorge       exatamente.  
46            Lúcia       porque eu já tô com medo da casa cair na minha cabeça.=  
47            Jorge       =[ exatamente isso t u d o ]  
48            Lúcia       [quando der esses temporais,]  
49            Jorge       vai te que se isso tudo vai te que cê é é é avaliado perante a  
50            justiça porque entre aqui, entre nós não tem acordo. se, o  
51            senhor rui tivesse chegado aqui não, eu errei, eu vou lá e vo-  
52            arrumar. beleza. a gente formalizava >isso<. ele tá falando  
53            que não errou. a senhora tá falando que ele errou. não vai  
54            haver acordo aqui (0.5) entre a gente. então, a gente vai  
55            passar esse caso para a justiça. a senhora vai se encaminhar  
56            ao juizado, se a senhora precisar posteriormente de uma cópia  
01            desse processo, pra senhora ingressar lá e servir como  
02            justificativa que a senhora veio ao procon, eu lhe forneço uma  
03            cópia aqui, forneço ao senhor também se precisar. pra gente,  
04            pra vocês resolverem isso logo. (2.0) tá ok? agora só um  
05            minutinho que eu vou formalizar isso aqui.

## ANEXO V

### Audiência “Ok Veículos”

Participantes: José (Reclamante 1), Lucas (Reclamado), Pedro (Reclamante 2- amigo do consumidor), Marta (Atendente –Mediadora 1), Ana (Mediadora 2- advogada do Procon), Leila (Funcionária da loja de veículos), Jorge (mecânico do reclamante), Aldo (Vendedor com quem o reclamado conversa ao telefone), Dulce (Atendente do telefonema do reclamado)

Colaboradora: Vivian Faria Weiss

01 (( med. 1 conversa com alguém))  
02 (3.8)  
03 Lucas >ele fez uma reclamação. não é isso?<  
04 Marta fez. é porque: ele comprou:: um mo::nza, (0.5) na tu:a::  
05 (1.2)  
06 Lucas >lá no meu estacionamento.<  
07 Marta na loja, né? (0.5) e: no primeiro mês de uso o carro::: (0.2)  
08 apresentou alguns (0.2) defeitos ou- e ele teve que:: (0.5)  
09 arca:r com isso. =  
10 Lucas =°sei°.   
11 (0.8)  
12 Marta então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da loja ele  
13 tem que ter noventa dias de:: (0.5) [garantia].  
14 Lucas [garantia] de motor e caixa.  
15 (0.8)  
16 Marta é só motor e caixa?=  
17 Lucas =só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre.  
18 (1.2)  
19 Lucas pode procurar sabe- <se o carro tiver fundido, (.) ou a caixa  
20 quebrar, a responsabilidade é >do- do- do-< de quem vendeu.  
21 (0.5)  
22 Marta pois [é-]  
23 Lucas [e ] recomendação:- sobre a documentação de carro roubado.  
24 isso aí é:- (0.8) a lei: fala, muito claro isso. =  
25 Marta = ↑unhum,  
26 Lucas agora[ a r e ]clamação >que ele tá< faze:ndo, (1.0) vou  
27 Marta [ >>°humhu-°°<< ]  
28 Lucas partir de um princípio.  
29 Marta °sei°.   
30 Lucas ele esteve na lo:ja, pra comprar um carro.>uma uno< um ponto seis  
31 zero.  
32 (0.5)  
33 Marta unhum.=  
34 Lucas =comp- (0.8) >olhou a uno, levou a uno no mecânico. voltou (0.5)  
35 dizendo< que a uno tinha um defeito. (0.5) mandamos arrumar. ele  
36 passou o final de semana com o carro. (1.0) não- não- não no  
37 domingo, [(.)> lá] na na< no sábado (não sei) na segunda- feira,  
38 Marta [↑unhum.]  
39 Lucas >ele ligou dizendo que não queria< o carro.  
40 José nã[o].  
41 Lucas [en]tão tudo ↑bem.=  
42 José =tá errado.  
43 Lucas deixa eu contar a his [tó][ria. depois cê fala?,] ((irritado))  
44 José [nã][o],  
45 Marta [deixa o- deixa ] [ele depois-]=  
46 José [tá. então]tá  
47 bom.  
48 (.)  
49 Lucas depois [cê fala. >senão nó- (nós ( ) vamos (começar) discutir<]=  
50 Marta =[ passo a palavra pra você. <não.pera aí<.]  
51 Lucas =>uma [ c o i s a ] que não vai ter nad-<=  
52 José [então tá:.] ] =já começou errado.  
53 (0.5)  
54 Lucas Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí >ele  
55 falou assim<, então eu vou escolher outro carro. >(então) cê<



01 fica a vontade. escolheu um gol.(.)levou o gol pro mecânico dele.  
02 (.)o mecânico reprovou o carro.(.)ele voltou. aí ele escolheu um  
03 monza(0.5)levou o monza no mecânico. (0.2) o monza tá tudo certo.  
04 tá. serve pra você. serve. ficou com o monza. (1.0) levou o  
05 monza. no dia que: >no- no-< depois no sábado, o monza apareceu  
06 um defeito, quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda me  
07 ligou, foi mandado arrumar a balança. agora depois de três meses  
08 ou dois meses que >(tem- que ele me) comprou o carro,< ele me  
09 trouxe essa reclamação, dizendo que tem algumas coisas- que foram  
10 gastas algumas coisas no (.)carro. <agora o que foi gasto no  
11 carro, (0.2) eu nem sei o quê que é. nem vi.  
12 (1.0)  
13 Marta °hum°,  
14 (.)  
15 Lucas ele tá alegando ó:leo, filtro- é: ve:la, essas coisas (.) tem que  
16 ser fe:ito (0.2) quem compra um carro usa:do,  
17 (.)  
18 Marta unh[um]?,  
19 Lucas [ a] gente fala. >tem que fazer a revisão no carro.< (.) ele  
20 me comprou ciente a essas coisas. (0.8). <porque a gente não  
21 enganou ele em nada. (1.0) agora. essa reclamação que ele fe::z,  
22 (1.5) num posso- (0.5) agora a garantia de motor e caixa, a gente  
23 é- a gente:: (.) é obrigado.  
24 Marta Cês trouxeram [o::]  
25 Pedro [ eu] posso opi- opinar em alguma coisa?  
26 Marta n::ão. o::- =  
27 José = se ele não [pode o p i N A R , ]  
28 Lucas [ (também eu posso- ] [vamos falar [ o-]  
29 Pedro [não]-  
30 Marta [EU VOU: [PEDI]::R SÓ [PRO::]  
31 Pedro [não, só]  
32 pra mim-=  
33 Marta =José mes[m o : : ?,]  
34 José [ eu vou fa]llar então.  
35 (.)  
36 Marta >porque [ele- [quer-<  
37 José [ele- [ele falou que eu peguei a u:no:,  
38 Marta >>t[á.= cês trouxeram u::m- [a l i s t i n h a,] né ? ]<<  
39 José [ >>fiquei-<< ]  
40 [ >>o final de semana ] com a u]no.  
41 fique- não peguei.<<= eu peguei a uno na quinta-feira, (0.8)<na  
42 quinta-feira,> (.) s:[::-  
43 Marta [unhum.=  
44 José =no sábado eu voltei lá.  
45 (.)  
46 José dois dias.  
47 Lucas então cê ficou com ela.  
48 José >dói- eu- eu andei- eu peguei ela na [quinta-feira de [noite. ]<  
49 Marta [e s pera aí,[ vo]cê  
50 falou ]agora deixa ele=-  
51 Lucas [(não  
52 senhor.)]  
53 José =(peguei) na quinta-feira de noite. fui trabalhar sexta nem usei  
54 o carro. (1.2) (peguei) na quinta-feira a noite. sexta nem usei o  
55 carro.  
55 Pedro unhum.

01  
02 (2.2)  
03 Lucas °certo.° >me- me< venderam o carro como direção hidráulica, =>o  
04 carro não tinha direção hidráulica.< (1.8)  
05 Marta °°unhum::°°  
06 José <propaganda enganosa, né.= falar uma coisa que não tem. (1.2)  
07 voltei lá no sábado. (0.8) ah, >o carro (dá pra ir- (não)  
08 apresentava o defeito isso e aquilo. =voltei. (0.2) tudo bem,  
09 conversei levei um gol, (.) >peguei um gol,< (.) o mecânico  
10 reprovou, (0.2)  
11 Marta unhum.  
12 (0.5)  
13 José aí peguei um monza, >levei no mecânico, o mecânico tava bo- olhou  
14 o: carro,< o motor é carro usado. não ia mexer no carro?, (.)  
15 olhou o carro tava bom. (.) certo.  
16 (0.5)  
17 Marta °unhum°.=  
18 José =<aí o primeiro dia que eu peguei o monza, peguei o monza no  
19 sábado, (0.8) no sábado (.) o monza já quebrou a balança não sei  
20 o quê que aconteceu lá que eles (não teve- o defeito no coisa-  
21 =>>no primeiro dia.<< (.) no tempo (.) do- levei- isso aconteceu  
22 de tarde,= peguei o monza (.) lá por volta de dez onze horas da  
23 manhã, (0.2) fiquei trabalha:ndo, depois fui pro lava-a-jato,  
24 (1.0) saí de lá com o carro cinco horas da tarde, parei o carro  
25 na Prudente de Moraes, depois que eu liguei o carro, (0.5) deu  
26 defeito. >acusou o defeito.= aí na mesma hora ligamos pra ele.  
27 (1.0) "ah não, vê o quê que cês podem fazer aí deixa no (.)  
28 estacionamento que a gente resolve na segunda-feira".<  
29 conseguimos:- arrumar o negócio lá e levamos no mecânico no  
30 sábado mesmo.  
31 Marta °unhum°?=  
32 José =aí o cara deu uma olhada, >tal tal <. (0.5) aí não suspeitou de  
33 nada porque o carro voltou:: (.)ao normal.  
34 (.)  
35 Lucas não. arrumou a peça. =  
36 José =>>não [arrumou- num-] [num arrumou-]<<  
37 Lucas [não arrumou?] [>>ah num]m arrumei a peça não?<<  
38 (.)  
39 Lucas eu- eu to- eu tô falando, ele não arrumou.=  
40 José =>>ah- uh- (.) espera. no meu- [eu tô falando no: sábado] de  
41 noite.  
42 Marta [pêra aí Lucas por favor.]  
43 José ( ) sábado de noite o cara olhou, tirou a roda, olhou, tal  
44 tal. (.) aí (.) demos uma volta no carro, (.) [aí o cara-] (1.2)  
45 descendo a Repú::blica, >o cara ( ). não aconteceu nada.  
46 aí paramos o carro em frente a oficina, a hora que ele arrancou,  
47 o carro voltou a dar problema. aí deix- ligou pra ele de nov,  
48 deixou na oficina aí na segunda feira ele mandou arrumar o carro.  
49 (1.2)  
50 Marta °unhum°.=  
51 José =que foi feito. que foi na segunda-feira que você foi lá levar a  
52 peça=  
53 Pedro =arrumou o carro.=  
54 José =arrumou o carro. (.) tudo bem. aí: (0.8) passou tudo bem. aí:  
55 teve um dia que eu levei o carro pro esporte, fui jogar bola, o  
56 carro me: deixou na mão lá. não- não ligava >nem pro caramba. (do  
57 mesmo jeito.)< levei logo no:: meu mecânico e tá a notinha aqui.  
01 eu tenho que trocar ainda: (0.5) quatrocentos re- já- fora o que  
02 eu gastei eu tenho que (.) gastar mais quatrocentos e pouco,  
03 porque eu tenho que trocar (1.0) um negócio >que você sabe< que:

04 desde o primeiro dia que eu peguei (1.0) tá dando- tá com  
05 problema, e tenho que trocar(.) bomba elétrica. é duzentos e  
06 poucos reais. eu com o carro que eu- tenho dois meses- paguei a  
07 segunda prestação agora, e vou gastar mais de mil e cem reais no  
08 carro. =>num tem condição. = é três prestações que eu vou pagar.<  
09  
10 Marta é:: isso é verdade. e:: tem mais a embreagem, né. que eu acho  
11 que::-  
12 José não. a em[breagem eu ] levei num mecânico ontem, ele falou  
13 que=  
14 Marta [(°falta fazer°)].  
15 José =não- num tá:- é: só uma questão de regulagem. (0.2) eu levei lá  
16 ontem. =eu tava saindo de lá ontem. eu levei pra ele vê pra mim.  
17 (0.8)  
18 Marta cê pode apresentar:: a no:ta. pro:: (.) Lu::::cas,=  
19 José =<aqui. tem essa [aqui QUE ELE] V I U ] LÁ ONTEM.] Ó::↓]  
20 Marta [pra gente] tentar : ::]:: :: ] (.) ]  
21 ach[a r : : (.) a melhor s a í d a] prá isso, [né.]  
22 Lucas [(mas tem coisas que realmente eu::-]  
23 José [é. ]  
24 [essa aqui ó:( )]=  
25 [(mostra nota)]  
26 Marta =porque::::- =  
27 José =°tá tudo aqui. [( )°]  
28 Marta [o consumidor] se sent[iu lesa::]do?=  
29 Pedro [aqui a-↓]((mostra alguma  
30 coisa a José))  
31 José <esse cabo de ignição, um cabo de vela que ele teve que trocar, =  
32 Lucas =°se sentiu lesado mas (.) >>a partir do momento- a gente não  
33 enganou ele em nada°. ele levou o carro no mecânico dele, o  
34 mecânico dele- o mecânico aprovou o carro pra ele comprar.<<  
35 (1.2)  
36 Lucas porque se o carro tivesse ruim, ele não tinha comprado o carro.  
37 (1.5)  
38 José [°deu defeito:°].  
39 Marta [não. era um de]feito que: dava pra:: perceber:: ou não?  
40 José claro. que- num tem jeito. ( ), [bomba elétrica,  
41 uma peça elétrica],  
42 Lucas [°agora, essas  
43 coisas que ele°] tá::: aleg- isso aí é coisa de um carro usado.  
44 isso aí é um carro noventa e quatro. (0.5) (estamos) no ano dois  
45 mil. faz seis anos=  
46 José =é:: mas [eu num paguei nem:: duas prestações. eu vou gastar mil  
47 reais? num tem condição].  
48 Lucas [agora se ele comprou esse carro e não  
49 tinha condições] de comprar:, igual ele alego:u que não  
50 tinha condição (nenhuma) de comprar [e pagar em di:a]  
51 José [ eu não- ] >eu não  
52 aleguei que eu não tenho condição de comprar, não.< [cê que tá  
53 falando].  
54 Lucas ninguém [forçou  
55 ele ] a comprar na:da.  
56 Marta [( )]  
01 José [ cê que] tá falando.]  
02 Lucas [ninguém for]çou ele a comprar NADA.]  
03 José >eu te- eu tenho [tanta condição de pagar, que tem dois meses]=  
04 Lucas [°( )°]  
05 José =[as duas prestações já estão pagas lá, tá?]  
06 [°( )°]  
07 Marta GENTE pera aí, vão::-

08 José é.  
09 Marta vão:[:::]  
10 Lucas [ele] não tem condição de comprar um (carro)] ( )  
11 Pedro [( )] NÃO.  
12 Marta vão com calma.=  
13 Pedro =°(ele tá falando de um carro de [luxo. ]°  
14 José [e tem] aqui também, ó?,  
15 ((folheia jornal))=  
16 Lucas ( ) tá sujeito a isso.  
17 José an?  
18 Marta não: [mas pera aí Lucas, você:]:-  
19 Pedro [( )] ((parece que fala com José))  
20 José aí ó, ((fala com Pedro))  
21 Marta vo[cê oferece o ] serviço, você [tem que dar::]  
22 uma:=  
23 José [pode dar uma olhada.] ((achou algo no jornal))[(no valor.) ]  
24 Pedro [teria de te:r)]  
25 teria  
26 Marta =garan ]ti[a::,=  
27 Pedro de ter-  
28 Lucas [a garantia eu de::i, uai. [c a i x a e [ motor ]]=  
29 Marta =[que é um ser[viço bom,]=  
30 Lucas =tá [na garantia].  
31 Marta =que [não vai dar] defeito nenhum.  
32 Pedro [°( )°]  
33 José [ é:: ]. muito bo-  
34 Lucas ca::ixa e motor, tá na garantia.=  
35 José =mas essas peças aqui eu vou- tenho que trocar o quê? ( )?  
36 Lucas isso não é motor.  
37 José ah não? ((risos))  
38 Marta não, pera aí::::: José:. °va::mos com calma.° (1.8) (dá uma  
39 paradinha °aqui°). (2.2) vamos ver o quê a gente pode fazer:r,  
40 <por isso, (.) pra trocar. porque: (.) corre:ia, eu:- eu: entendo  
41 [muito pouco ]=  
42 Lucas [correia de carro-]  
43 Marta =de carro, [ma:s-]=  
44 José [NÂ::O]. tem coisa aqui [( )]=  
45 Marta =[é des[gaste: e ta::l]  
46 José =COM CERTEZA. [tem coisa aqui: que tem que não-]  
47 Lucas [°(isso aí o mecânico)°] [t e r i a q u e  
48 t e r olhado].  
49 José [tem coisa aqui  
50 que tem-] com certeza. que nu:m- é parte não. mas pe- a  
51 maioria é:- (.) com certeza, [mas (tem que checar)].  
52 Marta [ então vamos fazer ] o:: seguinte,  
53 (.) é:: Lucas, (1.2) apresenta uma proposta, (.) do que você pode  
54 pagar aqui pra ele, depois você vai apresentar a sua  
55 contraproposta.=  
01 José =já paguei trezentos reais de mecânico, (<ainda tá:::)(só que o  
02 carro ainda não [tá:: ó-])  
03 Lucas °[isso aí] eu não tenho. eu tenho sócio, eu tenho  
04 que conversar com e:le. isso aí eu num posso [( )]°  
05 Marta [NÃO. mas] aqui  
06 você veio como:- o representa::nte legal da sua em[pre:::sa, ]  
07 Lucas °[(pô. mas eu]  
08 tenho que falar com ele)°.  
09 (0.5)  
10 Marta então a gente:-=  
11 Lucas =não posso?  
12 (.)

13 Marta >porque senão a gente tá se passando como (tratante),< como::  
14 (um::-) (1.2) ( ).  
15 Lucas °no direito dele. ué.°  
16 (1.8)  
17 Marta então::: você começa com a sua propo:sta. (vamos ver o quê) ele  
18 faz?  
19 José >eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. ele sabe [o quê]=  
20 Marta [°de fato°] [ NÃO.]  
21 José =que ele tem que fazer.  
22 Lucas °>não foi só o lícito não, rapaz.<°  
23 José é.  
24 Lucas [( )] ((voz muito distante))  
25 Pedro [não foi só o lícito não?],  
26 Marta não:[.: ou então você veio] aqui pra quê? pra:::=  
27 José [( )]  
28 Lucas =não. eu vim pelo::- eu vim ( ) me chama::ram, (ué.)  
29 ((ironicamente))=  
30 Marta = é::: mas a gente:: veio aqui pra tentar resolve::r isso, dá  
31 melhor forma possível.=  
32 Lucas =(claro.) só que tem- que tem dois meses que ele tá com esse  
33 carro. tem dois- (>foi quatorze do quatro.) vai fazer três  
34 meses.<  
35 Marta entã:o [s ã o n o v e n t a] di:::[:a:]s.  
36 José [ d o i s m e s e s.]  
37 Lucas [nã:]::o, mas o motor não  
38 fundiu]=  
39 José [paguei essa prestação  
40 ontem]  
41 Lucas =a caixa não estragou::-  
42 (1.2)  
43 José °é:°. então é justo eu pagar mil e cem, só [ de prestação? ]  
44 Marta [ele ficou pagando-]  
45 ele=  
46 Lucas [ o que que te::m].  
47 Marta =compraria outro carro com esse dinheiro que foi ga:::sto.=  
48 Lucas = hein?  
49 (.)  
50 Marta ele compraria ou[tro-  
51 Pedro [(não tem jeito.) [( )] (ele tá  
52 apresentando)  
53 Lucas [ a garanti::a ],  
54 Pedro °como um defeito, entedeu?° ((fala com José))  
55 Lucas °tanto (.) que isso aqui >>ele tá dizendo<<°, nu:ma revisão de  
01 carro. > que é as coisas que são gast-. ele levou o carro no  
02 mecânico dele, se o carro não tivesse em condições, ele não teria  
03 que ter comprado. correto? (0.8) o mecânico dele >falava assim.<  
04 "não. esse carro não tem condições de você comprar". o quê que  
05 ele tem que fazer? não comprar o automóvel.  
06 (.)  
07 Pedro °(>me [liga pr-)<°]  
08 Lucas [ ( t á - ) ] (se ele se sujeitou a) comprar o carro, falou-  
09 falei com ele, ô José, o carro tá em condições? tá legal? tava  
10 bom. tá legal. agora eu vou ficar com o carro. esse carro serve  
11 pra mim.  
12 José mas então tá. então deixa [eu falar.]  
13 Lucas [ Aí, ]  
14 (.)  
15 José °depois eu [ falo ].°  
16 Lucas [depois] de- (.)trê:::s meses, dois meses, ele vem  
17 com essas- (reclamações). isso aí (.) >é [coisa]<=

18 José [<não-]  
19 Marta [ t á ].  
20 Lucas =que ele tinha que ter fei:to (.) na hora.=  
21 Marta h h  
22 Lucas =porque o mecâ::nico, ele sabe (das coisas que são-) o mecânico é  
23 profissional.  
24 Marta °isso é desde quando?°((pergunta sobre datas dos recibos do  
25 Rte.1)) (1.2) essa é be::m recente. e:- o que que você [ acha]?  
26 José [ nã- ]  
27 Lucas [ >você ]  
28 entendeu?<  
29 Marta pode fa[lar José].  
30 José [ aqui::, ] então:: vou falar o seguinte. é igual o cara  
31 me falou on[tem. agora- ]  
32 Lucas [quando você vai no mé]dico, o médico vai te:: a- te::  
33 a::- vai te olhar. e vai te falar::.[ ( ) ]=  
34 José [ não, h h h h h ]  
35 Lucas =[o mecânico é] >praticamente a mesma coisa, ué<.  
36 Marta [<pera aí]=  
37 José [ h h h h h ]  
38 Marta =[mas pera aí]=  
39 Lucas =>o [mecâ]nico< é profissional.  
40 (.)  
41 José h h h.  
42 Lucas ele não é profissional no que ele [ faz ]?  
43 José [é ( ) ]  
44 Marta é [mas- ]  
45 Pedro [igual], ele tá desmerecendo o:[::::: (.) ca-].  
46 José [ é igual o ] cara me  
47 falou ontem,=  
48 Marta >[não, claro que não].<  
49 José =é uma peça elétrica. (0.2) se: ela não acusar o defeito >na  
50 hora,< tem como- como a pessoa falar que ela tem que ser  
51 troca:da. (1.2) uma peça elétrica? (0.5) é igual- aconteceu isso  
52 aqui ó:: (0.5) cabo de ignição. eu tava indo pra universidade,  
53 °levar minha mãe pra passear,= >meu pai,<° começou a dá um::  
54 (1.0) uma a sair- uma faísca de- >uma-< tipo uma corrente no::-  
55 (.) aí eu fui- >vê- lig- o carro< começou a perder a força.é uma  
01 peça elétrica. como que o cara vai adivinhar na hora, que ia  
02 levar o carro ali pra ele ver, que a peça vai dar defeito. (1.2)  
03 ninguém adivinha.  
04 (1.2)  
05 Marta é (voltam-) vão::- faz a sua proposta.=  
06 José =é igual:- >se eu- se eu < num mandasse trocar algumas coisas  
07 aqui no carro?, o quê que aconteceria com o motor. o carro não ia  
08 parar. (1.0) você não te:m- que trocar?  
09 (.)  
10 Marta >°claro.°<  
11 José então:::: não é peça do motor, uai?  
12 (1.2)  
13 Marta então faz sua proposta. [vã o lá José]  
14 José [não, minha propor]sta é o q- [eu- eu-]  
15 Marta [é tudo.]  
16 José eu quero o segui:nte. eu quero que ele- (.) que ele- vê o quê que  
17 ele pode fazer, porque eu não tenh-, não é que eu num tenha  
18 condição. eu não vou: (.) pagar mil e cem reais num conserto, (.)  
19 que eu tô pagando trezentos reais num carro, trezentos e pouco.  
20 eu vou pagar mais mil reais a mais. não tem condição.  
21 (0.8)  
22 Marta não. porque eu [(concordo)].

23 José [eu comprei] um chevette, fiquei um ano com o  
24 chevette, eu num gastei um centavo no carro.  
25 (1.2)  
26 Marta °unhum°.=  
27 José =o carro nunca me deu um problema. esse carro aí já te do-  
28 domingo ele me deixou na mão. de novo, o carro. (1.2) >no<  
29 domingo ele me deixou na mão de novo. (1.2) um carro de dez mil  
30 reais me deixar na m- que is:so::.  
31 (.)  
32 Marta olha, com mais esse preço que você vai gastar, você compraria  
33 [u::::::::::m-]  
34 José [com certeza].  
35 (0.5)  
36 Marta um outro carro. (0.8) vão Lucas. vão vê o quê que a gente pode  
37 fazer aqui.  
38 (1.5)  
39 Lucas °a reclamação dele° (.) se o carro tivesse:: quebra:do, fundido o  
40 motor igual perante a garantia, (.) aí [ sim ]  
41 José [mas se]num troca a peça  
42 (ele) vai fun[dir ué.]  
43 Lucas [ ma::is] (.) isso aí eu num posso fazer não porque  
44 ele levou o carro pro mecânico , ( ) deixei: ele ( ) ficar à  
45 vontade com carro,  
46 (0.5) ((barulho externo))  
47 José se a correia dentada quando num troca arrebenta e: quê que vai  
48 acontecer. (0.5) nada né. num acontece nada né.  
49 (0.5)  
50 Marta num pode fazer NAda. nem se ele apre[sentar uma prop-]  
51 Lucas [isso aí se ele] tivesse:  
52 (.) um mês depois, que ele comprou >esse carro.< ter ido lá na  
53 loja, conversa:do, mas não num aconteceu nada. agora que tinha  
54 que ( ) acontecer=  
55 José =que é isso?=  
01 Marta =[NÃO, mas-]  
02 José [( )] a primeira notinh- a primeira notinha que eu- eu  
03 liguei pra leila, eu liguei pra menina lá do::, (.) eu liguei pra  
04 menina que trabalha com ele, que fez o negócio (.) pra mim. ela  
05 falou o seguinte. eu liguei pra ela. ô leila ó. (.) u- u carro  
06 deu um probleminha. eu gastei seiscentos reais no carro, tal, tal  
07 ((duas batidas)) manifestei já, querer trocar o ca:rro porque não  
08 ia ter condição de >ficar com um carro usado daquele.< >ela  
09 falou< ah não mas o carro é <assim mesmo> cê, cê- às vezes gente  
10 dá sorte, num dá sorte. primeiro- primeira vez que eu levei eu  
11 tav- ela já falou isso comigo.  
12 (0.5)  
13  
14 Lucas depois que eu acho que você pegou lá >que- que< deu problema cê  
15 foi na mesma hora lá. [ ( ) ]=  
16 José [é:: mais eu num- num fui]=  
17 Lucas =[ engraçado né. engraçado que ele os]=  
18 José =[porque o carro ficou: me deixou na mão: ué]  
19 Lucas =dois primeiros num serviu pro cê- cê foi lá na [mesma hora. e  
20 esse]=  
21 José [me deixou na  
22 mão ]  
23 Lucas =aí [depois de 3 meses cê foi lá].  
24 José ué. [>num, num- um, u, u,<] pro cê vê=  
25 Marta =esse aqui é de:: setembro.=  
26 Lucas =então. dois meses.=  
27 Marta =<dois MESES.> ele:: ( ) hum- (1.0) ((entrada da advogada - Med  
28 2)) ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o motor e

29 da caixa de direção. (0.2) que esse >defeito< que foi aqui  
30 apresenta:do, não::.  
31 (0.5)  
32 Ana mas essa garantia é:: já passou da garantia le[gal? ]  
33 José [não ué.]  
34 Marta [ n ã o:: ]  
35 Ana [da garantia dele?]=  
36 José = não, ué.=  
37 Marta =ué mas (.) é noventa dias:::=  
38 Ana =pra tudo né.=  
39 Pedro =(já pagou tudo) [tudo foi pago]  
40 Ana [a não ser é:-] a não ser defeitos que fossem:  
41 perfeitamente visíveis. né? fora isso=  
42 José =[ não, um sendo ( ) ]  
43 Ana [noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. noventa dias  
44 é garantia legal. não é garantia que vocês estão dando. é  
45 garantia que [ a L E I dá. (.) tá: ? ]  
46 Lucas [não, mas a garantia que a gente dá] perante a nota,  
47 é a garantia de motor e caixa do carro.=  
48 Ana =a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa dias.  
49 noventa dias quem dá é a LEI.=  
50 Lucas =então.=  
51 Ana =mesmo se você não desse garantia nenhuma:,  
52 Lucas a lei [ já dá ]  
53 Ana [o produto já] tem a garantia de noventa dias. tá? agora  
54 essa garantia de noventa dias você não pode falar é só isso ou só  
55 aquilo NÃO. é a garantia do produto inteiro. é claro que é uma  
56 coisa: (.) sensata. (.) não vai ser uma garantia de uma coisa::  
01 (.) perfeitamente visível que ele poderia- igual eu acredito que  
02 é o carro usado que ele levou no mecânico dele, [o mecânico  
03 aprovou]=  
04 Lucas [levou,  
05 aprovou].  
06 Ana =(se) fosse uma coisa que o mecânico poderia detecta:r,=  
07 Lucas =igual o de[feito q u e c o n s t a v a ]  
08 Ana [não, não teria- não teria, COMO,]  
09 José [não, num é um defeito que constava.]  
10 Ana agora (1.2), a gente tem que ver aqui se é um defeito, se for  
11 também uma coisa [de uso: normal do carro, você tem que trocar.  
12 igual tô vendo aqui: correia]=  
13 José [não, é um:- (.) com certeza, tem coisa que, que  
14 é que é o que eu vou falar. isso (.)]  
15 Ana =essas coisas, também nu:m- num estaria na garantia. [tem que ver  
16 se existe algum defeito aqui.]  
17 José [tem coisa  
18 que você tem que trocar sim, (.)] tem coisa que você tem que  
19 trocar sim. >igual isso aqui ó<.=  
20 Lucas =filtro de óleo é de uso:: normal. óleo.=  
21 José =não cara, isso aí, [eu não tô questionando isso. ]  
22 Lucas [( ) t a m b é m ó], [ p a r  
23 a f u s o ]=  
24 José >[eu não tô  
25 questionando isso] <  
26 Lucas =sup[ o: r t e: ]=  
27 José >[ tô questionando]<  
28 Lucas =[ ( ) o que tem que trocar, ]=  
29 Ana [°você tem que apresentar uma proposta para ele°].  
30 Lucas =é:: balança,  
31 Marta >não mas ele-< ele não quer proposta nenhu:ma.  
32 Lucas é:: p[ a s t i l h a ],



33 Marta [mas você veio aqui] para (apresentar) s[ua proposta].  
34 Lucas [trava de pa]stilha,  
35 disco de fre:io.  
36 Pedro a correia é dentro do motor, você tem que abrir o motor para você  
37 ver.  
38 Lucas é (você vê que), tudo isso são coisas de desgaste natural do  
39 carro.  
40 (1.0)  
41 Pedro a correia dentada.  
42 (0.5)  
43 Lucas isso aí são tudo de desgaste. (2.0) não tem nada aí que::  
44 José °não?°  
45 bomba e[lé t r i ca ]  
46 Lucas [tensor d e ] velocidade, bomba, também tudo é desgaste.  
47 ((risos do José e Pedro))  
48 (.)  
49 Ana bomba elétrica=  
50 Pedro =ah! então tudo é desgaste. ((risos))  
51 José então tudo é desgaste, ué.  
52 Ana aí, aí vocês estão me falando da parte elétrica toda ((risos))do  
53 carro.=  
54 Pedro =perá ((risos)) °tudo é desgaste°.  
55 (1.0)  
01 Ana é desgaste ué.=  
02 Lucas =é o desgaste do carro.=  
03 Pedro =é brincadeira! (.) correia dentada ( [ ] ).  
04 Ana [então] uma bomba elétrica  
05 estaria dentro da garan[ t i a, né?]  
06 José [é o que o ca]ra falou comigo. (.) tem  
07 jeito de você prever, pre- prever alguma coisa aqui? não, não,  
08 não, aconteceu? é uma coisa- uma parte elétrica? é igual ignição  
09 e cabo de vela, que tem que trocar (0.8) o carro começou a::  
10 rodar, corrente (0.5) parou (0.2) eu vou- o mecânico vai prever  
11 na HORA que ele vai ver o carro? não vai.  
12 (1.5)  
13 Ana a parte elétrica aqui eu não concordo, não. a maioria dessas  
14 coisas aqui, é::, =  
15 José =igual correia dentada, tu- tudo bem, é desgaste, mas se rebenta,  
16 e essas coisas assim, tá dentro tá onde- tá onde, onde que tá? tá  
17 dentro do motor, né.[ e o quê que vai acontecer? ]  
18 Lucas [toda vez que você compra um ca]rro tem que  
19 fazer a revisão.=  
20 José =é::, seiscentos reais, né? =  
21 Lucas =você vai comprar um carro, e não vai olhar[isso. você vai ficar  
22 com o carro]  
23 José [é:, v o c ê  
24 t á certo] (.) não::, você tá certo.  
25 Lucas não, não tô certo não. não [tô todo certo n ã o ]=  
26 José [não, tá certo sim ! ].  
27 Lucas =são as coisas naturais das coisas.  
28 Pedro correia do alternador eu sei, mas ( ).  
29 (4.0)  
30 José quem compra carro usa::- usad- é:: zero hoje, tá- tá- vai dá esse  
31 tipo de problema. é lógico que existe a garantia, de que é um  
32 carro zero [e tudo novo]  
33 Ana [comprou em ] prestações?  
34 José =prestaÇÕES. eu paguei a segunda,[paguei a segun- paguei,]=  
35 Ana [ainda faltam muitas?]  
36 José =faltam. faltam vinte e duas se não me engano. paguei a segunda.  
37 e ainda vou gastar mil e cem com um carro, que eu teria com[dição

38 de pagar três]

39 Ana [você  
40 fez o financiamento direto com ele, ou foi com financeira? =  
41 Lucas =no banco, no [ banco. ]  
42 José >[foi com ]o banco<  
43 Lucas ( eu trouxe até aqui o ) papel.  
44 (1.0)  
45 José não, mas aí no caso foi feito com eles também, eu! eles passaram  
46 [ no banco então ]  
47 Ana [não, eu sei, eu sei.]  
48 Pedro (vão discutir essas divisões, entendeu?)  
49 José até tenho o papel aqui ó:=  
50 Pedro =(o erro, o) ( )  
51 José ó, (o papel tem erro:) pelo seguinte, (1.5) é o carro- o carro eu  
52 comprei um monza, olha o que que tá escrito depois ó.=  
53 Pedro =a o chassi::, o que que é?  
54 Ana °vinte e( )°.  
55 (.)  
01 José vinte e um, no chassi tá certo. (só que tem-)  
02 (.)  
03 Lucas isso aí não é erro meu não.=  
04 José =não, mas( ) [ só tô mostr- só tô mostrando. ]  
05 Lucas [isso aí é erro do banco, vai ter que] acionar o  
06 banco=  
07 José =ontem eu já fui lá.=  
08 Lucas =só no banco=  
09 José =já fal- fui lá, uê. (1.0) mas quem [ passou pra lá, foi ele. ]  
10 Ana [e a:::::- e a nota]  
11 fiscal do carro? cadê ela?=  
12 José =nu- nu- nu me deram.  
13 Lucas °°( ) o carro é de terceiro ( )°°.  
14 ((riso de José))  
15 Ana =(mas tem que ter) uma nota de venda, uê. ]  
16 José °[mas tem que ter tudo, uê.]°  
17 Ana tem que ter uma nota de venda, uê! (quer dizer que) você é isento  
18 de- de pagar imposto?  
19 Lucas °unhum°. do carro é( ) a senhora não me conhece, sabe onde é o  
20 problema do carro=  
21 Marta =tá, mas se você tem uma concessionária, você tem que você tem  
22 que emitir uma nota.]  
23 Lucas [meu estacionamento, meu  
24 estacionamento ]  
25 José ahã!  
26 Ana então você não tem uma- uma loja de vender carro=  
27 José =então ele não pode vender carro, não é? (1.0) porque  
28 estacionamento é um estacionamento, ele não pode vender carro.  
29 (9.0) ((Med está analisando as notas de orçamento de peças))  
30 Ana (técnico caro é por conta do vencedor) ok! automóveis, é  
31 estacionamento?=  
32 Lucas =°é estacionamento°.  
33 Ana e o senhor vende carro lá dentro?  
34 Lucas vende, carro também. porque lá pode fazer tudo. (1.5) o contrato  
35 social, não é?  
36 Ana então não é só estacionamento?=  
37 Lucas =não é só estaciona[mento.]  
38 Ana é [ uma concessionária de vender carro ]  
39 Lucas [ pode vender carro também isso que eu tô ] falando  
40 Ana então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.  
41 (.)  
42 Lucas algumas coisas.

43 (.)  
44 Ana por que algumas?  
45 (.)  
46 Lucas porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.  
47 (.)  
48 Ana ah! você vai me desculpar ma:s, tem coisa errada aí, né?=  
49 José =aqui-  
50 Ana se você vendeu lá dentro do seu:: do::- da- do- da:: sua loja  
51 (0.8) no seu contrato social, está como vendedor de carro, você  
52 vai me desculpar mas você tem que dar uma nota fiscal. (6.0) o  
53 quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?  
54 (9.5)  
55 Lucas deixa eu ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não  
01 ter conversa pra não ter- pra não te::r-, essa bomba (elétrica).  
02 (0.5)  
03 José o sensor de temperatura, desde o dia que eu peguei o carro ((  
04 tosse )) tá- tá- o carro vem oscilando.  
05 (.)  
06 Ana vão pagar essa nota aqui. (0.5) não é NEM A METADE do que ele  
07 gastou.  
08 (0.8)  
09 Lucas essa aqui eu pago ó::  
10 (.)  
11 Ana essa nota.  
12 (.)  
13 Lucas essa bomba.  
14 (0.5)  
15 Ana a- a bomba não, a nota.=  
16 Lucas =não, essa nota aí toda, eu não posso pagar. eu pago essa bomba.  
17 (.)  
18 José isso aqui ó:- >isso aqui é outra coisa<. isso aqui ó::- é:: parte  
19 elétrica ó:. o carro deu defeito, eu tive que trocar ó: (0.8)  
20 isso aqui ó:.  
21 (1.0)  
22 Lucas então me dá um prazo pra eu pagar isso aí, que eu pago.  
23 (5.0)  
24 Ana quanto que você gastou, já nesse total?  
25 José ah, [ nem lembro ].  
26 Ana [mais de mil ] e quinhentos reais?  
27 José não- não. só- só, somar cento e dez (0.8) seiscientos e (sessenta)  
28 e cinco, e no caso se eu for gastar mesmo (0.5) setecentos e  
29 pouco, com [quatrocentos e pouco, mil e quinhentos]  
30 Ana [ essas duas aqui que ] que é?  
31 já foram feitas, já foi feita. (foi fazer) (3.0) fazer isso aí.  
32 (( tosse ))  
33 (3.5)  
34 Lucas e isso aqui?=  
35 José =isso é parte elétrica, o carro me deu defeito.  
36 Lucas isso aqui ô.  
37 (3.0)  
38 José o carro estava indo andar normal, começou, perder a fo- força,  
39 dar um estalo no carro, fui ver era a (.) parte elétrica do  
40 carro. como que o mecânico vai adivinhar uma coisa que- que não  
41 aconteceu (1.5) na hora pra ele acus [ ar o:: teu defeito.]  
42 Ana [paga essa nota a q u i] de  
43 duas vezes, lucas (.) pra acabar com isso.  
44 (2.0)  
45 Lucas °(eu pago essa bomba que tem aqui)°, o pior que eu tenho que  
46 arcar, que eu vou pagar pro: ex- proprietário de um carro (esse  
47 defeito)

48 Ana vai ué! você não tem uma [concessionária? você não é um , o  
49 responsável?]

50 Lucas [então, eu sei mas, o ex-p r o p r i  
51 e t á r i o,] o ex- proprietário não quer nem saber. isso que [eu  
52 estou falando]

53 Ana [

54 pois é ]

55 Lucas isso aqui eu vou arcar sozinho, [os duzentos e cinquenta e um.]

01 Ana [você tem que assumir, ] quem  
02 tem- quem tem um comércio tem que assu [mir os riscos, né. ]

03 Lucas [não::, eu sei ] isso  
04 aí eu sei, uê. isso aí a [gente vive disso, a gente é  
05 inteligente, não é burro não.]

06 Ana [se a gente for pedir essa  
07 n o t a f i s c a l . ] (3.5) se a gente for pedir essa nota  
08 fiscal, vai ficar mais enrolado ainda, né?  
09 (3.2)

10 Lucas duzentos e cinquenta e um, é tudo que eu posso pagar.  
11 (2.2)

12 Pedro ( ).  
13 (0.5)

14 Ana é vocês que sabem.

15 José NÃO::, que isso- eu já [ gastei aqui ó: ]

16 Ana [senão, a gente] encaminha isso pra  
17 [justi:ça, encaminha isso pra receita]

18 José [seiscentos e trinta e um seiscentos e trinta e cinco] cento e  
19 dez com quatrocentos e oitenta e oito que eu vou pagar, quanto  
20 que vai dar aí? eu pagava três- quatro prestações do carro.  
21 (.)

22 Ana então a gente encaminha isso pra justiça::, e pra receita pra-  
23 pra: questionar sobre as not[ as também. ]

24 Lucas [você quiser re]ceber os duzentos e  
25 cinquenta e um, [eu te pago ]

26 José [ nã::o , ] não quero receber duzentos e  
27 cinquenta e um não. que eu vou gastar duzentos e cinquenta e um.  
28 Lucas agora, isso aqui eu não tenho como eu te pagar. (isso não).  
29 José nã::o, mas tem coisa aqui que tem- tem aqui que:-  
30 Lucas se quiser receber os du[zentos e cinquenta e um].  
31 José [ não quero ].

32 Lucas me dá um prazo que eu [te pago].

33 José [ nã::o ].  
34 (2.8)

35 Lucas (pra morrer).  
36 (.)

37 José não! morrer ai eu morro no prejuízo também.  
38 (.)

39 Ana quê que você aceitaria.  
40 (.)

41 José não, eu quero ver eu quero o justo. igual aqui ó, você acha  
42 justo, você comprar um carro, você pa[ gar mi:l e: ]  
43 Ana [não. não acho justo].

44 José então.

45 Ana só, que nem tudo, que tá aí::-=  
46 José =com certeza, eu con[cordo contigo]

47 Ana [ então josé ] porque você também levou no  
48 seu me[cânico e tudo. ]

49 José [concordo contigo.] >aqui ó,[igual isso aqui, cento e dez<]  
50 Ana [ entendeu? ]

51 eu acho injusto também, você querer cobrar tudo, [ também, não  
52 acho justo. por isso que a gente tá tentando chegar aqui num



03 Pedro [é:- é:- é:] não foi corrigido antes.  
04 espera aí::!  
05 Lucas vai, fala.  
06 Pedro é:: correia dentada (0.5) né, >coisa à toa<. óleo do motor ,é  
07 lógico, se abriu tem que trocar o óleo, não tem como você- você  
08 aproveitar [ o óleo velho ].  
09 José [(isso aí não tem não)].  
10 Pedro é:: junta do (cárter), quando você abriu o cárter você tem que  
11 [trocar a junta,]  
12 José [tem que trocar ] a junta.  
13 Pedro você não vai por sem junta, isso é parte do motor, suporte do  
14 filtro de ar, porque não existia o:: suporte. o carro, eu tô  
15 sendo sincero com você, o carro:::, é um monza noventa e quatro,  
16 tá uma porcaria. as quatro rodas dele estão empenadas. TUDO do  
17 carro tá ruim. ISSO não vem ao caso. é:: (2.5) A BOMBA D'ÁGUA- a  
18 bomba d'água, ela- ela faz o carro, se o carro der um super  
19 aquecimento ali, ela es[ toura o motor. ]  
20 José [ela estoura o motor.]  
21 Pedro TUDO estoura o motor.  
22 Ana se ele não tivesse, to[mado providências o motor t e r i a::, t  
23 e r f u n d i d o ]  
24 Pedro [não trocado, estourava, que seria um  
25 prejuízo maior pra você,] porque o motor do monza::  
26 Lucas aí- aí eu teria que bancar o motor.  
27 Pedro pois é, mas qual você preferia, pagar esses quatrocentos, ou  
28 pagar um motor de:[dois mil. ]  
29 Lucas [mas aí, eu]  
30 Pedro espera aí, tem mais uma coisa aqui. é::- (0.5) é::,(alguém  
31 tosse))as mangueiras se você não trocar (as mangueiras. as  
32 mangueiras do carro) estavam todas ressecadas. Elas estavam  
33 vazando água, e você não sente quando tá vazando água.  
34 Lucas e voc- quando você lev-, quando ele levou o carro no mecânico,  
35 ele deu:::[o mecânico tinha que ter olhado isso tudo. ]  
36 Pedro [não::, aí- aí eu vou di-, eu não quero briga!] aí- aí  
37 vou- vou discordar de você.  
38 Lucas (isso aí são coisas tudo é::)incentivo do mecânico.  
39 Pedro não tem como você tirar um motor, pra você olhar uma mangueira.  
40 Lucas não tem como tirar, mas, ele tem como olhAR.  
41 Pedro ah!, mas ele olhou uê.=  
42 Lucas =igual a- igual- igual o::: disco de freio, essas coisas igual  
43 você tá falando que tava tudo ruim. o mecânico tem como tirar.  
44 [basta levantar o carro numa garagem, dar uma geral( ) ]  
45 Pedro [não, hum, mas que isso, eu. o cara vai desmanchar o carro] pra  
46 ver o quê que é bom. o:::, o disco de freio é bom, a bomba é boa,  
47 a- a bomba tá ruim. ele vai desmontar o motor intei[ro pra ver se  
48 tá b o m ? ]  
49 Lucas [ não, claro  
50 que não. ] mas as, as coisas possíveis a olho [nu, que dá pra  
51 ver, igual ( ) ]  
52 Pedro [ não,  
53 entendeu, agora] e:: gasolina que colocou, isso aqui é:: filtro  
54 de óleo isso aí- isso aí a revisão é de três em três mil  
55 quilô[metros tem que fazer. ]  
56 José [você deveria ter falado]  
01 Pedro entendeu? agora tem coisa aqui que, pôxa! você sabe que-  
02 Lucas ( ).  
03 Pedro você- >você tá no [ramo há muito anos, entendeu]?  
04 Lucas [ não:: eu sei ] o rapaz, eu sei,  
05 eu não tô dizendo que eu quero enganar ninguém mas, só certas  
06 coisas aqui, >isso aqui< o mecânico (quando) você leva um carro e

07 fala pra ele, "dá uma olhada nesse carro, uma GERAL" ele te dá  
08 uma o[pinião, não ele te dá um parecer. ele te um parecer, ele]  
09 Pedro [( ) eu- eu- eu posso pega:r qualquer, eu posso-] eu  
10 posso te levar você, você, por ser o dono da agência, eu posso te  
11 pegar um carro, em outra agência, levar lá no lá na blue car,  
12 eles não vão [(desmanchar)].  
13 Lucas [eles vão- ] [ eles vão ] te fala ó: ó-  
14 Pedro [eles não vão] desmanchar o motor,  
15 eles não vão desmanchar o motor.  
16 Lucas leva lá então.  
17 Pedro ( ).=  
18 Ana =tem muita coisa que- tem que, só tiran[do o motor pra ver ( )  
19 ) ].  
20 Pedro [é, só tirando uê. a  
21 correia dentada] você sabe quanto é uma hora, você sabe quanto e  
22 a hora de::, um mecânico, lá dentro da- blu- da visa car, olhar  
23 um- uma bomba d'água.  
24 Lucas an?  
25 Pedro ( )=  
26 Lucas Mas lá é [conces]sionária autorizada.  
27 Pedro =[salta ] então, como é que você falou que pode levar na  
28 blue car?  
29 Lucas não, mas se você falar que na tem condição de ver, tem condição  
30 [de ver]  
31 Pedro [ não: ]  
32 Lucas =tem condição de ver uê.  
33 Pedro não tem. eu- a correia dentada não tem lucas, eu te levo em cem  
34 mecânicos, se ele falar [que tem]  
35 Ana [quem a ]rruma seus carros?  
36 Lucas =hein?  
37 Ana qual mecânico.  
38 Pedro aqui- eu vou te falar então. se você soubesse que não tinha  
39 problema, (.) então você não precisava ter trocado. o braço da  
40 direção e os dois amorte[c e d o r e s]do monza,  
41 Lucas [mas ele q u e]brou, uê.=  
42 Pedro =é: mas então, é i[gual i s s o a q u i , ó]  
43 Lucas [mas isso aí- isso aí foi] um desgaste, isso aí  
44 foi um acidente,  
45 Pedro =então?,  
46 Lucas a coisa aconte[ce u.]  
47 Pedro >[e n t]ão amortecedor é desgaste também.=  
48 Lucas =então:, mas isso aconteceu.=  
49 Pedro =então aconteceu.  
50 Lucas tanto é que ele reclamou e foi reparado na mesma hora.=  
51 Pedro = >mas ele< tentou reclamar com seu sócio lá, ele me mal-  
52 maltratou lá dentro, =  
53 Lucas =é, mas vocês chegaram brigando lá.=  
54 Pedro =não! =  
55 José =não.  
01 Pedro nós fom-, sabe quantas vezes que eu fui lá?=  
02 Ana =mas isso aqui [ ó (.) já:: (.)]  
03 Lucas [chegaram grit a n]do, arrumaram maior falta de  
04 respeito,=  
05 Pedro =eu- eu quis- eu fui lá umas dez vezes, entendeu? [não, eu fui.  
06 não, é clar- é lógico que ele vai contar a sua versão ]  
07 Lucas [não(.) não:  
08 meu irmão, eu não, todo mundo vai puxar para o seu lado.]=  
09 Pedro =não, eu não vou puxar para o lado dele,[tanto que eu tô ]  
10 Lucas [(aliás o negócio) ] todo  
11 mundo (.) entendeu?

12 Pedro eu não vou puxar para o teu lado, entendeu?. eu tô te [ contando  
13 (.) e n t e n d e u? ]  
14 Lucas [não::,  
15 não quero que puxa não.=]  
16 Ana =(o que é ) aqui?  
17 José é mã- mão de obra, uê. é para:, é::- é mão de obra,  
18 Lucas é igual você chegar já brigando, dis[ cutindo ],  
19 Pedro [não!, é lóg]gico que: não (  
20 ) leva a nada.  
21 Lucas as coisas não é por aí, as coisas tem que pegar , sentar e conve  
22 [rsar.]  
23 José [é lóg]gico, não leva a nada.=  
24 Lucas =porque briga , não leva a nada.  
25 José não leva, de jeito nenhum.=  
26 Lucas =não leva a nada , que nós vamos bri[gar, brigar, brigar,]  
27 Pedro [ e num vai che]gar acordo.  
28 Ana lucas.  
29 Lucas oi.  
30 Ana deixa eu te falar. se você comPRAsse as duas peças, você pode  
31 conseguir isso mais barato, aí, você tá no ramo, e entregar essas  
32 duas peças para ele, ele leva, pra esse- para o mecânico de  
33 confiança dele fazer esse serviço=  
34 Pedro =>entendeu, porque é::, o negócio fica chato, entendeu?  
35 Lucas eu não- eu não forcei mas,=  
36 Pedro =tanto que eu- o jorge é muito seu amigo, entendeu?=  
37 Lucas =no dia que ele cheg- que vocês estavam lá na loja lá, que eu  
38 estava em casa passando mal com dor de garganta, aquele cara ali  
39 tava arrumando maior tumulto lá, entendeu?  
40 Pedro ah., eu nem fiquei lá.  
41 Lucas os vizinhos tudo lá, foi lá me perguntar,  
42 José não::!! ((risos))  
43 Pedro =sabe quem tava fazendo esse tumulto lá, era seu funcionário,=  
44 Lucas =eu não sei, uê.  
45 José a leila que aumentou com a [g r i t a r i a l á , u ê]  
46 Pedro [ o seu pai- o s e u p a i ] tava lá  
47 no dia. você pergunta ele. ele falou::, o luc-, o lucas tá com  
48 dor de de garganta, eu entrei dentro do meu carro, ele entrou  
49 dentro do dele, e:: viemos embora.=  
50 Lucas =não cara, agora você vê, eu fiquei super chateado por causa da  
51 atitude de vocês, bicho. [a gente é tu]do jovem, a gente não=  
52 Pedro [ eu fiquei ] (.)  
53 Lucas =prec[isa disso não] entendeu?  
54 Pedro [eu fiquei su]per chateado da atitude dele. o cara me tocar,  
55 de dentro da agência dele.=  
01 José =isso aí ele ficou mesmo.=  
02 Ana =aq[ui. acho que isso agora aqui, não vem ao caso, né.]  
03 Lucas [o problema que você faltou- a falta de respeito,]  
04 Marta não vem ao caso. [vamos resolver o problema].  
05 Lucas [o negócio é o seguinte ]. eu vou apreçar uma  
06 bomba disso aqui, isso aqui eu já me proponho a pagar, porque eu  
07 já tô falando aqui. (.) [e isso aqui], eu vou ver quanto que  
08 custa, . e te ligo para você e=  
09 Ana [o sensor? ]  
10 Lucas =te falo. eu dou meu parecer:, eu compro ou não compro. isso aqui  
11 eu já não proponho a pagar não.  
12 José = mas aí-, aí vai ficar aquela coisa, o carro tá parado. (0.5) o  
13 carro, eu não tô nem andando no carro.=  
14 Ana =você me traz resposta, até meio-d[ia, até uma hora?]  
15 Lucas [não, até meio-dia] não tem  
16 jeito.



17 Ana claro que tem, é só fazer levantamento de preço, ué.=  
18 José =no sábado o carro ficou aqui na- na- >sábado não, domingo< o  
19 carro ficou no posto, da rua C, estava vindo, parei o carro para  
20 colocar gasolina, >quem disse que pega<? não pega.>  
21 Pedro para você, tá sendo a metade aqui ó.  
22 Ana isso aqui é fácil, para você descobrir preço.  
23 (0.8)  
24 Pedro isso daí, é só ir no orelhão ali, ligar para- [para redil auto  
25 peças para -(.)]  
26 Ana [até- até meio-  
27 dia e já me lia, dava para-.. (0.8) acho que se você comprar.  
28 essas duas peças né. já alivia, já e::, pelo menos já conserta o  
29 carro, com esse defeito que ele tá agora, né.=  
30 Pedro =não, eu tô propondo para ele. o rapaz divide pra m[im, de três  
31 vezes. ]  
32 José [eu vou  
33 conserta]r essa merda desse carro, e dá um jeito de trocar essa  
34 porcaria.  
35 Pedro você vê, um carro de dez mil reais. >igual, ele falou que é uma  
36 carro velho< mas, o- o, dinheiro que ele gastou nele aqui, ele  
37 pegava um carro mil, novo. um fiat uno, tá treze mil reais.  
38 quem-, quem paga trezentos, paga trezentos e cinqüenta.  
39 Lucas [ s í l v i a ] ((lucas.conversando no celular))  
40 Pedro [ não, não vem ao caso, agora. ]=  
41 Lucas =é, a opção foi dele.  
42 Pedro isso:, eu [ concordo ]  
43 Ana [mas, a gente] tá aqui para-  
44 Lucas (irineu), quanto que é uma bomba elétrica, do:- do monza. de  
45 combustível do monza? (4.0) ((Rte. está fazendo uma ligação pelo  
46 celular)) ham?  
47 (20.0) ((parece que há um corte na fita))  
48 Pedro então::< você, com[ prou ]>  
49 Ana [você ]vai se comprometer com os dois, [ né .]  
50 Lucas [não!]  
51 sensor ele não tem lá não. aí eu vou conversar com meu sócio, e  
52 ver o quê que ele[( )]  
53 Pedro [n ã o, mas], se você tá dispondo a=-  
54 Lucas =não, tô dispondo a pagar a bomba, a mais cara aqui ó.  
55 Pedro as duas, porque senão é::- (.) é muito prejuízo para ele coitado.  
01 (0.5) ele ganha é::-, ele ganh[a quatro salário, ué]  
02 Lucas [irineu, d a q u i ]a pouco eu te  
03 ligo aí.(1.2) tá bom, falou então. ((lucas está oo celular))  
04 tchau. (1.5) que a bomba, eu já mando entregar.  
05 (2.5)  
06 José (vai me pagar) (.) duzentos e cinqüenta e um, aí eu vou ficar no  
07 prejuízo de mil reais ainda, hein?  
08 Lucas deixa eu te falar, eu vou então ( ) morrer a nota, então. eu  
09 vou calcular um sensor desse aqui, e eu vou te entregar um  
10 sensor.  
11 Pedro mas é::-, é novo, né.  
12 Lucas hein?  
13 Pedro NOvo.  
14 Lucas não:: te garanto novo, não.=  
15 Pedro =não, porque se você puser um sensor usa[ do ],  
16 Marta [não,] mas gente pode  
17 fazer, um pouco mais, pelo menos [foi o que ele me falou],  
18 Pedro [ entendeu, cada um ] (faz do  
19 um pouco)  
20 Marta pode dividir, isso aqui de algumas vezes,  
21 Lucas eu sei como é que é, uai, só=-

22 Pedro =ele- ele tá ce[dendo pra você. ]  
23 Lucas [pois é, esse proble]ma não poderia nem ter vindo  
24 aqui, por que:  
25 Pedro por quê?  
26 Lucas se você tivesse me procurado igual eu, [eu viajei, eu tive meus  
27 problemas ]  
28 Pedro [ah, (.) eu te- te- te  
29 procurei prat]ticamente um mês, lucas. todo dia lá, meu..=  
30 Lucas =não. um mês não.  
31 Pedro um mês, praticamente=  
32 Lucas =não, ( ) você falou que não tinha nada a me mostrar.=  
33 José =não, que isso. a leila que chegou (.) gritando igual uma  
34 doi[da lá ],  
35 Pedro [a-, a lei]la já maltratou ele por telefone, que ela falou que  
36 não- que ele comprou carro velho. ele comprou carro velho, mas é  
37 dez mil reais. é o que ele pôde comprar entendeu? é velho ou novo  
38 é o que ele pode comprar. (0.8) entendeu.? eu acho que é muito  
39 caro, um carro para você (0.8) ter um prejuízo desse jeito. (1.2)  
40 só aí!, tem muita coisa para arrumar no carro ainda, entendeu?  
41 muita coisa. só das quatro rodas que tem que trocar, é:: na faixa  
42 de oitenta reais, cada roda, a roda comum. a roda do monza, tá  
43 todas quatro empenadas, você coloca elas lá, elas não dão  
44 alinhamento.=  
45 Lucas =isso aí- aí no caso, isso aí tem que procurar é::, entrar contra  
46 o estado, porque a gente paga ipva, paga tudo, e::,=  
47 Pedro =pois é, ué.=  
48 Lucas =é por causa do buraco.  
49 Ana ó lucas?,  
50 Lucas oi.  
51 Ana dá essa resposta para gente até amanhã. a gente fal- a gente  
52 segura essa::- essa queixa aqui, em aberto até amanhã.  
53 (1.5)  
54 Marta você vai tá dando um [t e r ç o , do prejuízo],  
55 Ana [você vai assumir os dois]=  
01 Lucas =é ué.  
02 Marta tava dando mil e quinhentos reais, você vai-, tá ajudando ele em  
03 um terço.  
04 Pedro isso aí ó eu, proponho até dividir em três vezes para vo[cê, numa  
05 oficina aí ó], se você for lá-,  
06 Lucas [não:,  
07 isso aí, não]. isso aí eu vou comprar as peças lá na- aonde que  
08 for, e vou dividir me[smo, isso aí não tem mistério não, mas  
09 condição de pagar eu não tenho não.]  
10 Pedro [>não, não<, e u t ô f a l a n d o q u  
11 e o m e c â n i c o(.) ] porque o mecânico já-, o meu  
12 mecânico, ele já divide pra mim em três ve[zés, cinco vezes,  
13 quantas vezes e u peço. ]  
14 Lucas [então isso aí eu  
15 vou- eu vou comprar as pe]ças e vou entregar para vocês. isso aí,  
16 bom. O [quê eu vou pagar, é isso aí ]  
17 Pedro [então mas, olha aqui, você vai] usar, vai ser mais, mais  
18 duzent[os reais ] (.)  
19 Lucas [o meu pag]amento, eu vou me virar com o cara da loja.=  
20 Pedro =o cara vai te fazer isso aqui, se você é amigo dele, ele vai te  
21 fazer algum desconto aqui ué.=  
22 Lucas =então, isso aí, o mercado é sujeito a desco[nto, ] só que eu vou  
23 fazer um=  
24 Pedro [então]  
25 Lucas =parcelamento. eu vou parcelar isso aí.=  
26 Pedro =pois é, então, (0.5) você vai parcelar quatrocentos reais, aí,=

27 Lucas =eu vou comprar de três vezes, do jeito que você falou eu vou  
28 comprar de[três vezes].

29 Pedro [e n t ã o,](.) poxa, eu acho que a gente tá sendo até  
30 é: (.) >entendeu?< porque (.) você sabe se: levar, esse troço  
31 adiante, dá mais complicação. é perdas de horas, entendeu?=  
32 Ana =faz a ata marta, explicando o que aconteceu. tem algumas  
33 coisas:, que é desgaste natural do carro, que não cabe a garantia  
34 cobrir, mas que:: (0.5) ((tosse)) outras coisas estaria dentro da  
35 garan[ t i a]=

36 Pedro [mas, é igual]

37 Ana =então que::, a proposta seria ele pagar essas duas peças, tá?. e  
38 se que ele vai nos dar uma resposta até amanhã cedo, (1.2) de  
39 que:: se vai realmente arcar com isso, e que dia que entrega,  
40 para gente ver vai encerrar ou não es[s a : -]=

41 Pedro >[é igual]<

42 Ana =esse processo, TÁ? e:: vê também com relação a::, a nota fiscal,  
43 né.=

44 Pedro =é igual o motor, [o motor não funciona sem apar- sem o jogo de  
45 ele vela. isso tudo, o motor em si, é o conjunto]. (.) ele não  
46 tem como funcionar.

47 Ana [( )]

# Livros Grátis

( <http://www.livrosgratis.com.br> )

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)  
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)  
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)  
[Baixar livros de Matemática](#)  
[Baixar livros de Medicina](#)  
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)  
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)  
[Baixar livros de Meteorologia](#)  
[Baixar Monografias e TCC](#)  
[Baixar livros Multidisciplinar](#)  
[Baixar livros de Música](#)  
[Baixar livros de Psicologia](#)  
[Baixar livros de Química](#)  
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)  
[Baixar livros de Serviço Social](#)  
[Baixar livros de Sociologia](#)  
[Baixar livros de Teologia](#)  
[Baixar livros de Trabalho](#)  
[Baixar livros de Turismo](#)